

REGLEMENT DE LA CONSULTATION

Le pouvoir adjudicateur :

**CAISSE NATIONALE DE L'ASSURANCE MALADIE
(CNAM)**

MARCHE AC.2025.2053

Modération des comptes de l'Assurance Maladie sur les réseaux sociaux et veille de crise

Date et heure limites de remise des offres : 18 août 2025 à midi.

SOMMAIRE

ARTICLE.1. POUVOIR ADJUDICATEUR.....	3
ARTICLE.2. OBJET DU MARCHÉ	3
ARTICLE.3. CONDITIONS DE LA CONSULTATION	3
3.1. ETENDUE DU MARCHÉ	3
3.2. FORME DE L'ACCORD-CADRE	3
3.3. LOTS.....	3
3.4. DUREE DE L'ACCORD-CADRE.....	3
3.5. MONTANT DE L'ACCORD-CADRE	4
3.6. DELAI DE VALIDITE DES OFFRES	4
3.7. VARIANTES	4
3.8. UNITE MONETAIRE	4
3.9. ENGAGEMENT DU SOUSMISSIONNAIRE.....	4
3.10. IDENTIFICATION DES OPERATEURS ECONOMIQUES	4
3.11. LIENS DU OU DES TITULAIRES (ET LEURS SOUS-TRAITANTS) AVEC LA RUSSIE.....	5
ARTICLE.4. CONDITIONS RELATIVES AU MARCHÉ.....	5
4.1. FORME JURIDIQUE DE L'ATTRIBUTAIRE	5
4.2. SOUS-TRAITANCE	5
4.3. MODALITES DE FINANCEMENT ET DE PAIEMENT	5
4.4. LANGUES POUVANT ETRE UTILISEES DANS LA CANDIDATURE ET L'OFFRE.....	5
ARTICLE.5. PRESENTATION DES CANDIDATURES ET DES OFFRES.....	5
ARTICLE.6. JUGEMENT DES CANDIDATURES	10
ARTICLE.7. JUGEMENT DES OFFRES.....	10
ARTICLE.8. CONDITIONS D'ETABLISSEMENT ET DE REMISE DES PLIS	11
8.1. TRANSMISSION ELECTRONIQUE	11
8.2. HORODATAGE.....	12
8.3. CONTROLE DE VIRUS	13
8.4. COPIE DE SAUVEGARDE	13
8.5. RECOMMANDATIONS SUR LE FORMAT DE TRANSMISSION	14
8.6. SIGNATURE ELECTRONIQUE	14
8.7. FORMATS DE SIGNATURE :	16
ARTICLE.9. RENSEIGNEMENTS COMPLEMENTAIRES	16
ARTICLE.10. VOIES ET DELAIS DE RECOURS.....	16

ARTICLE.1. Pouvoir adjudicateur

Pouvoir adjudicateur :

Caisse nationale de l'Assurance Maladie (Cnam)
50 avenue du Professeur André Lemierre
75986 PARIS cedex 20

ARTICLE.2. Objet du marché

Le marché a pour objet la modération des comptes de l'Assurance Maladie sur les réseaux sociaux et la veille de crise.

Code CPV de la consultation :

- 72000000-5 - services de technologies de l'information, conseil, développement de logiciels, Internet et appui.

ARTICLE.3. Conditions de la consultation

3.1. Etendue du marché

La consultation est passée selon une procédure d'appel d'offres ouvert en application des articles L2124-1 à 2, R2124-1 à 2, et R2161-2 à 5 du Code de la commande publique.

3.2. Forme de l'accord-cadre

Le marché est pour partie forfaitaire et pour partie à bons de commande.

La partie à bons de commandes est régie par les règles de l'accord-cadre en application du Code de la commande publique issu de l'ordonnance n°2018-1074 du 26 novembre 2018 portant partie législative du code de la commande publique et du décret n° 2018-1075 du 3 décembre 2018 portant partie réglementaire du code de la commande publique, parus au Journal officiel du 5 décembre 2018.

L'accord-cadre est mono-attributaire.

Les bons de commande pourront être émis jusqu'au terme du marché, sans que leur durée d'exécution ne puisse excéder six mois suivant la date d'expiration du marché.

3.3. Lots

Le marché n'est pas alloti.

3.4. Durée de l'accord-cadre

Le marché sera conclu pour une durée maximale de quatre (4) ans, à compter de sa date de notification décomposée comme suit :

- une période initiale de deux (2) ans ;
- deux nouvelles périodes successives d'un (1) an, sur reconduction tacite.

3.5. Montant de l'accord-cadre

L'accord-cadre est conclu avec un montant maximum (partie forfaitaire + partie à bons de commande) fixé à 460 000 € TTC sur 4 ans, durée maximale du marché.

3.6. Délai de validité des offres

Le délai de validité des offres est fixé à six (6) mois à compter de la date limite de remise des offres. Les soumissionnaires seront informés par écrit du résultat de la procédure.

3.7. Variantes

Les candidats ne sont pas autorisés à proposer des variantes.

3.8. Unité monétaire

Les offres financières doivent obligatoirement être libellées en euros.

3.9. Engagement du soumissionnaire

Dans le cadre de la procédure d'appel d'offres, la Cnam n'exige pas la signature des offres : **celles-ci peuvent donc être déposées sans signature.**

En revanche, le marché sera signé par l'attributaire du marché retenu par la Cnam : il sera demandé à ce dernier d'apposer sa signature sur l'acte d'engagement, à l'issue de la procédure. La Cnam privilégiera la signature électronique dans les conditions mentionnées à l'article 8.6 du présent règlement.

Néanmoins, la remise d'une offre par l'opérateur économique exprime la volonté de son auteur d'être lié en cas d'acceptation de son offre. Cette dernière ne peut être rétractée pendant toute la durée de validité des offres telle qu'indiquée à l'article 3.3 du Règlement de consultation, ce que l'opérateur économique reconnaît avoir accepté par la seule remise d'une offre.

L'opérateur économique s'engage, sous réserve de son acceptation par le pouvoir adjudicateur dans le délai de validité des offres, à signer l'acte d'engagement dans un délai qui sera fixé par la Cnam dans le cadre du courrier d'attribution. Le non-respect de ce délai emportera, de plein droit et sans autre formalité, renonciation implicite de l'opérateur économique à son engagement et, par suite, rétractation de son offre.

Au cas où l'opérateur économique viendrait à rétracter son offre, il engage sa responsabilité extracontractuelle à l'égard du pouvoir adjudicateur, lequel se réserve, en conséquence, la faculté d'exercer tous droits et actions qu'il jugera utiles pour obtenir réparation du préjudice subi.

3.10. Identification des opérateurs économiques

Vous avez téléchargé ce dossier de consultation depuis www.marches-publics.gouv.fr.

L'identification des opérateurs économiques n'est pas obligatoire pour télécharger le dossier de consultation des entreprises. Conformément à l'arrêté du 22 mars 2019 fixant les modalités de mise à disposition des documents de la consultation et de la copie de sauvegarde (Annexe 6 du code de la commande publique), les opérateurs économiques peuvent indiquer à l'acheteur le nom de la personne physique chargée du téléchargement et une adresse électronique, afin que puissent lui être communiquées les modifications et les précisions apportées aux documents de la consultation.

L'attention des opérateurs économiques est attirée sur le fait que s'ils ne s'identifient pas, ils ne pourront pas être alertés des éventuelles modifications apportées au dossier de consultation et autres questions/réponses relatives à la procédure.

Le candidat vérifiera que les alertes de la plate-forme ne sont pas filtrées par le dispositif anti-spam de l'entreprise ou redirigés vers les « courriers indésirables » (notamment, nepasrepondre@marches-publics.gouv.fr).

3.11. Liens du ou des titulaires (et leurs sous-traitants) avec la Russie

Il est par ailleurs rappelé que la présente consultation entre dans le champ d'application du règlement (UE) n° 2022/576 du 8 avril 2022 modifiant le règlement (UE) n° 833/2014 concernant des mesures restrictives eu égard aux actions de la Russie déstabilisant la situation en Ukraine, qui interdit d'attribuer un contrat de la commande publique :

- si l'attributaire est un ressortissant russe ou une personne physique ou morale, une entité ou un organisme établi sur le territoire russe ;
- si l'attributaire est détenu à plus de 50 %, et de ce manière directe ou indirecte, par une entité établie sur le territoire russe ;
- si l'attributaire est une personne physique ou morale, une entité ou un organisme agissant pour le compte ou sur instruction d'une entité établie sur le territoire russe ou d'une entité détenue à plus de 50 % par une entité elle-même établie sur le territoire russe ;
- si le sous-traitant, le fournisseur ou toute entité aux capacités de laquelle il est recouru se trouve dans l'un des trois cas susmentionnés, et le montant de ses prestations représente plus de 10 % de la valeur du marché.

ARTICLE.4. Conditions relatives au marché

4.1. Forme juridique de l'attributaire

Aucune forme de groupement n'est imposée par le pouvoir adjudicateur.

4.2. Sous-traitance

Il est fait application des dispositions de la loi n° 75-1334 du 31 décembre 1975 relative à la sous-traitance.

4.3. Modalités de financement et de paiement

Il est fait application des articles L2191-1 à L2191-14, R2112-5 à R2112-16, et R2191-1 à R2191-37 du Code de la commande publique, relatifs au régime financier des marchés publics. Les modalités de règlement sont énoncées dans le CCAP.

Le paiement s'effectue par virement bancaire dans un délai de trente jours à compter de la réception de la facture.

4.4. Langues pouvant être utilisées dans la candidature et l'offre

En application des articles R2143-16 et R2151-12 du Code de la commande publique, les candidatures et les offres des candidats seront entièrement rédigées en langue française, ou accompagnées d'une traduction en français.

ARTICLE.5. Présentation des candidatures et des offres

Les candidats doivent fournir un dossier complet comprenant les pièces suivantes :

PIECES JUSTIFICATIVES A JOINDRE AU TITRE DE LA CANDIDATURE

- **Lettre de candidature - Habilitation du mandataire par ses cotraitants** (imprimé DC1, ou équivalent) ;

- **Déclaration du candidat individuel** ou du membre du groupement (imprimé DC2, ou équivalent) ;

Ces imprimés peuvent être téléchargés à l'adresse suivante :
<http://www.economie.gouv.fr/daj/formulaires>

NB : A ces deux formulaires (DC 1 et DC 2), le candidat peut substituer le e-DUME (Document Unique de Marché Européen au format électronique).

Le e-Dume est un formulaire standard de l'Union Européenne pré-rempli sur la base du numéro SIRET du candidat. Il permet de :

- *Bénéficier d'une reprise des données légales du candidat (raison sociale, numéro de TVA intracommunautaire, adresse, mandataires sociaux), ainsi que des données concernant la taille du candidat et son chiffre d'affaires global,*
- *D'attester du respect de ses obligations sociales et fiscales grâce à une requête automatisée auprès des administrations concernées (DGFIP, ACOSS),*
- *D'attester de sa souscription aux assurances appropriées et de l'inscription aux registres du commerce de l'Etat dans lequel il est établi.*
- *Récupérer automatiquement les attestations à fournir par le candidat lors de la signature du marché s'il en est désigné attributaire.*
- *Sa réutilisation sur des procédures de consultation ultérieures.*

*Le candidat peut notamment créer son e-Dume via le portail web disponible sur Chorus Pro ou encore sur le site de l'Union européenne à l'adresse
<https://ec.europa.eu/tools/espd/filter?lang=fr>*

- **la copie des jugements** dans l'hypothèse où le candidat fait l'objet d'une procédure de redressement judiciaire ou d'une procédure étrangère équivalente ;
- **La grille de candidature, à télécharger sur le site www.marches-publics.gouv.fr, obligatoirement complétée** sur les points suivants :

1. Capacités financières :

Chiffres d'affaires annuels relatifs aux prestations objet du marché des 3 derniers exercices disponibles.

Niveau minimal exigé : chiffre d'affaires annuel moyen de la société ou du groupement relatifs aux prestations objet du marché supérieur ou égal à 200 000 euros HT sur le dernier exercice disponible.

Si le candidat est dans l'impossibilité de produire ces éléments, il peut prouver sa capacité financière par tout autre document jugé équivalent permettant au pouvoir adjudicateur d'apprécier les garanties financières de l'entreprise pour l'exécution du marché (déclaration appropriée de banque...).

2. Capacités professionnelles :

Références récentes datant de moins de 3 ans (précisant le nom du client, le descriptif des prestations réalisées, la date de réalisation et le montant) ou expériences des responsables datant de moins de 3 ans ou tout autre document démontrant la capacité professionnelle du candidat pour l'accompagnement de taille importante, grandes entreprises privées, organismes ou administrations publics, en matière de :

- Modération *a priori* et *a posteriori* de forums et/ou sites et/ou blogs et/ou de comptes réseaux sociaux (pages, ...) ;
- Alerting et suivi de situations sensibles ;
- Veille de crise

3. Capacités techniques :

Effectifs moyens annuels des 3 derniers exercices disponibles.

Niveau minimal exigé : effectif moyen annuel supérieur ou égal à 10 personnes sur le dernier exercice disponible.

Les cas d'interdiction de soumissionner sont prévus aux articles L2141-1 à L2141-11 du Code de la commande publique.

Conformément à l'article R2144-7 du Code de la commande publique, « Si un candidat ou un soumissionnaire se trouve dans un cas d'interdiction de soumissionner, ne satisfait pas aux conditions de participation fixées par l'acheteur, produit, à l'appui de sa candidature, de faux renseignements ou documents, ou ne peut produire dans le délai imparti les documents justificatifs, les moyens de preuve, les compléments ou explications requis par l'acheteur, sa candidature est déclarée irrecevable et le candidat est éliminé. Dans ce cas, lorsque la vérification des candidatures intervient après la sélection des candidats ou le classement des offres, le candidat ou le soumissionnaire dont la candidature ou l'offre a été classée immédiatement après la sienne est sollicité pour produire les documents nécessaires. Si nécessaire, cette procédure peut être reproduite tant qu'il subsiste des candidatures recevables ou des offres qui n'ont pas été écartées au motif qu'elles sont inappropriées, irrégulières ou inacceptables ».

PIECES A JOINDRE AU TITRE DE L'OFFRE

Les sociétés devront fournir un dossier comprenant les pièces suivantes :

- **L'Acte d'Engagement** dûment complété et **le bordereau de prix (fichier Excel)** dûment complété dans son intégralité ;
- **L'offre technique**, qui comprendra les éléments suivants :

➤ Prestations relatives à la modération

- **Modération et suivi de la prestation de modération**
 - **Méthodologie** proposée (application des règles de modération/signalement, intégration de règles spécifiques à la Cnam, modalités de contrôle qualité...) ;
 - Modalités de recours à l'IA : articulation dans entre le recours à l'IA et l'intervention humaine, sécurisation, outils utilisés...
 - Dispositions prises pour **garantir l'accompagnement** client au fil du marché ;
 - **Règles de fonctionnement** proposées en cas de situation sensible (modalités d'escalade...) ;
 - **Engagement contractuel de réactivité** (temps maximum garanti d'une heure pour la modération, signalement sous 2h des messages sensibles, ainsi que dispositions prises pour garantir la continuité du service 24/7),
 - Dispositions proposées pour assurer la **continuité de la prestation** ;
 - Exemple de **reporting mensuel au besoin anonymisé**.

- **Mise en place technique et formation à l'utilisation de RingCentral Engage Digital ou d'un autre outil de modération choisi par la Cnam**
 - Précisions quant à l'expérience des équipes du prestataire de modération sur l'outil RingCentral Engage Digital ;
 - Précisions du prestataire quant aux expériences de son équipe de modération sur d'autres outils du marché.
- **Mise en place technique de la solution de modération du prestataire**
 - Présentation par le prestataire de son **logiciel de relation clients Web habituel**, notamment en ce qui concerne :
 - la gestion du workflow (modération outillée, de type détection automatique, module anti-spam, priorisation des verbatims, modalités techniques de l'envoi de commentaires aux internautes « modérés »...) ;
 - les dispositifs d'évaluation d'influence des internautes (indicateurs du marché ou autres indicateurs utilisés par le prestataire...) ;
 - le périmètre couvert (nombre de plateformes couvertes, en particulier : LinkedIn, Instagram, Snapchat ou Bluesky – ces réseaux n'étant à ce jour pas couverts par RingCentral Digital) ;

➤ **Prestations de veille de crise et d'alerting**

- **Veille de crise**
 - Schéma d'organisation et dispositions permettant à l'équipe de recevoir et prendre en charge un brief aussi bien en jours et heures ouvrés qu'en soirée/ nuit et week-ends et jours fériés) ;
 - Précision de la notion de jour et heures ouvrés, de soirée / nuit, week-end, jour férié durant lesquelles une veille de crise peut être déclenchée ;
 - Dispositions prises pour garantir l'accompagnement client au fil du marché ;
 - Liste des **outils de veille du marché maîtrisés** par les équipes du prestataire;
 - Exemple de rapport **sur une situation de crise**, anonymisé au besoin, réalisé pour des situations de crise pour ses clients ;
 - **Engagement de réactivité** pour la livraison des rapports immédiats (pour rappel, le maximum est fixé à 2h par la Cnam) ;
 - **Engagement de réactivité pour la mise en place d'une journée de veille** (délai de prévenance).
- **Alerting**
 - **Engagement de réactivité** pour la mise en place de l'alerting (pour rappel, le maximum est fixé à 2h par la Cnam) ;
 - **Fréquence de surveillance** de la situation de crise par l'équipe du titulaire (une fois par heure *a minima*).
 - Précisions de la notion de jour et heures ouvrés, de soirée / nuit, week-end, jour férié durant lesquelles une veille de crise peut être déclenchée.

➤ **Protection des données**

- Détail des **dispositions techniques** du candidat au regard des exigences de protection des données personnelles et en particulier, pour le cas de l'utilisation de l'outil habituel du prestataire :
 - Les **dispositions liées au stockage des données** modérées sur les serveurs du prestataire ;

- Les **dispositions d'anonymisation des données stockées** sur les serveurs du prestataire ;
 - Les **dispositions de transmission** des données modérées et anonymisées au client pour archivage ;
 - Les **dispositions de suppression** des données stockées sur les serveurs du prestataire.
- **Modalités de sécurisation des transferts** liés à l'archivage entre ses serveurs et la Cnam.
 - **Modalités de sécurisation des données** confiées à d'éventuels dispositifs d'Intelligence Artificielle génératives externes.
 - **Dans l'hypothèse où les traitements réalisés impliquent le transfert de données personnelles vers un pays situé hors Union européenne**, le prestataire le précisera dans son offre ainsi que les modalités mises en œuvre pour satisfaire les exigences de la loi Informatique et Libertés relatives aux transferts de données.
 - **Les candidats transmettront également :**
 - La liste des éléments nécessaires à la prestation (identifiants, droits minimum nécessaires sur les comptes réseaux sociaux, ...) ;
 - Les engagements et garanties concernant la suppression des données personnelles éventuellement collectées et engagement à ne pas les réutiliser à des fins commerciales, ni à les communiquer à des tiers.
- **Mesures environnementales et sociales mises en œuvre** (cf. chapitre III.3.2 du CCTP)
- **Engagements pris par le candidat en matière environnementale** pour la réalisation des prestations ;
 - **Engagements pris par le candidat en matière sociale** pour la réalisation des prestations.
- **Composition de l'équipe**
- **Organigramme** de l'équipe proposée précisant les rôles et missions de chacun pour la réalisation des prestations du marché ainsi que les effectifs affectés ;
 - **CV du superviseur principal** en charge du compte de l'Assurance Maladie ainsi **que celui du chargé de clientèle principal** ;
 - **CV** des collaborateurs proposés sur les prestations de modération, de veille de crise et d'alerting ;
 - **Langues étrangères** que l'équipe du prestataire peut gérer marginalement.

Conformément aux articles R2143-13 et 14 du Code de la commande publique, les candidats ne sont pas tenus de fournir les documents et renseignements que la Cnam peut obtenir directement par le biais d'un système électronique de mise à disposition d'informations administré par un organisme officiel ou d'un espace de stockage numérique, à condition que figurent dans le dossier de candidature toutes les informations nécessaires à la consultation de ce système / espace et que l'accès à celui-ci soit gratuit.

NOTA :

- En cas de candidature avec un ou plusieurs sous-traitant, un courrier indiquera les modalités de la sous-traitance. Si le candidat souhaite que soient prises en compte les capacités professionnelles, techniques et financières d'un ou plusieurs sous-traitants, il produit les mêmes documents concernant le sous-traitant que ceux exigés du candidat.
En outre, pour justifier qu'il dispose des capacités de ce ou ces sous-traitants pour l'exécution du marché, le candidat produit un engagement écrit du ou des sous -traitants.
- En cas de candidature en groupement, l'ensemble des documents demandés devra être produit par chacun des co-traitants. Un courrier indiquera précisément la nature du groupement (conjoint ou solidaire) et la désignation du mandataire. Il est possible à cet effet de fournir un imprimé DC1. Il est précisé qu'un candidat ne pourra pas se présenter à la fois en qualité de candidat individuel et de membre d'un ou plusieurs groupements, ni en qualité de membres de plusieurs groupements.
- Si le candidat s'appuie sur d'autres opérateurs économiques, quelle que soit la nature des liens existants entre eux, il doit produire pour chacun de ces opérateurs les mêmes documents qui sont exigés du candidat pour justifier de ses capacités professionnelles, techniques et financières et produire un engagement écrit de chacun de ces opérateurs justifiant que le candidat dispose de leurs capacités pour l'exécution du marché.

S'AGISSANT D'UN APPEL D'OFFRES AUCUNE NEGOCIATION NE SERA PERMISE.
CHAQUE SOUSMISSIONNAIRE EST INVITE A FOURNIR
SA MEILLEURE OFFRE DES LA REMISE DE CELLE-CI.

ARTICLE.6. Jugement des candidatures

Le candidat devra produire les éléments demandés à l'article 5 du présent règlement de la consultation.

Après examen des candidatures au regard de ces éléments, seront éliminés les candidats dont les garanties sont insuffisantes au regard des critères visés ci-dessous :

- capacités professionnelles, appréciées sur la base des principaux services (cf. article 5 du présent règlement) en rapport avec l'objet du marché, effectués au cours des trois dernières années.
- capacités techniques, appréciées sur la base des effectifs moyens annuels;
- capacités financières, appréciées sur la base du chiffre d'affaires annuel sur les trois derniers exercices disponibles.

ARTICLE.7. Jugement des offres

Le jugement des offres est effectué dans les conditions prévues aux articles R2152-1 et suivants du code de la commande publique.

Conformément à l'article L2152-1 du code de la commande publique, les offres irrégulières, inappropriées ou inacceptables sont éliminées.

Conformément à l'article R2152-2 du code de la commande publique, la Cnam peut autoriser tous les soumissionnaires concernés à régulariser les offres irrégulières dans un délai approprié, à condition qu'elles ne soient pas anormalement basses. La régularisation des offres irrégulières ne peut avoir pour effet d'en modifier des caractéristiques substantielles.

La Cnam choisit l'offre économiquement la plus avantageuse, en tenant compte des critères de jugement des offres suivants :

- **Qualité de la prestation de modération proposée : 28%**
 - Méthodologie de modération et règles de fonctionnement proposées en cas de situation sensible (modalités d'escalade...) : 18%
 - Engagement contractuel de réactivité et dispositions proposées pour assurer la continuité de la prestation : 5%
 - Modalités de recours à l'IA et articulation entre le recours à l'IA et l'intervention humaine : 5 %
- **Qualité de la veille de crise et de l'alerting proposés : 12%**
 - Schéma d'organisation pour la prise en charge d'une demande de veille de crise : 4 %
 - Exemple de rapport sur une situation de crise proposé : 4%
 - Engagements de réactivité pour la mise en place de l'alerting et fréquence de surveillance : 4%
- **Mise en place technique de l'outil de modération choisi et de la solution de modération du prestataire : 10%**
 - Expérience des équipes de modération sur l'outil RingCentral Engage Digital et autres outils de modération du marché maîtrisés par ces équipes : 5%
 - Logiciel de relation clients Web proposé par le prestataire: 5%
- **Adéquation de l'équipe proposée : 15%**
- **Mesures proposées sur le plan environnemental et social : 10%**
- **Coût des prestations : 25%**

Ce coût sera évalué sur la base d'une simulation pour les 4 années du marché.

Le choix se portera sur la société obtenant le nombre de points le plus élevé.

Dans le cas où des erreurs de multiplication, d'addition ou de report seraient constatées dans la décomposition des prix figurant dans l'offre d'une entreprise candidate, il n'en est pas tenu compte dans le jugement de la consultation.

Toutefois, si l'entreprise concernée est sur le point d'être retenue, elle est invitée à rectifier cette décomposition pour la mettre en harmonie avec les prix ; en cas de refus, son offre est éliminée comme non cohérente.

ARTICLE.8. Conditions d'établissement et de remise des plis

8.1. Transmission électronique

Conformément à l'article R2132-7 du Code de la commande publique, les offres doivent être transmises par les entreprises par voie électronique. Sous peine de rejet de leur dossier, les candidats doivent impérativement déposer une offre complète, lisible et en français sur la plateforme de dématérialisation des achats de l'État PLACE « www.marches-publics.gouv.fr ».

Un guide utilisateurs est à disposition sur le site, rubrique Aide, qui précise les conditions d'utilisation de la plate-forme des achats de l'État, notamment les pré-requis techniques nécessaires au dépôt d'une offre dématérialisée.

En outre, pour toutes demandes d'assistance technique, questions, ou tout problème rencontré, les candidats peuvent contacter l'assistance technique du site www.marches-publics.gouv.fr en haut à droite de chaque page, signalée par le logo ci-après :



leur permettant d'accéder :

- à une foire aux questions,
- ainsi qu'à un formulaire afin de créer une demande d'aide en ligne. Ce formulaire permet de récupérer les informations de connexion et ainsi de pré-alimenter la demande,
- et enfin à un support téléphonique, dont le numéro ne s'affiche que si une demande d'assistance en ligne a été créée au préalable. L'assistance technique de la plateforme est ouverte de 9h00 à 19h00 du lundi au vendredi.

Tout dépôt sur un autre site ou sur une autre adresse électronique est nul et non avenu.

La transmission électronique se fait par l'envoi d'un seul dossier comprenant l'intégralité des documents exigés. Le dépôt des dossiers donne lieu à un accusé de réception mentionnant la date et l'heure de réception.

La taille de chaque fichier transmis ne doit pas dépasser 1giga-octets. Dans le cas d'un dossier volumineux, il est recommandé le découpage de son dossier en plusieurs fichiers inférieurs à 1giga-octets.

Afin de faciliter le traitement et l'analyse des fichiers composants le dossier, il est recommandé d'éviter l'utilisation de caractère spécial dans le nommage des différentes pièces.

Le mode de transmission électronique sécurisé choisi par le candidat doit permettre à la Cnam d'ouvrir les pièces sans le concours de celui-ci, c'est à dire sans une intervention personnelle du candidat.

Les candidats sont invités à tester la configuration de leur poste de travail et répondre à une consultation test, afin de s'assurer du bon fonctionnement de l'environnement informatique.

Excepté le cas de la copie de sauvegarde, l'envoi ou le dépôt de l'offre sur support papier ou sur support physique électronique n'est pas autorisé.

8.2. Horodatage

Les plis transmis par voie électronique sont horodatés.

Chaque transmission fera l'objet d'une date certaine de réception et d'un accusé de réception électronique. Tout pli parvenu après la date et l'heure limite de dépôt sera considéré comme hors délai. La date et l'heure limites de réception des plis électroniques sont indiquées en première page du présent règlement.

Si une nouvelle offre est envoyée dans le délai imparti par voie électronique par le même candidat, celle-ci annule et remplace l'offre précédente.

Il est rappelé que la durée du chargement est fonction du débit de l'accès Internet du soumissionnaire et de la taille des documents à transmettre. L'attention des soumissionnaires est attirée sur le fait que seule la bonne fin de la transmission complète du dossier génère l'accusé de dépôt de pli électronique.

Le candidat vérifiera également que les alertes de la plate-forme ne sont pas filtrées par le dispositif anti-spam de l'entreprise ou redirigés vers les « courriers indésirables » (notamment, nepasrepondre@marches-publics.gouv.fr).

Les frais d'accès au réseau sont à la charge de chaque candidat.

8.3. Contrôle de virus

Tout fichier constitutif de la candidature et de l'offre doit être traité préalablement à l'antivirus.

En cas de dépôt d'une offre dans lequel un virus informatique est détecté par la Cnam, celui-ci ne sera pas ouvert. Ce document est dès lors réputé n'avoir jamais été reçu et entraîne l'irrecevabilité de la candidature et de l'offre, sauf dans le cas où une copie de sauvegarde a été transmise dans les délais et peut être utilisée en substitution.

En cas d'irrecevabilité de la candidature et de l'offre le candidat en est informé dans les conditions aux articles R2181-1, -3 et -4 du Code de la commande publique.

8.4. Copie de sauvegarde

Afin de parer aux éventuelles difficultés techniques de tous ordres qui seraient susceptibles d'altérer ou retarder cette transmission électronique, notamment en cas de volume très important des dossiers à transmettre, **il est recommandé au candidat de doubler cet envoi par l'envoi d'une « copie de sauvegarde ».**

Cette copie de sauvegarde reproduit l'intégralité du dossier original adressé à la personne publique. Elle peut être transmise sur support physique électronique (clé USB...) ou sur support papier. **Elle est adressée à l'adresse suivante, parallèlement à l'envoi dématérialisé du dossier, sous pli scellé et comporte obligatoirement la mention « copie de sauvegarde ».**

CNAM
50, Avenue du Professeur André LEMIERRE
75986 PARIS CEDEX 20
A l'attention de Mme Sophie Delarche-Chauvisé/Dicom/Bureau B4 032

« NE PAS OUVRIR PAR LE COURRIER GENERAL »
« AO MODERATION - Copie de sauvegarde »

La « copie de sauvegarde » doit être remise ou parvenir à destination à l'adresse indiquée ci-dessus avant la date et heure limites identiques à celles fixées pour la remise de l'offre.

La « copie de sauvegarde » peut être :

- soit remise contre récépissé à l'adresse mentionnée ci-dessus, aux horaires de l'accueil : du lundi au vendredi de 7h00 à 19h30,
- soit envoyée par la poste par pli recommandé avec accusé de réception également à l'adresse indiquée ci-dessus.

Cette « copie de sauvegarde » ne sera ouverte que dans les cas cités à l'article 2.II de l'arrêté du 22 mars 2019 précité (Annexe 6 du Code de la commande publique) :

- lorsqu'un programme informatique malveillant est détecté dans les candidatures ou les offres transmises par voie électronique. La trace de cette malveillance est conservée ;
- lorsqu'une candidature ou une offre électronique est reçue de façon incomplète, hors délais ou n'a pu être ouverte, sous réserve que la transmission de la candidature ou de l'offre électronique ait commencé avant la clôture de la remise des candidatures ou des offres ».

Si la « copie de sauvegarde » n'est pas ouverte à l'issue de la procédure de passation, celle-ci sera détruite.

8.5. Recommandations sur le format de transmission

Hormis les documents fournis dans le dossier de consultation électronique, les fichiers remis par les candidats doivent être au choix des formats suivants : Word, Excel, PowerPoint ou Acrobat Reader XI dans les versions pack office Microsoft 2016 ou versions antérieures.

Le soumissionnaire est invité à ne pas utiliser les « macros ».

Dans l'hypothèse où le candidat prévoit d'insérer dans les enveloppes prévues, des documents qui ne sont pas des fichiers informatiques, il doit prévoir de les scanner au format PDF avec une définition adaptée à la fois à la lisibilité et au poids de l'image obtenue.

La Cnam se réserve le droit de convertir les formats (dans lesquels ont été encodés les fichiers transmis) au moment de l'archivage et ceci afin d'assurer leur lisibilité dans le moyen et long terme.

NB : au moment de l'attribution, la signature électronique du contrat final en Pdf (AE, acte de sous-traitance...), au format Pades, sera privilégiée (cf. article suivant).

8.6. Signature électronique

Pour rappel, la Cnam n'exige pas la signature de l'offre. L'offre remise électroniquement ne requiert donc pas de certificat de signature électronique et ne pourra être rejetée pour défaut de signature ou signature incertaine (si le candidat ou soumissionnaire souhaite tout de même utiliser un certificat de signature électronique, il se réfère aux indications ci-dessous).

En revanche, à l'issue de la procédure, il sera demandé à l'attributaire de signer électroniquement l'acte d'engagement et autres pièces désignées par l'acheteur. La signature électronique de l'attributaire et du sous-traitant sera également requise pour les actes de sous-traitance.

En cas d'impossibilité, ces pièces seront rematérialisées et signées de manière manuscrite par l'ensemble des parties.

Pour signer électroniquement, le signataire devra utiliser une signature électronique conforme à l'arrêté du 22 mars 2019 relatif à la signature électronique des contrats de la commande publique (Annexe 12 du Code de la commande publique) et au règlement (UE) n°910/2014 du parlement européen et du Conseil du 23 juillet 2014 sur l'identification électronique et les services de confiance pour les transactions électroniques au sein du marché intérieur, dit règlement « eIDAS ».

- Le niveau de signature requis est la signature électronique avancée reposant sur un certificat qualifié ou la signature électronique qualifiée.
- Le certificat doit être lié à la personne, excluant par exemple l'utilisation du cachet électronique lié à la société.
- Il doit être attaché à la personne disposant d'une délégation de pouvoir d'engager la société et de signer pour le compte de celle-ci.
- Il doit permettre de vérifier :
 - o L'identité du signataire ;
 - o L'appartenance du certificat du signataire à l'une des catégories de certificats mentionnées à ci-après ;
 - o Le respect du format de signature mentionné à ci-après ;
 - o Le caractère non échu et non révoqué du certificat à la date de la signature ;
 - o L'intégrité du document signé.

Catégories de certificats de signatures électroniques concernés :

- 1^{er} cas : Certificat qualifié délivré par un prestataire de service de confiance qualifié répondant aux exigences du règlement (UE) « eIDAS ».
- 2^{ème} cas : Certificat délivré par une autorité de certification, française ou étrangère, qui répond aux exigences équivalentes à l'annexe I du règlement « eIDAS ».
- 3^{ème} cas : Les certificats qualifiés de signature électronique délivrés en application de l'arrêté du 15 juin 2012 abrogé au 1^{er} octobre 2018, relatif à la signature électronique dans les marchés publics demeurent régis par ses dispositions jusqu'à leur expiration.

Par conséquent, les certificats de signature conformes au RGS (Référentiel Général de Sécurité) ou équivalent, émis avant le 1er octobre 2018, demeurent valables jusqu'à leur date de fin de validité.

Liste des certificats de signature électronique commercialisés par des prestataires de services de confiance qualifiés :

- <https://www.ssi.gouv.fr/liste-produits-et-services-qualifies>.
- <https://esignature.ec.europa.eu/efda/tl-browser/#/screen/tl/FR>

Si le certificat de signature électronique n'est pas référencé sur une liste de confiance, le signataire s'assure que le certificat qu'il utilise est au moins conforme au niveau de sécurité préconisé, conformément à l'annexe I du règlement « eIDAS ».

Dans ce dernier cas, le signataire doit transmettre les justificatifs de conformité suivants :

- la procédure permettant la vérification de la qualité et du niveau de sécurité du certificat de signature utilisé (preuve de la qualification de l'Autorité de certification, la politique de certification...).
- les outils techniques de vérification du certificat (chaîne de certification complète jusqu'à l'Autorité de Certification racine, adresse de téléchargement de la dernière mise à jour de la liste de révocation).

- l'adresse du site internet du référencement du prestataire par le pays d'établissement ou, à défaut, les données publiques relatives au certificat du signataire, qui comportent, au moins, la liste de révocation et le certificat du prestataire de services de certification électronique émetteur.

8.7. Formats de signature :

Les formats de signature acceptés sont PAdES, CAdES et XAdES.

Cependant, la signature électronique au format Pades du contrat final en Pdf (Acte d'engagement, acte de sous-traitance...) sera privilégiée.

Il est préconisé de ne pas attendre l'issue de la procédure pour s'équiper d'un certificat électronique de signature conforme à la réglementation de la commande publique dans les conditions susmentionnées. Les cachets de signature ou les jetons temporaires de signature ne seront pas acceptés.

Les frais éventuels d'acquisition du certificat de signature sont à la charge des candidats.

ARTICLE.9. Renseignements complémentaires

Les soumissionnaires peuvent demander toutes les précisions qu'ils jugent utiles à l'établissement de leur offre par le biais de la plateforme de dématérialisation.

Les questions doivent être posées sur la plateforme www.marches-publics.gouv.fr au plus tard le 29 juillet 2025.

Conformément à l'article R2132-6 du Code de la commande publique, une réponse commune est adressée au plus tard six (6) jours avant la date limite fixée pour la réception des dossiers à tous les soumissionnaires s'il s'agit de compléments nécessaires à l'établissement de leur dossier.

La Cnam se réserve le droit d'apporter au plus tard six (6) jours avant la date limite fixée pour la réception des dossiers, des modifications de détail au dossier de consultation. Les candidats doivent alors répondre sur la base du dossier modifié sans pouvoir lever aucune réclamation à ce sujet. Si, pendant l'étude du dossier par les soumissionnaires, la date limite de réception des dossiers est reportée, les dispositions précédentes sont applicables en fonction de cette nouvelle date.

ARTICLE.10. Voies et délais de recours

- **Instance chargée des procédures de recours**

Tribunal administratif de Paris

7, rue de Jouy

75004 PARIS

Tél. : 01 44 59 44 00

Télécopieur : 01 44 59 46 46

Adresse électronique : greffe.ta-paris@juradm.fr

- **Introduction des recours**

Le service auprès duquel des renseignements peuvent être obtenus concernant l'introduction des recours est le suivant :

Cnam

DBCSA

50, av. du Professeur André Lemierre

75986 Paris Cedex 20

Adresse électronique : dbcsa@assurance-maladie.fr

Les sociétés peuvent également obtenir des informations concernant l'introduction des recours auprès du greffe dont l'adresse est indiquée ci-dessus.