



REGLEMENT DE LA CONSULTATION

PROCEDURE

Le marché public est passé selon la procédure d'appel d'offres ouvert, en application des articles L. 2120-1, L. 2124-2, R. 2124-2 et R.2161-2 à R.2161-5 du code de la commande publique.

Accord cadre à bons de commande (mono attributaire) conformément aux articles R.2162-1 à R.2162-6 et R.2162-13 à R.2162-14 du code de la commande publique

Maître de l'ouvrage
Etat – Ministère des Armées

OBJET DE L'ACCORD-CADRE

MARCHE DE DEPANNAGE MULTI-CORPS D'ETAT
POUR LE TRAITEMENT DES PETITES INTERVENTIONS DE TYPE « SOS
DEPANNAGE »
AVEC MISE EN PLACE D'UNE ASTREINTE HORS HEURES ET JOURS ŒUVRES
POUR LA BASE DE DEFENSE DE MONTAUBAN

NUMERO DE PROJET

ESID : 25-058
N° DAF : DAF_2025_000463

DELAI FIXE POUR LA REMISE DES OFFRES

Date et heures limites de réception : 16/09/2025 à 12h00

SOMMAIRE

1	Objet de la consultation.....	4
2	Description du marché	4
2.1	Procédure.....	4
	A/ Type de procédure.....	4
	B/ Négociation	4
2.2	Durée de l'accord-cadre.....	4
2.3	Dévolution du marché	5
2.4	Type de marché et définition du montant maximum de l'accord-cadre.....	5
2.5	Variantes	6
2.6	Marchés négociés sans publicité ni mise en concurrence	6
2.7	Condition particulière d'exécution : engagement d'insertion.....	6
2.8	Spécificité du marché en matière de sécurité	6
3	Capacité des candidats.....	6
3.1	Modalités de candidature.....	6
3.2	Niveau minimums de capacité	7
	APTITUDE A EXERCER L'ACTIVITE PROFESSIONNELLE	7
	CAPACITE ECONOMIQUE ET FINANCIERE.....	7
	CAPACITE TECHNIQUES ET PROFESSIONNELLES.....	7
4	Contenu de l'offre	8
4.1	Contenu du dossier offre.....	8
4.2	Visites de sites.....	8
5	Jugement des offres.....	8
6	Renseignements complémentaires	10
7	Contenu et modalités d'accès au dossier de consultation des entreprises (DCE).....	12
8	Modalités de candidature.....	12
8.1	Examen des candidatures	12
8.2	Présentation du dossier de candidature	12
	A/ Documents justificatifs et autres moyens de preuve	13
	B/ Candidature sous forme de document unique de marché européen (DUME)	14
	C/ Candidature hors DUME	14
	D/ Groupement d'opérateurs économiques	14
8.3	Documents justificatifs et autres moyens de preuve	15

A/ Transmission des moyens de preuve concernant les interdictions de soumissionner justificatifs et autres moyens de preuve	15
B/ Transmission des documents et renseignements concernant les conditions de participation à la procédure	16
8.4 Sélection des candidats	16
9 Conditions d'envoi et de remise des plis	16
9.1 Présentation des dossiers et format des fichiers	17
9.2 Horodatage	17
9.3 Copie de sauvegarde	17
9.4 Antivirus	17
10 Attribution	18
10.1 Documents à fournir	18
10.2 Signature et notification de l'accord-cadre	18
11 Dispositions générales	18
11.1 Langue	18
11.2 Juridiction chargée des procédures de recours	19
11.3 greffe.ta-toulouse@juradm.fr Voies de recours.....	19

Le présent règlement de consultation comprend 3 annexes :

- Annexe 1 : Modalités de signature électronique
- Annexe 2 : Assistance aux entreprises sur PLACE

DISPOSITIONS PARTICULIERES A LA PRESENTE PROCEDURE

1 OBJET DE LA CONSULTATION

Le présent accord-cadre a pour objet l'exécution de petits travaux de maintenance dit « SOS Dépannage » exprimés par les utilisateurs au travers des demandes d'intervention « Sillage » avec mise en place d'une astreinte hors heures et jours œuvrés sur les emprises relevant de l'USID de Montauban sur la base de défense de MONTAUBAN.

Lieu (x) d'exécution des prestations : Tarn et Garonne (82), Lot (46)

2 DESCRIPTION DU MARCHE

2.1 PROCEDURE

A/ TYPE DE PROCEDURE

Le présent accord-cadre est passé selon la procédure :

- Appel d'offre ouvert.
- Appel d'offre restreint.
- Procédure adaptée.

B/ NEGOCIATION

- Sans objet.
- Il n'est pas prévu de négociation.
- Il est prévu une négociation. Il sera alors adressé à tous les candidats ayant remis une offre une lettre de convocation indiquant la date et l'heure de la négociation ainsi que les points qui seront abordés. La discussion portera sur l'ensemble des points et documents indiqués dans le paragraphe 4 ci-dessous. Si l'Acheteur le décide, cette négociation pourra avoir lieu sous forme d'échange de lettres. Conformément aux dispositions des articles R2123-4 et -5 du code de la commande publique, l'Acheteur se réserve la possibilité d'attribuer l'accord-cadre sur la base des offres initiales sans négociation.

2.2 DUREE DE L'ACCORD-CADRE

La durée initiale de l'accord-cadre est de douze (12) mois à compter du lendemain de la date de notification de l'accord-cadre.

L'accord-cadre est reconductible tacitement 3 fois, à la date anniversaire de notification, pour une durée de douze mois, sauf en cas de décision expresse de non reconduction prise par l'Acheteur et notifiée au titulaire au plus tard deux (2) mois avant l'échéance de la période de validité en cours.

La durée totale de l'accord-cadre ne pourra excéder quatre (4) ans.

Conformément aux dispositions de l'article R.2112-4 du décret précité, le titulaire ne peut s'opposer à la reconduction de l'accord-cadre. En cas de non reconduction, il n'a droit à aucune indemnité.

2.3 DEVOLUTION DU MARCHE

Le marché est alloti : oui non

Le marché est fractionné : oui non

2.4 TYPE DE MARCHE ET DEFINITION DU MONTANT MAXIMUM DE L'ACCORD-CADRE

L'accord-cadre est un marché de prestations de service, à prix unitaires, avec un montant maximum.

Le montant maximum de l'accord-cadre est établi pour chaque année et calculé avec la formule suivante :

- Le montant maximum annuel est initialement défini ainsi :

$$M_{\text{max annuel}} = F_{\text{dem}} + \text{LOT}_{\text{DI}} + \text{LOT}_{\text{DR4}} + F_{\text{EXP}} + F_{\text{HNO}} + (6 \times \text{LOT SUP}_{\text{DI}}) + (6 \times \text{LOT SUP}_{\text{DR4}})$$

avec

- F_{dem} correspondant au montant de la phase de démarrage ;
- LOT_{DI} correspondant au montant du lot annuel de demandes d'intervention ;
- LOT_{DR4} correspondant au montant du lot annuel de demandes de réparation ;
- F_{EXP} correspondant au montant la mise en place d'un service de dépannage express ;
- F_{HNO} correspondant au montant de la mise en place d'un service de dépannage hors heures et jours ouvrés ;
- $\text{LOT SUP}_{\text{DI}}$ correspondant au montant des prestations supplémentaires d'intervention ;
- $\text{LOT SUP}_{\text{DR4}}$ correspondant au montant des prestations supplémentaires de réparation ;

2.5 VARIANTES

Les variantes sont autorisées : oui non

Les variantes sont obligatoires : oui non

Options : oui non

2.6 MARCHES NEGOCIES SANS PUBLICITE NI MISE EN CONCURRENCE

L'Acheteur se réserve la possibilité de conclure des marchés négociés sans publicité ni mise en concurrence dans les conditions prévues à l'article R.2122-7 du code de la commande publique.

2.7 CONDITION PARTICULIERE D'EXECUTION : ENGAGEMENT D'INSERTION

Sans objet.

Le marché comprend un engagement d'insertion

2.8 SPECIFICITE DU MARCHE EN MATIERE DE SECURITE

La clause de sécurité et de protection du secret applicable au présent accord-cadre est : « **CONTRAT SENSIBLE** » au sens de l'arrêté du 09 août 2021 portant approbation de l'instruction générale interministérielle n° 1300/SGDSN/PSE/PSD (IG1300) sur la protection du secret de la défense nationale.

Au titre de cette clause, la personne morale et les personnels exécutants font l'objet d'un contrôle élémentaire (Annexe 2 du Cahier des Clauses Administratives Particulières).

A ce titre, les clauses de sécurité applicables au présent contrat sont définies en annexe 1 du CCAP.

3 CAPACITE DES CANDIDATS

3.1 MODALITES DE CANDIDATURE

Si le candidat présente sa candidature sous forme de Document Unique de Marché Européen (DUME) :

Le formulaire DUME.

Si le candidat ne présente pas sa candidature sous forme de Document Unique de Marché Européen (DUME) :

Lettre de candidature (DC1)

Déclaration du candidat (DC2)

Les pouvoirs de la personne habilitée à engager la société.

Le numéro unique d'identification délivré par l'INSEE permettant à l'acheteur d'accéder aux informations pertinentes par le biais d'un système électronique mentionné au 1 du R.2143-13 du code de la commande publique.

Renseignements permettant l'appréciation de la capacité professionnelle et technique :

- **Références services** : Une liste des principaux services fournis au cours des trois dernières années indiquant le montant, la date et le destinataire public ou privé. Les livraisons et les prestations de services sont prouvées par des attestations du destinataire ou, à défaut, par une déclaration de l'opérateur économique.
- **Certificats de qualifications** : Des certificats de qualification professionnelle établis par des organismes indépendants. Dans ce cas, le maître d'ouvrage accepte tout moyen de preuve équivalent ainsi que les certificats équivalents d'organismes établis dans d'autres Etats-membres.

Renseignements permettant l'appréciation de la capacité économique et financière :

- **Chiffre d'affaires global** : Déclaration concernant le chiffre d'affaires global réalisés au cours des trois derniers exercices disponibles en fonction de la date de la création de l'entreprise ou du début d'activité de l'opérateur économique, dans la mesure où les informations sur ces chiffres d'affaires sont disponibles. En application de l'article 3 de l'ordonnance n°2020-738 du 17 juin 2020 portant diverses mesures en matière de commande publique, le pouvoir adjudicateur ne prendra pas en compte de la baisse de chiffre d'affaires intervenue au titre du ou des exercices sur lesquels s'imputent les conséquences de la crise sanitaire liée à l'épidémie de COVID-19 ;

Si le candidat s'appuie sur les capacités d'autres opérateurs économiques conformément à l'article R.2143-12 du Code de la commande publique, il doit justifier des capacités de ce ou ces derniers en apportant la preuve qu'il en disposera pour l'exécution du présent marché. Cette preuve peut être apportée par tout moyen approprié.

3.2 NIVEAU MINIMUMS DE CAPACITE

APTITUDE A EXERCER L'ACTIVITE PROFESSIONNELLE

Sans objet.

CAPACITE ECONOMIQUE ET FINANCIERE

L'acheteur n'impose pas aux candidats de justifier d'un chiffre d'affaires minimum.

CAPACITE TECHNIQUES ET PROFESSIONNELLES

L'opérateur économique est dans l'obligation de justifier des compétences afférentes au certificats de qualification professionnelle mentionné ci-dessous. Le maître d'ouvrage accepte tout moyen de preuve équivalent ainsi que les certificats équivalents d'organismes établis dans d'autres Etats-membres ou notamment la production de certificats de qualifications OPQIBI, OPQTECC ou QUALIBAT, la présentation de références comprenant le descriptif précis des missions réalisées et assorties de certificats de bonne exécution établis par les maîtres d'ouvrages.

- QUALIFELEC MGTI – Installations électriques moyen gros tertiaire industrie ou équivalent ;
- QUALIFELEC CFMGTI – Courants faibles moyen gros tertiaire industrie ou équivalent.

4 CONTENU DE L'OFFRE

4.1 CONTENU DU DOSSIER OFFRE

Le dossier OFFRE doit contenir impérativement les documents suivants :

- l'acte d'engagement** : Cadre joint à compléter ; ce projet de contrat sera accompagné par les demandes d'acceptation des sous-traitants, et d'agrément des conditions de paiement, pour tous les sous-traitants désignés au marché (annexe de l'acte d'engagement en cas de sous-traitance).
- le cadre de **BPU**
Le BPU devra être remis au format Excel ou équivalent, intégralement renseigné et non altéré dans sa structure.
- le cadre de **l'offre du candidat (DE)** ;
Le DE devra être remis au format Excel ou équivalent, intégralement renseigné et non altéré dans sa structure.
- le cadre de **mémoire technique** ;
- le cadre de **mémoire achat durable** ;
- l'attestation de visite des lieux,

- autres : annexe 2 du CCAP liées à la sécurité (SOPHIA)

Les offres sont valables **6 mois** à compter de la date limite de remise des offres (en cas de négociation 6 mois à compter de la remise d'offre finale après négociation)

4.2 VISITES DE SITES

- sans objet
- la visite est facultative

Antenne Montauban : usid-montauban-ant-mtn.chef-antenne.fct@intra.def.gouv.fr
Antenne Castelsarrasin : usid-montauban-ant-csr.chef-antenne.fct@intra.def.gouv.fr
Antenne Caylus : usid-montauban-ant-cls.chef-antenne.fct@intra.def.gouv.fr

la visite est obligatoire. Une attestation de visite signée d'un représentant du SID est alors adressée au candidat. Cette attestation est obligatoirement jointe à l'offre sous peine de nullité.

5 JUGEMENT DES OFFRES

Conformément à l'article R.2161-4 du code de la commande publique, le contrôle des offres peut être effectué avant celui des candidatures.

L'étude des offres est faite sur les critères énoncés dans le présent règlement de la consultation au regard des documents transmis avec l'offre, les défauts éventuels concernant les signatures

(candidature et offre) et les éléments demandés au stade de la candidature ne font pas obstacle à l'examen des offres.

Le jugement des offres est effectué dans les conditions prévues à l'article R.2152-6 du code de la commande publique.

Dans le choix des offres, il est tenu compte des documents cités à l'article 4.1 du présent document. Conformément aux dispositions de l'article R.2152-1 du code de la commande publique, les offres irrégulières, inappropriées ou inacceptables sont éliminées. Toutefois, l'Acheteur peut autoriser les soumissionnaires concernés à régulariser les offres irrégulières dans un délai de 6 jours calendaires, à condition qu'elles ne soient pas anormalement basses et sous réserve que la régularisation n'ait pas pour but de modifier des caractéristiques substantielles des offres.

Les offres sont analysées et classées en fonction des critères suivants, pondérés comme suit :

Critère	Complément
Critère 1 – Prix 60 %	<p>Le nombre de points attribué au candidat sera obtenu au moyen de la formule suivante :</p> $Note = \left(\frac{Prix\ DE\ min}{Prix\ DE\ soumissionnaire} \right) \times 100$ <p>Prix DE min = montant de l'offre la moins élevée des offres régulières</p> <p>Cette note sur 100 points sera ensuite pondérée à 60 % pour obtenir la note finale pour le critère prix.</p>
Critère 2 – Valeur technique 35 %	Ce critère sera noté sur 100 points avec une pondération à 35 % en fonction des sous-critères suivants :
Sous-critère 2.1 – Appropriation de la mission 11 points	Le candidat décrit sa méthodologie pour répondre aux attendus du marché concernant son appropriation du périmètre technique à soutenir ainsi que la méthode qu'il déploiera pour assurer la parfaite réalisation de la mission.
Sous-critère 2.2 – Moyens humains dédiés à la mission 45 points	<ul style="list-style-type: none"> - Le candidat décrit les moyens humains qu'il dédie au contrat en vue d'une parfaite exécution des prestations. - Le candidat décrit la part que représente les moyens humains affectés au marché par rapport aux effectifs respectifs de son entreprise, de ses éventuels sous-traitants, cotraitants ou entreprises liées. - Le candidat précise « l'Interlocuteur unique » mis en place dans le cadre du marché – identité – coordonnées – qualifications – habilitations – diplômes – parcours professionnel. - Le candidat décrit pour chaque emprise du périmètre géographique du marché, la liste des ouvriers et/ou techniciens nécessaires à la parfaite exécution des prestations du marché – identité – qualifications – habilitations – diplômes – parcours professionnel. - Le candidat décrit les temps de présence prévus de ses techniciens pour chaque site. Il précise notamment s'il a l'intention de maintenir une équipe permanente sur place.
Sous-critère 2.3 – Moyens matériels dédiés à la mission 11 points	<ul style="list-style-type: none"> - Le candidat décrit les moyens matériels, ou ceux de ses sous-traitants, qu'il dédie au contrat en vue d'une parfaite exécution des prestations du marché. - Le candidat décrit les moyens qu'il entend dédier au présent marché : véhicules, outillages ; - Le candidat précise les installations qu'il souhaiterait pouvoir occuper au sein des emprises concernées.

Sous-critère 2.4 – Continuité de service 15 points	<ul style="list-style-type: none"> - Le candidat explicite de façon concrète la méthode qu'il déploiera dans le cadre du présent marché pour assurer le respect des délais d'intervention. - Le candidat décrit les dispositions qu'il prévoit dans le cadre de la mise en place d'une astreinte hors heures et jours ouvrés (personnels, modalités d'appel et d'intervention, moyens matériels...
Sous-critère 2.5 – Volant d'atelier 11 points	<ul style="list-style-type: none"> - Le candidat précise sa stratégie d'établissement de son volant d'atelier ou d'approvisionnement en fourniture. - Le candidat précise les moyens mis en œuvre pour le suivi et le re-complètement de ce volant d'atelier.
Sous-critère 2.6 – Sécurité 7 points	<ul style="list-style-type: none"> - Le candidat décrit les mesures déployées par ses soins dans le cadre de l'exécution des prestations du marché pour assurer la sécurité optimum de son personnel et du personnel occupant les immeubles du périmètre géographique dudit marché. - Le candidat décrit les mesures individuelles et collectives. - Le candidat décrit les mesures collectives et administratives.
Critère 3 – Achat responsable 05,00 %	Ce critère sera noté sur 100 points avec une pondération à 5 % en fonction des sous-critères suivants :
Sous-critère 3.1 – Gestion des pièces détachées 40 points	<ul style="list-style-type: none"> - Mesures prises pour valoriser la réparation plutôt que le remplacement d'une pièce défectueuse. (20 points) - Mesures de recours aux pièces détachées issues du réemploi, réutilisées ou recyclées. (20 points)
Sous-critère 3.2 – Gestion des déchets 20 points	<ul style="list-style-type: none"> - Mesures prises sur la mise en place (ou l'utilisation) d'une filière de recyclage.
Sous-critère 3.3 – Actions écoresponsables 20 points	<p>Mesures prises pour limiter l'impact carbone de son activité :</p> <ul style="list-style-type: none"> - Des déplacements (véhicules propres, mise en place d'une politique volontariste de réduction des consommations de carburant – éco conduite) (10 points) - Des approvisionnements (localisation des fournisseurs) (10 points)
Sous-critère 3.4 – Dispositions spécifiques 20 points	Le candidat décrira s'il a mis en place des démarches visant à l'égalité professionnelle femmes hommes, à l'insertion des personnes éloignées de l'emploi ou en situation de handicap et/ou une labellisation « Relations fournisseurs et Achats Responsables ».

6 RENSEIGNEMENTS COMPLEMENTAIRES

Les candidats doivent exclusivement poser leurs questions sur la PLACE (www.marches-publics.gouv.fr). Les questions / réponses sont mises en ligne pour communication à l'ensemble des candidats de la consultation, via la plate-forme des achats de l'Etat (PLACE) depuis : www.marches-publics.gouv.fr.

Uniquement en cas de dysfonctionnement de la PLACE, les candidats peuvent s'adresser à :

manon.vivier@intradef.gouv.fr

sarah.moreau@intra.def.gouv.fr
guillaume.rowarch@intra.def.gouv.fr

Toute question dont la réponse pourrait avoir un impact sur la teneur de l'offre doit parvenir au service au plus tard 10 jours calendaires avant la date limite de réception de l'offre. Conformément à l'article R.2132-6 du code de la commande publique, les renseignements complémentaires sont envoyés aux opérateurs économiques six jours au plus tard avant la date fixée pour la réception des offres.

Pour les questions posées postérieurement, l'Acheteur n'est pas tenu de répondre et le candidat ne peut s'en prévaloir pour faire repousser les délais de remise de l'offre ou établir un recours sur la procédure du présent accord-cadre. Les réponses sont fournies par écrit à l'ensemble des soumissionnaires. Lorsqu'une réponse nécessaire à l'élaboration de l'offre n'est pas fournie 6 jours avant la date limite de réception des offres, ou en cas de modifications importantes des documents de la consultation, le délai de réception des offres est reporté proportionnellement à l'importance des modifications apportées et dans les conditions prévues à l'article R. 2151-4 du code de la commande publique.

DISPOSITIONS GENERALES

7 CONTENU ET MODALITES D'ACCES AU DOSSIER DE CONSULTATION DES ENTREPRISES (DCE)

Le DCE comprend :

- Règlement de consultation
- Les modèles de formulaires DC1 et DC2 relatifs à la candidature
- Le modèle de formulaire DC4 relatif à la présentation d'un sous-traitant
- Le cadre d'acte d'engagement (par lot le cas échéant)
- Le cadre de bordereau de prix unitaire (BPU), (le cas échéant par lot)
- Le cadre de détail estimatif pour le calcul de l'offre (DE), (le cas échéant par lot)
- Le cahier des clauses administratives particulières (CCAP) et ses annexes
- Le cahier des clauses techniques particulières (CCTP) et ses annexes
- Les plans
- autres : - Le certificat de visite des lieux
- Le modèle de compte-rendu d'intervention

Le candidat peut télécharger le dossier de consultation sur la « **PLACE** » soit en s'identifiant, de façon à permettre les éventuelles correspondances ultérieures en cas de modification du dossier de consultation des entreprises, soit en téléchargeant anonymement

8 MODALITES DE CANDIDATURE

Le présent article complète l'article 4 du présent règlement de consultation.

8.1 EXAMEN DES CANDIDATURES

Au titre de la candidature, l'Acheteur vérifie que les candidats n'entrent dans aucun des cas d'interdiction de soumissionner mentionnés aux articles L.2141-1 à 11 du code de la commande publique notamment qu'ils sont en règle au regard des articles L. 5212-1 à L. 5212-11 du code du travail concernant l'emploi des travailleurs handicapés ;

Conformément aux dispositions des articles L.2141-13 et 14 de l'ordonnance citée supra lorsque le motif d'exclusion de la procédure de passation concerne un des membres du groupement ou un sous-traitant, l'acheteur exige son remplacement par une personne qui ne fait pas l'objet d'un motif d'exclusion dans un délai de dix jours à compter de la réception de cette demande par le mandataire du groupement. A défaut, le groupement est exclu de la procédure.

Conformément à l'article R.2142-4 du décret n°2018-1075 du 03 décembre 2018, une même personne ne peut représenter plus d'un candidat pour la procédure de passation de cet accord-cadre.

8.2 PRESENTATION DU DOSSIER DE CANDIDATURE

Pour la présente consultation, l'acheteur **impose le mode de réponse électronique dans un seul dossier « ZIP » Global**. Néanmoins, un opérateur économique peut candidater à la présente procédure selon l'une des deux manières distinctes présentées ci-dessous.

A/ DOCUMENTS JUSTIFICATIFS ET AUTRES MOYENS DE PREUVE

Pour la candidature avec un DUME, c'est l'action de cliquer sur « Enregistrer et poursuivre ma réponse » qui permet à l'acheteur d'avoir accès aux documents justificatifs éayant les informations fournies dans le présent document unique de marché européen.

Afin de contribuer à la réduction de la charge administrative pesant sur les entreprises, les acheteurs du ministère des Armées disposent d'une API-entreprise via le profil d'acheteur de la PLACE et de la solution e-attestations. Dans ce cadre, et conformément à l'article 6 du décret 2019-33 du 18 janvier 2019, l'administration peut obtenir les documents suivants :

- L'attestation de régularité fiscale émanant de la direction générale des finances publiques ;
- L'extrait d'immatriculation au registre du commerce et des sociétés et les statuts de la personne morale ;
- Les attestations de régularité sociale et de vigilance délivrées par les organismes chargés du recouvrement des cotisations sociales ;
- La carte professionnelle d'entrepreneur des travaux publics délivrée par la fédération nationale des travaux publics ;
- Le certificat attestant la régularité de la situation de l'employeur au regard de l'obligation d'emploi des travailleurs handicapés prévue aux articles L.5212-2 à L.5212-5 du code du travail, délivrée par l'association de gestion de fonds de développement pour l'insertion professionnelle des handicapés.

En cas d'impossibilité de se procurer les documents ci-dessus directement auprès des administrations ou organismes, l'Acheteur en demande communication au soumissionnaire dans le courrier l'informant que son offre est susceptible d'être retenue. Le soumissionnaire établi à l'étranger produit les certificats établis par les administrations et organismes du pays d'origine.

Par ailleurs, le titulaire, ses éventuels cotraitants et sous-traitants fournissent, jusqu'à la fin d'exécution du contrat, leur attestations et pièces prévues par le code du travail (articles D.8222-5 ou D.8222-7 et D.8222-8, D.8254-2 à D.8254-5).

Les justificatifs et les moyens de preuve, définis à l'article R. 2143-7 du code de la commande publique et à l'arrêté du 22 mars 2019 fixant la liste des renseignements et des documents pouvant être demandés aux candidats aux marchés publics, ne sont exigés par l'acheteur qu'au(x) soumissionnaire(s) au(x)quel(s) il est envisagé d'attribuer le marché.

Les pièces et attestations mentionnées ci-dessus sont déposées par le(s) soumissionnaire(s) sur la plateforme en ligne « e-Attestations » mise à disposition gratuitement, à l'adresse suivante :

<https://declarants.e-attestations.com/EAttestationsFO/fo/E-Attestations.html>

La plateforme sécurisée « e-Attestations » permet aux opérateurs économiques de déposer toutes les informations et documents obligatoires à partager uniquement avec les donneurs d'ordres (acheteurs). Elle est entièrement gratuite.

Elle nécessite la création d'un compte sur la plateforme qui est connectée aux administrations. « e-Attestations » agrège des données directement auprès de tiers producteurs de confiance comme le RNCS, les URSSAF, la DGFIP,...

Aussi le candidat n'aura qu'à compléter les informations et documents manquant dans son dossier.

Plus d'informations, à l'adresse suivante :

<https://www.e-attestations.com/index.php/comment-ca-marche/pour-les-declarants>

Toutefois les candidats ne sont pas tenus de fournir les justificatifs déjà transmis à l'Acheteur dans le cadre d'une précédente consultation et qui demeurent valables, même si celui-ci ne l'a pas expressément prévu. Dans ce cas, ils peuvent indiquer dans leur candidature, les documents concernés ainsi que la référence de la ou des consultation(s) pour la ou lesquelles les documents ont déjà été transmis (dispositif « dites-le nous une fois » ou DLNUF).

B/ CANDIDATURE SOUS FORME DE DOCUMENT UNIQUE DE MARCHÉ EUROPEEN (DUME)

Les candidats peuvent présenter leur candidature sous la forme d'un document unique de marché européen (DUME) établi conformément au modèle fixé par le règlement d'exécution 2016/07 de la Commission européenne du 5 janvier 2016 établissant le formulaire type pour le document unique de marché européen susvisé. Le DUME est disponible sur le site <https://dume.chorus-pro.gouv.fr/>.

Le DUME doit être complété et signé par une personne habilitée à engager la société.

Pour remplir le D de la Partie III intitulé « AUTRES MOTIFS D'EXCLUSION POUVANT ETRE PREVUS PAR LE DROIT INTERNE DE L'ETAT MEMBRE DU POUVOIR ADJUDICATEUR OU DE L'ENTITE ADJUDICATRICE », le candidat se réfère utilement aux motifs d'exclusion purement nationaux qui sont compris dans L.2141-1 à 11 de l'ordonnance n°2018-1074 du 26 novembre 2018 relative au code de la commande publique.

Pour remplir la partie IV intitulée critères de sélection (c'est-à-dire aptitude professionnelle et capacités), les candidats sont autorisés à se limiter à indiquer dans le DUME qu'ils disposent de l'aptitude et des capacités requises telles que mentionnées ci-dessus (cf. article III A. 2ème paragraphe) sans fournir d'informations particulières sur celles-ci (cocher la case « oui » de la section α de la partie IV : indication globale pour tous les critères de sélection). Dans ce cas, les candidats n'ont pas à remplir les sections A à D de la partie IV).

Un opérateur économique qui participe à titre individuel et qui ne recourt pas aux capacités d'autres entités pour remplir les critères de sélection doit remplir un DUME.

Si le candidat s'appuie sur un ou des sous-traitants pour faire acte de candidature, il renseigne la partie II-C du DUME et fournit pour chacun de ces sous-traitants un formulaire DUME distinct signé par le sous-traitant et contenant les informations des sections A et B de la partie II ainsi que celles de la partie III et, le cas échéant, les parties IV et V. Si le candidat ne s'appuie pas sur de la sous-traitance pour faire acte de candidature mais qu'il a l'intention sous-traiter une part du marché, il renseigne la partie II-D du DUME et fournit les informations figurant dans les parties II-A et B et III pour chacun des sous-traitants.

Si le groupement présente sa candidature sous la forme de DUME, chacun des membres du groupement doit fournir un DUME distinct. Chaque membre du groupement doit fournir l'ensemble des documents et renseignements attestant de ses capacités juridiques, professionnelles, techniques et financières. L'appréciation des capacités du groupement est globale.

C/ CANDIDATURE HORS DUME

A défaut de recours au DUME, les candidats doivent transmettre les documents et renseignements suivants :

- le formulaire référencé DC 1 dans sa version en vigueur disponible sur le site <http://www.economie.gouv.fr/daj/formulaires-marches-publics>, complété dans son intégralité ;
- le formulaire référencé DC 2 dans sa version mise à jour disponible sur le site <http://www.economie.gouv.fr/daj/formulaires-marches-publics>

D/ GROUPEMENT D'OPERATEURS ECONOMIQUES

Dans le cadre de la consultation, le pouvoir adjudicateur n'autorise pas le candidat à présenter plusieurs offres en agissant à la fois :

- en qualité de candidat individuel et de membre d'un ou plusieurs groupements ;
- en qualité de membre de plusieurs groupements.

La forme du groupement n'est pas imposée.

En cas de groupement conjoint, le mandataire est solidaire pour l'exécution de l'accord-cadre de chacun des membres du groupement pour ses obligations contractuelles à l'égard du pouvoir adjudicateur.

Dans le cas d'une candidature d'un groupement d'entreprise, chaque membre du groupement doit fournir l'ensemble des documents et renseignements attestant de ses capacités juridiques, professionnelles, techniques et financières. L'appréciation des capacités du groupement est globale.

8.3 DOCUMENTS JUSTIFICATIFS ET AUTRES MOYENS DE PREUVE

Les candidats ne sont pas tenus de fournir ces justificatifs et moyens de preuve lorsque le pouvoir adjudicateur peut les obtenir directement par le biais d'un système électronique de mise à disposition d'informations administré par un organisme officiel ou un espace de stockage numérique, à condition que figurent dans sa candidature toutes les informations nécessaires à la consultation de ce système ou de cet espace et que l'accès soit gratuit.

A/ TRANSMISSION DES MOYENS DE PREUVE CONCERNANT LES INTERDICTIONS DE SOUMISSIONNER JUSTIFICATIFS ET AUTRES MOYENS DE PREUVE

Conformément aux articles R.2143-6 à 10 et R.2144-1 à -7 du décret, l'acheteur demandera à l'attributaire pressenti de fournir avant la notification de l'accord-cadre, les preuves que le candidat ne se trouve pas dans un des cas d'interdiction de soumissionner. En l'absence de fourniture de ces documents, le soumissionnaire dont l'offre est classée immédiatement après est sollicité pour produire les documents nécessaires.

- L'acheteur accepte comme preuve suffisante attestant que le candidat ne se trouve pas dans un cas d'interdiction de soumissionner mentionné à l'article L2141-1 et aux 1° et 3° de l'article L.2141-4 de l'ordonnance du 26 novembre 2018 susvisée un extrait de casier judiciaire. Le candidat établi à l'étranger produit un extrait du registre pertinent ou, à défaut, un document équivalent délivré par l'autorité judiciaire ou administrative compétente.
- L'acheteur accepte comme preuve suffisante attestant que le candidat ne se trouve pas dans un cas d'interdiction de soumissionner mentionné à l'article L.2141-2 de l'ordonnance du 26 novembre 2018, les certificats sociaux et fiscaux délivrés par les administrations et organismes compétents dont la liste est fournie par l'arrêté du 25 mai 2016 fixant la liste des impôts, taxes, contributions ou cotisations sociales donnant lieu à la délivrance de certificats pour l'attribution de marchés publics et de contrats de concession.
- Le cas échéant, le candidat produit en outre les pièces prévues aux articles R. 1263-12, D. 8222-5 ou D. 8222-7 ou D. 8254-2 à D. 8254-5 du code du travail.
- L'acheteur accepte comme preuve suffisante attestant que le candidat ne se trouve pas dans un cas d'interdiction de soumissionner mentionné à l'article L.2141-3 de l'ordonnance du 26 novembre 2018 susvisée, la production d'un extrait du registre pertinent, tel qu'un extrait K, un extrait K bis, un extrait D1 ou, à défaut, d'un document équivalent délivré par l'autorité judiciaire ou administrative compétente du pays d'origine ou d'établissement du candidat, attestant de l'absence de cas d'exclusion. Lorsque le candidat est en redressement judiciaire, le candidat produit la copie du ou des jugements prononcés.

Lorsque les autorités compétentes du pays d'origine ou d'établissement du candidat ne délivrent pas les documents justificatifs équivalents à ceux mentionnés ci-dessus, ou lorsque ceux-ci ne mentionnent pas tous les cas d'interdiction de soumissionner, ils peuvent être remplacés par une déclaration sous serment ou, dans les pays où une telle procédure n'existe pas, par une déclaration solennelle faite par

l'intéressé devant une autorité judiciaire ou administrative, un notaire ou un organisme professionnel qualifié de son pays d'origine ou d'établissement.

B/ TRANSMISSION DES DOCUMENTS ET RENSEIGNEMENTS CONCERNANT LES CONDITIONS DE PARTICIPATION A LA PROCEDURE

Pour les opérateurs économiques candidatant par le biais des formulaires DC1/DC2, les documents et renseignements sont fournis lors de la candidature.

Pour les opérateurs économiques candidatant par le biais du DUME et ayant rempli les sections A à D de la partie IV, les documents et renseignements sont fournis lors de la candidature.

Pour les opérateurs économiques candidatant par le biais du DUME et ayant rempli la section α de la partie IV, les justificatifs et les moyens de preuve sont fournis à tout moment de la procédure à la demande de l'acheteur.

Si, pour une raison justifiée, l'opérateur économique n'est pas en mesure de produire les renseignements et documents demandés, il est autorisé à prouver sa capacité économique et financière par tout autre moyen approprié.

8.4 SELECTION DES CANDIDATS

Les candidats devront fournir l'intégralité des renseignements et documents demandés ci-dessus et à l'article 3 du présent RC.

9 CONDITIONS D'ENVOI ET DE REMISE DES PLIS

La date et l'heure limite de réception des plis sont fixées en première page du présent règlement de consultation. Le dépôt électronique des plis s'effectue exclusivement sur le site (PLACE) : <https://www.marches-publics.gouv.fr>.

Les candidats trouveront sur le site www.marches-publics.gouv.fr un « guide utilisateur » téléchargeable qui précise les conditions d'utilisations de la plate-forme des achats de l'État, notamment les pré-requis techniques et certificats électroniques nécessaires au dépôt d'une offre dématérialisée.

Les frais d'accès au réseau et de recours à la signature électronique sont à la charge de chaque 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. Ils disposent sur le site d'une aide qui expose le mode opératoire relatif au dépôt des plis électroniques.

Plusieurs documents et informations sont disponibles à la rubrique « aide » de la plate-forme:

- Manuel d'utilisation afin de faciliter le maniement de la plate-forme ;
- Assistance téléphonique ;
- Module d'autoformation à destination des candidats ;
- Foire aux questions ;
- Outils informatiques.

REMARQUE IMPORTANTE :

Les candidats doivent s'assurer qu'ils disposent d'une signature électronique valide (la délivrance d'une signature électronique par un organisme habilité pouvant prendre plusieurs jours). S'ils ne disposent pas déjà d'une signature électronique valide, se procurer un certificat numérique de signature utilisable pour les marchés publics conforme aux exigences de l'arrêté du 15 juin 2012 et au RGS (référentiel général de sécurité). Les prestataires admis à commercialiser ce certificat sont listés sur le site Internet : www.lsticertification.fr. Certains de ces prestataires sont Certeuropa, Certinomis, Chambersign France, etc.... Il n'est donc pas nécessaire de joindre des documents avec une signature manuscrite numérisée.

Si le soumissionnaire n'utilise pas la fonction « Vérifier la signature » de la rubrique « Outils de signature » de la PLACE, il fournit la procédure permettant la vérification de la validité de sa signature électronique conformément à l'arrêté cité supra.

9.1 PRESENTATION DES DOSSIERS ET FORMAT DES FICHIERS

Les formats acceptés sont les suivants : .pdf, .doc, .xls, .ppt, .odt, .ods, .odp, ainsi que les formats d'image jpg, png et de documents html.

Le candidat ne doit pas utiliser de code actif dans sa réponse, tels que :

- Formats exécutables, .exe, .com, .scr, etc. ;
- Macros ;
- ActiveX, Applets, scripts, etc.

L'ensemble des dossiers et des fichiers doivent être dans un dossier « ZIP » Global.

9.2 HORODATAGE

Les plis transmis par voie électronique sont horodatés. Tout dossier dont le dépôt se termine après la date et l'heure limite est considéré comme hors délai.

En cas d'indisponibilité de la plate-forme empêchant la remise des plis dans les délais fixés par la consultation, la date et l'heure de remise des offres peuvent être modifiées.

9.3 COPIE DE SAUVEGARDE

Les candidats qui effectuent à la fois une transmission électronique et, à titre de copie de sauvegarde, une transmission sur support physique numérique, doivent faire parvenir cette copie avant la date limite de remise des plis.

Cette copie de sauvegarde doit être placée dans un pli cacheté comportant les mentions suivantes :

- NE PAS OUVRIR ;
- « Copie de sauvegarde » ;
- Offre pour : « *Intitulé de la consultation + n° projet* » ;
- Nom ou dénomination du candidat.

La copie de sauvegarde ne peut être ouverte que dans les cas prévus à l'article 7 de l'arrêté du 14 décembre 2009 relatif à la dématérialisation des marchés publics.

La copie de sauvegarde est transmise exclusivement par voie postale à l'adresse suivante :

USID Toulouse
Pôle Achat de Toulouse – Bureau 18
69 rue Saint Jean - 31130 Balma

Les documents figurant sur ce support doivent être signés électroniquement (pour les documents dont la signature est obligatoire).

9.4 ANTIVIRUS

Les candidats doivent s'assurer que les fichiers transmis ne comportent pas de virus.

La réception de tout fichier contenant un virus entraîne l'irrecevabilité de l'offre. Si un virus est détecté, le pli est considéré comme n'ayant jamais été reçu et les candidats en sont avertis grâce aux renseignements saisis lors de leur identification.

10 ATTRIBUTION

10.1 DOCUMENTS A FOURNIR

En application des articles L.2141-1 à 11 du code de la commande publique, seul le soumissionnaire auquel il est envisagé d'attribuer l'accord-cadre doit produire les pièces prévues aux articles R.2143-6 à 10 du code de la commande publique.

En outre, la signature de l'acte d'engagement n'est exigible que du seul attributaire pressenti : si celui-ci (accompagnés de cotraitants, le cas échéant) n'a pas signé son offre lors de la remise initiale, il doit signer - ou co-signer avec les membres du groupement - l'acte d'engagement et faire signer les DC4 aux sous-traitants éventuels avant attribution. Il doit également joindre le/les pouvoirs de la personne physique habilitée (signataire) à engager la société / l'établissement, le cas échéant.

Si ces documents ne sont pas joints dans la réponse initiale, l'acheteur adresse une demande via la PLACE. L'attributaire transmet les documents requis dans un délai de 8 jours à compter de la date d'envoi de la demande.

ATTENTION ! Les délais octroyés n'ont pas pour effet de permettre aux attributaires de se procurer un certificat de signature électronique, ni d'effectuer les démarches administratives de régularisation auprès des administrations et organismes compétents.

A défaut de transmission des documents dans le délai prescrit par l'acheteur, celui-ci peut déclarer irrégulière l'offre au titre de l'article R.2152-1 du code de la commande publique. En conséquence, le candidat dont l'offre a été classée immédiatement après la sienne est alors sollicité pour produire à son tour les pièces nécessaires. Le cas échéant, cette procédure est renouvelée jusqu'à épuisement des offres classées.

10.2 SIGNATURE ET NOTIFICATION DE L'ACCORD-CADRE

L'accord-cadre ne peut être définitivement attribué qu'une fois ces formalités préalables remplies.

L'acheteur avise alors tous les autres soumissionnaires du rejet de leur offre.

Après signature de l'acte d'engagement par le représentant du pouvoir adjudicateur, l'accord-cadre est notifié, conformément aux dispositions de l'article R.2182-4 décret du code de la commande publique.

Le titulaire s'assure que la ou les personne(s) habilitée(s) à engager la société dispose(nt) d'un certificat de signature électronique valide, conformément à l'annexe 1 du présent document « Modalités de signature électronique », de façon à pouvoir signer les actes modificatifs (actes de sous-traitances, modifications de l'accord-cadre, décisions...) qui interviendraient en cours d'exécution de l'accord-cadre.

NOTA : L'acheteur n'impose pas la signature électronique au moment du dépôt mais cette signature est nécessaire au moment de l'attribution de l'accord-cadre. En revanche, si le candidat est déjà en possession d'un certificat électronique valide, il peut signer électroniquement dès le dépôt de sa réponse.

11 DISPOSITIONS GENERALES

11.1 LANGUE

L'ensemble des documents fournis au titre de la présente procédure sont rédigés en français ou accompagnés d'une traduction en français.

11.2 JURIDICTION CHARGÉE DES PROCÉDURES DE RECOURS

Le tribunal administratif de Toulouse est seul compétent pour connaître des litiges nés de ce contrat et de sa procédure de passation. Ces derniers peuvent faire l'objet de recours dans les délais et conditions fixés par le code de justice administrative.

Le service auprès duquel des renseignements peuvent être obtenus concernant l'introduction des recours est le greffe du tribunal administratif de Toulouse :

Tribunal administratif de Toulouse
68, rue Raymond IV
B.P. 7007
31068 Toulouse Cedex 07
Téléphone : 05 62 73 57 57 - Télécopie : 05 62 73 57 40

11.3 GREFFE.TA-TOULOUSE@JURADM.FR VOIES DE RECOURS

- Un **recours en référé précontractuel** (article L.551-1 du Code de la Justice Administrative – CJA), le juge administratif devant être saisi avant la conclusion du contrat ;
- Un **référé contractuel** (article L.551-13 du CJA) dans un délai de 31 jours à compter de la publication de l'avis d'attribution (ou, à défaut d'un tel avis, dans un délai de 6 mois à compter de la conclusion du contrat) ;
- Un **recours pour excès de pouvoir** (article R.421-1 et suivants du CJA) dans un délai de deux mois à compter de la publication ou de la notification de la décision attaquée ;
- Un **recours en contestation de validité du contrat** (recours de pleine juridiction prévu par la décision du Conseil d'Etat du 4 avril 2014 DEPARTEMENT DU TARN-ET-GARONNE, n°358994), dans un délai de deux mois à compter de l'accomplissement des mesures de publicité appropriées ;
- Un **recours indemnitaire** (article R.421-1 et suivants du CJA), dans un délai de deux mois à compter de la notification ou de la publication de la décision attaquée, ou dans un délai de deux mois à compter de la date à laquelle est née la décision implicite de rejet.

Annexe 1

MODALITES DE SIGNATURE ELECTRONIQUE

RAPPEL GENERAL

**Un zip signé ne vaut pas signature des documents qu'il contient.
En cas de fichier zippé, chaque document pour lequel une signature est requise doit être signé séparément.**

Une signature manuscrite scannée n'a pas de valeur juridique. Elle constitue une copie de la signature manuscrite et ne peut pas remplacer la signature électronique.

Signature électronique des documents

Chaque document à signer doit l'être individuellement. Par application de l'arrêté du 15 juin 2012 relatif à la signature électronique dans les marchés publics, le soumissionnaire doit respecter les conditions relatives :

1. au certificat de signature du signataire ;
2. à l'outil de signature utilisé (logiciel, service en ligne, parapheur le cas échéant), devant produire des jetons de signature* conformes aux formats réglementaires dans l'un des trois formats acceptés. Le jeton d'horodatage peut être enveloppé dans le fichier d'origine ou bien apparaître sous la forme d'un fichier autonome (non enveloppé).

Exigences relatives aux certificats de signature du signataire

Le certificat de signature du signataire respecte au moins le niveau de sécurité préconisé (1 ou 2).

1er cas : Certificat émis par une Autorité de certification "reconnue" : le certificat de signature est émis par une Autorité de certification mentionnée dans l'une des listes de confiance suivantes :

- <http://www.lsti-certification.fr> ;
- <https://ec.europa.eu/digital-single-market/en/eu-trusted-lists-trust-service-providers>

Dans ce cas, le candidat n'a aucun justificatif à fournir sur le certificat de signature utilisé pour signer sa réponse.

2ème cas : Le certificat de signature électronique n'est pas référencé sur une liste de confiance.

La plate-forme de dématérialisation « PLACE » accepte tous certificats de signature électronique.

Le candidat s'assure que le certificat qu'il utilise est au moins conforme au niveau de sécurité préconisé sur le profil d'acheteur, et donne tous les éléments nécessaires à la vérification de cette conformité par l'acheteur.

Justificatifs de conformité à produire

Le signataire transmet les informations suivantes :

- 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...
- Le candidat fournit notamment les outils techniques de vérification du certificat : chaîne de certification complète jusqu'à l'AC 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.

Outil de signature utilisé pour signer les fichiers

Le candidat utilise l'outil de signature de son choix.

Cas 1 : le candidat utilise l'outil de signature de la plate-forme des achats de l'État.

Dans ce cas, le candidat est dispensé de fournir tout mode d'emploi ou information.

Cas 2 : lorsque le candidat utilise un autre outil de signature que celui proposé sur PLACE, il doit respecter les deux obligations suivantes :

- Produire des formats de signature XAdES, CAdES ou PadES ;
- Permettre la vérification en transmettant en parallèle les éléments nécessaires pour procéder à la vérification de la validité de la signature et de l'intégrité du document, et ce, gratuitement.

Dans ce cas, le signataire indique la procédure permettant la vérification de la validité de la signature en fournissant notamment le lien sur lequel la signature peut être vérifiée, avec une notice d'explication de préférence en français.

La personne signataire doit avoir le pouvoir d'engager la société.

Annexe 2

ASSISTANCE AUX ENTREPRISES SUR « PLACE »

❖ Le candidat doit s'assurer de sa capacité à remettre son offre

Les paramètres à prendre en compte par le candidat : les capacités techniques de son matériel, le type de raccordement à Internet et le trafic sur le réseau internet qui peuvent considérablement augmenter le délai moyen de téléchargement.

❖ Les frais d'accès

Les frais d'accès au réseau et à l'obtention d'un certificat de signature électronique sont à la charge de chaque candidat.

❖ La boîte aux lettres du candidat

Attention : certains serveurs de messagerie présents dans le système informatique des candidats peuvent filtrer des envois venant de la plate-forme. Les candidats doivent être vigilants sur ce point et vérifier également que les alertes de la plate-forme ne sont pas filtrées par le dispositif anti spam de l'entreprise ou redirigées vers les « courriers indésirables ».

❖ Manuel d'utilisation – Guide d'aide - Assistance

Un manuel d'utilisation est disponible afin de faciliter l'utilisation de la plate-forme. Le soumissionnaire devra se référer aux prérequis techniques et aux conditions générales d'utilisation disponibles sur le site.

Le candidat peut se référer au guide d'aide à la passation des marchés publics dématérialisés de décembre 2015 du ministère de l'économie de l'industrie et du numérique.

En cas de difficultés sur la PLate-forme des AChats de l'Etat (PLACE), une assistance est mise en place directement sur le site depuis [le lien suivant Assistance](#) ou en cliquant sur la languette de l'espace "FAQ et support en ligne". Cet espace FAQ permet au soumissionnaire de consulter les réponses aux questions les plus fréquemment posées sur la plateforme et de l'accompagner dans ses démarches en sélectionnant l'objet de sa demande dans la liste des catégories.

S'il n'a pas trouvé la réponse à sa question, il peut créer une demande d'assistance en ligne en cliquant sur le bouton « Je n'ai pas trouvé de réponse à ma recherche, je souhaite saisir une demande d'assistance en ligne ». La référence du ticket créée vous sera demandée par le support téléphonique disponible au **01 53 18 90 00**.