



**MINISTÈRE
DE LA JUSTICE**

*Liberté
Égalité
Fraternité*

Secrétariat général

Marché de prestations de services d'assistance téléphonique à destination des victimes via le numéro 116 006

**REGLEMENT DE LA CONSULTATION
(RC)**

Septembre 2025

MINISTERE DE LA JUSTICE

Secrétariat général

Service des finances, des achats et de la conformité

Sous-direction du budget et des achats

Département ministériel des achats

Bureau des marchés

13, place Vendôme 75 042 PARIS CEDEX 01

Date limite de réception des offres : **Vendredi 10 octobre 2025 à 18h00**

**Ce document décrit le déroulement de la procédure
et explique au candidat comment il doit y répondre**

A lire attentivement

Dans les pages suivantes, il est fait référence, pour les paragraphes traitant de la dématérialisation de la procédure, au site du profil acheteur de la personne publique, la Plate-forme des Achats de l'Etat (PLACE) : www.marches-publics.gouv.fr

Ce site est libre d'accès et permet les échanges des documents dans le cadre de la consultation. Les soumissionnaires auront la possibilité de consulter les avis publiés sur le site, retirer le dossier de consultation (DC) dans son intégralité, poser des questions sur le DC, répondre par voie électronique, et être tenus informés des rejets.

L'ensemble du dossier de consultation (DC) est téléchargeable gratuitement sur le profil acheteur du pouvoir adjudicateur à l'adresse suivante :

<https://www.marches-publics.gouv.fr>

Référence : RD092025

Table des matières

Article 1 - POUVOIR ADJUDICATEUR	4
Article 2 - OBJET ET CARACTERISTIQUES DE LA CONSULTATION	4
2.1 Objet de la consultation	4
2.2 Procédure de passation	4
2.3 Forme du marché.....	4
2.4 Allotissement.....	4
Article 3 - CONDITIONS DE MISE EN CONCURRENCE (support de publicité)	5
Article 4 - DATE LIMITE DE RECEPTION DES PLIS	5
Article 5 - DUREE DE L'ACCORD-CADRE.....	5
Article 6 - DELAI DE VALIDITE DES OFFRES	5
Article 7 - EXAMEN DES CANDIDATURES	5
Article 8 - JUGEMENT DES OFFRES.....	6
8.1 Critères des offres.....	6
8.2 Modalités d'examen des offres	7
Article 9 - VARIANTES.....	7
Article 10 - MODE DE REGLEMENT DE L'ACCORD-CADRE	7
Article 11 - RETRAIT OU DEMANDE DU DOSSIER DE CONSULTATION DES ENTREPRISES.....	7
11.1 Retrait du dossier par voie électronique.....	7
11.2 Renseignements complémentaires	8
Article 12 - PRESENTATION DES OFFRES	8
12.1 Pièces administratives nécessaires à la candidature	8
12.2 Pièces constitutives de l'offre.....	9
Article 13 - TRANSMISSION DES OFFRES	9
13.1 Double envoi	9
13.2 Envoi de l'offre sur support électronique	9
13.2.1 Anti-virus	10
13.2.2 Gestion des « hors-délais »	10
13.2.3 Signature électronique.....	10
13.3 Remise de l'offre sur support électronique UNIQUEMENT POUR LES EVENTUELLES COPIES DE SAUVEGARDE 12	
13.3.1 Envoi de la copie de sauvegarde sur support électronique	12
13.3.2 Dépôt de la copie de sauvegarde en main propre	12
Article 14 - ATTRIBUTION	13
Article 15 - VOIES DE RECOURS	13

Article 1 - POUVOIR ADJUDICATEUR

Ministère de la Justice
Secrétariat général
Service des finances, des achats et de la conformité
Sous-direction du budget et des achats
Département ministériel des achats
Bureau des marchés
13, place Vendôme
75042 PARIS CEDEX 01

Article 2 - OBJET ET CARACTERISTIQUES DE LA CONSULTATION

2.1 Objet de la consultation

La présente consultation a pour objet :

- L'exploitation du numéro d'appel 116 006
- L'organisation matérielle de la plateforme téléphonique nécessaire à cette activité.

Le titulaire doit, en outre, assurer :

- La saisie et la mise à jour des éléments d'identification des structures traitantes partenaires (dans le document « carnet d'adresses utiles ») ;
- L'élaboration de statistiques d'appels ;
- La mise en place d'un serveur vocal, point d'entrée des appels reçus par la plateforme ;
- La mise en œuvre, en dehors des horaires d'ouverture, d'une messagerie vocale interactive offrant la possibilité de laisser un message et présentant le numéro d'appel de la plateforme 116 006 ;
- La mise en place d'un serveur vocal en cas de pic d'appels ;
- La gestion de la messagerie électronique « victimes@116006.fr » - appartenant au ministère de la Justice - dédiée aux victimes qui souhaiteraient contacter le service d'aide.

Les références CPV de la consultation sont les suivantes :

- 45314120-8 : Installation de standards téléphoniques
- 72253000-3 : Services d'aide aux utilisateurs et services d'assistance

2.2 Procédure de passation

Le présent marché est passé sous la forme d'un appel d'offres ouvert conformément aux articles L.2124-2, R.2124-2, 1° et R.2161-2 à 2161-5 du Code de la commande publique (CCP).

2.3 Forme du marché

Le présent marché est un accord-cadre mono-attributaire à prix mixtes (avec une part forfaitaire et une part à bons de commandes).

2.4 Allotissement

En application de l'article L. 2113-11, 2° du CCP, le présent marché n'est pas alloti, les prestations composant le présent marché ne pouvant être scindées.

Article 3 - CONDITIONS DE MISE EN CONCURRENCE (support de publicité)

La présente consultation fait l'objet d'un avis d'appel public à la concurrence (AAPC) publié sur le [profil acheteur de la personne publique](#) au [BOAMP](#) et au JOUE.

Article 4 - DATE LIMITE DE RECEPTION DES PLIS

Les plis devront parvenir au plus tard à la date et à l'heure indiquée sur la page 2 du présent règlement de la consultation (RC).

Article 5 - DUREE DE L'ACCORD-CADRE

Le présent marché est conclu pour une durée de vingt-quatre (24) mois à compter de sa notification.

Il est reconductible tacitement pour vingt-quatre (24) mois sans que sa durée globale ne dépasse quarante-huit (48) mois et sans que le titulaire ne puisse émettre une quelconque opposition, conformément à l'article R2112-4 du CCP.

En cas de non reconduction, l'acheteur en avertit le titulaire par décision expresse et en la lui notifiant par tout moyen conférant date certaine de réception, dans un délai de deux (2) mois avant l'arrivée à échéance de la période en cours.

Le titulaire ne pourra prétendre à aucune indemnité de la part de l'acheteur.

Article 6 - DELAI DE VALIDITE DES OFFRES

Le candidat s'engage à maintenir son offre ferme et valable pendant un délai de 180 jours à compter de la date limite de remise des offres.

Pendant cette période, l'offre ne pourra être ni modifiée ni retirée. Passé ce délai, l'offre est considérée comme caduque et le candidat n'est plus lié par les termes de sa proposition. Si, à l'issue du délai initial, l'acheteur public n'a pas procédé à l'attribution du marché, celui-ci pourra demander aux candidats la prolongation du délai de validité de leurs offres. Cette demande devra être adressée à tous les candidats. La prolongation n'aura d'effet qu'en cas d'accord express et unanime de tous les soumissionnaires. En cas de refus de l'un des candidats, la procédure sera annulée ou relancée. L'attribution du marché ne pourra intervenir qu'avant l'expiration du délai de validité ou de sa prolongation acceptée.

Article 7 - EXAMEN DES CANDIDATURES

Les candidatures sont examinées au vu des points suivants :

- Capacités techniques et humaines à assurer la prestation,
- Surface financière du prestataire (chiffre d'affaires),
- Références vérifiables sur les trois (3) dernières années et en lien avec l'objet du marché.

A l'issue de l'examen des candidatures, le représentant du pouvoir adjudicateur éliminera :

- Les candidats en redressement judiciaire s'ils ne bénéficient pas d'un plan de redressement ou qui ne justifient pas avoir été habilités à poursuivre leurs activités pendant la durée prévisible d'exécution du marché (L.2141-3 du CCP),
- Les candidatures incomplètes qui, le cas échéant après mise en œuvre de la faculté dont dispose le pouvoir adjudicateur de régulariser, ne sont pas accompagnées des pièces mentionnées R.2143-3 et R.2143-4 du CCP.
- Les candidats ne présentant pas les capacités financières et techniques jugées suffisantes.

Article 8 - JUGEMENT DES OFFRES

8.1 Critères des offres

Conformément aux articles R.2152-6 à R.2152-8 et R.2152-11 du CCP, les offres des candidats seront appréciées d'après les critères pondérés suivants :

➤ **Critère 1 – Technique : 60 points**

L'analyse de ce critère sera appréciée au regard des réponses apportées par le soumissionnaire à l'ensemble des sous-critères définis ci-après dans sa réponse technique (CRT) :

- **Sous-critère 1 : Moyens humains et matériels dédiés au marché (30 points)**
 - Qualité de l'équipe (niveau de formation de l'équipe en matière d'aide aux victimes et de soutien émotionnel) **(10 points)**
 - Expériences en matière d'assistance à personne, d'écoute téléphonique, dimensionnement de la cellule d'écoute (nombre d'écouterants mis à disposition de la plateforme d'aide aux victimes) et taux d'encadrement... **(15 points)** ;
 - Matériels et logiciels de gestion des appels utilisés par les écouterants **(5 points)** ;

- **Sous-critère 2 : Méthodologie mise en œuvre dans le cadre de l'exécution des prestations (30 points)**
 - Délai de décroché des appels / de réponse aux messages électroniques (mailing) **(5 points)**
 - Modalités de conduite de l'entretien selon les supports téléphone et mailing ; **(5 points)**
 - Formations dispensées aux écouterants mis à disposition, durée et fréquence des formations... ; **(5 points)**
 - Protocoles de conduite mis en place en cas d'appels d'urgence, d'appels de mineurs, de personnes en situation de handicap (malentendants...) et de situations de crise particulières ; **(5 points)**
 - Plan de continuité d'activité (modalités d'ajustement des effectifs en cas de pics d'appels et/ou de sous-effectifs) ; **(5 points)**
 - Contrôle qualité et modalités de transmission des données statistiques **(5 points)**

➤ **Critère 2 – Prix : 30 points**

Ce critère sera apprécié au regard de :

- **La Décomposition du Prix Global et Forfaitaire (DPGF) 20 points** selon la formule de calcul suivante : (prix le plus bas / prix de l'offre analysée) x 20 (qui correspond au coefficient de pondération)

- **Le Bordereau des Prix Unitaires (BPU) 10 points** accompagné du document non-contractuel qu'est le Détail Quantitatif Estimatif (DQE) : masqué non communiqué aux candidats

➤ **Critère 3 – Critère environnemental et social : 10 points**

- **Sous-critère 1** : Moyens mis en œuvre pour favoriser l'insertion de personnes éloignées de l'emploi **(5 points)**
- **Sous-critère 2** : Formation aux enjeux environnementaux des collaborateurs mobilisés pour l'exécution du marché **(5 points)**

Le soumissionnaire complètera obligatoirement le cadre de réponse technique (CRT) ainsi que l'annexe financière. A défaut, son offre sera déclarée irrégulière.

Le candidat joint à son offre tous les documents qu'il juge utiles.

8.2 Modalités d'examen des offres

Il est procédé à l'examen des offres de tous les candidats dont l'offre est parvenue dans les délais (cf. date de limite de remise des offres page 2 du présent règlement de la consultation).

Les offres inappropriées au sens de l'article R.2152-1 du CCP seront éliminées. Les offres qui se révéleraient irrégulières ou inacceptables pourront être régularisées à conditions qu'elles ne soient pas anormalement basses.

Conformément à l'article L.2152-5 du CCP, une offre anormalement basse est une offre dont le prix est manifestement sous-évalué et de nature à compromettre la bonne exécution du marché.

En ce cas, l'acheteur mettra en œuvre tous moyens lui permettant de détecter cette offre anormalement basse.

Lorsqu'elle lui semble anormalement basse, l'acheteur exige que l'opérateur économique fournisse des précisions et justifications sur le montant de son offre.

Si, après vérification des justifications fournies par l'opérateur économique, l'acheteur établit que l'offre est anormalement basse, il la rejette (art. L.2152-6 du CCP).

- **Est considérée comme irrégulière** : une offre qui ne respecte pas les exigences formulées dans les documents de la consultation notamment parce qu'elle est incomplète, ou qui méconnaît la législation applicable notamment en matière sociale et environnementale.

- **Est considérée comme inacceptable** : une offre dont le prix excède les crédits budgétaires alloués au marché public tels qu'ils ont été déterminés et établis avant le lancement de la procédure.

- **Est considérée comme inappropriée** : une offre sans rapport avec le marché public parce qu'elle n'est manifestement pas en mesure, sans modification substantielle, de répondre au besoin et aux exigences de l'acheteur formulés dans les documents de la consultation.

Les offres recevables sont classées par application des critères de sélection des offres et leur pondération définis ci-dessus.

L'opérateur économique dont l'offre est classée première est désigné attributaire provisoire. Il deviendra attributaire définitif après avoir fourni les documents mentionnés à l'article 12 du présent RC.

Article 9 - VARIANTES

Les variantes ne sont pas autorisées pour le présent marché.

Article 10 - MODE DE REGLEMENT DE L'ACCORD-CADRE

Le mode de règlement de l'accord-cadre est le règlement par mandat administratif.

Article 11 - RETRAIT OU DEMANDE DU DOSSIER DE CONSULTATION DES ENTREPRISES

11.1 Retrait du dossier par voie électronique

Le candidat a la possibilité de télécharger gratuitement le DC dans son intégralité sur le site internet www.marches-publics.gouv.fr, référence : RD092025

Le candidat doit renseigner un **formulaire d'identification**. A cet effet, il fournit le nom de l'organisme, le nom de la personne physique téléchargeant les documents et une adresse permettant de façon certaine une correspondance électronique, notamment sur d'éventuels compléments (précisions, réponses, rectifications).

Afin de décompresser et de pouvoir lire les documents mis à disposition par la personne publique, le candidat doit disposer des logiciels permettant de lire les formats suivants :

- Décompression des fichiers « .zip »,
- Adobe Acrobat Reader (format PDF).

IMPORTANT : Le candidat souhaitant répondre sous forme dématérialisée doit tenir compte des indications suivantes :

La personne publique peut lire les formats « .doc », « .rtf », « .pdf », « .xls », « .zip ».

Le candidat est invité à :

- ne pas utiliser certains formats, notamment les « .exe », « .bat », « .bin » autrement dit tout format directement exécutable,
- ne pas utiliser certains outils tels que les macros.

11.2 Renseignements complémentaires

Si une information importante manque au candidat pour établir son offre, il conviendra de le faire savoir par écrit via la Plate-forme des Achats de l'Etat « PLACE » à la personne publique avant la date limite de remise des offres (DLRO).

Le candidat peut le faire via le bouton « déposer une question » qui apparaît dans la rubrique correspondante à la consultation du dossier de la consultation. Tous les candidats recevront la réponse par la même voie à son adresse électronique fournie dans le cadre de la consultation.

Toute question devra être posée au plus tard huit (8) jours avant la date limite de remise des offres (DLRO) et le pouvoir adjudicateur y répondra six (6) jours avant cette même date.

Article 12 - PRESENTATION DES OFFRES

Remarques préliminaires :

Le signataire de l'accord-cadre doit être habilité à engager le soumissionnaire.

Les offres des soumissionnaires sont entièrement rédigées en langue française, ainsi que les documents de présentation associés, et les prix donnés en euros (€).

Chaque soumissionnaire aura à produire un dossier complet comprenant les pièces ci-après. La personne habilitée à représenter le prestataire (personne figurant sur l'extrait Kbis ou à défaut une personne justifiant de son pouvoir d'engager la société) datera et signera le CCAP-AE.

12.1 Pièces administratives nécessaires à la candidature

POUR MEMOIRE, IL EST RAPPELE QUE LE REGLEMENT DE LA CONSULTATION N'A PAS A ÊTRE JOINT DANS L'OFFRE NI A ETRE SIGNE MEME PAR L'ATTRIBUTAIRE.

Le candidat devra constituer un dossier de candidature et un dossier relatif à l'offre.

- Dossier de candidature

Il s'agit ici pour les entreprises candidates de produire :

1. les éléments de candidature tels que prévus aux articles L. 2142-1, R. 2142-3, R. 2142-4, R. 2143-3 et R. 2143-4 du Code de la commande publique. Le cas échéant, fournir le justificatif démontrant que le candidat, s'il est en redressement judiciaire, est habilité à poursuivre son activité pendant la durée prévisible d'exécution du marché public
2. une déclaration du candidat faisant apparaître son **chiffre d'affaires global** et le chiffre d'affaires concernant les prestations objet de l'accord-cadre réalisées au cours des trois (3) derniers exercices disponibles (**ou formulaire DC2**),
3. la description sommaire des **effectifs et moyens de l'entreprise** permettant à la personne publique de s'assurer qu'elle a la capacité de fournir les prestations objet de l'accord-cadre,
4. une **déclaration sur l'honneur**, dûment datée et signée par le candidat habilité, pour justifier, conformément à l'article R.2143-3 du CCP, qu'il n'entre dans aucun des cas mentionnés aux articles L.2141-1 à L.2141-5 et L.2141-7 à L.2141-14 (**ou formulaire DC1**) ;
5. la liste des **références professionnelles** dans le domaine objet de la présente procédure (entreprises, clients publics) vérifiables (nom et n° de téléphone de la personne à contacter) sur les trois (3) dernières années ;

L'attention des candidats est attirée sur le fait que seul le candidat retenu sera tenu de fournir, avant d'être définitivement désigné comme Titulaire de l'accord-cadre :

- les pièces mentionnées à l'article [D.8222-5](#) du Code du travail ;
- les certificats attestant de la régularité de sa situation au regard de ses obligations fiscales et sociales.

A compter de la demande de la personne publique, le candidat retenu disposera d'un délai de huit (8) jours pour fournir ces documents.

Les formulaires DC1 et DC2, peuvent être remplacés par un DUME.

12.2 Pièces constitutives de l'offre

L'offre du candidat, est constituée, dans l'ordre, des pièces suivantes :

- Le cahier des clauses administratives particulières valant acte d'engagement (CCAP-AE) : **à compléter, dater et signer** par le(s) représentant(s) qualifié(s) du prestataire,
- **L'annexe financière** (intégralement complétée et non modifiée sous peine d'irrégularité de l'offre),
- **Le cadre de réponse technique (CRT) valant mémoire technique** du soumissionnaire. Ce dernier doit être impérativement complété.
- **Un relevé d'identité bancaire** ou postal daté et signé par le prestataire.

Article 13 - TRANSMISSION DES OFFRES

13.1 Double envoi

Il est rappelé que dans le cadre de la dématérialisation de la commande publique, les acheteurs sont dans l'obligation d'accepter les fichiers DUME depuis le 1^{er} avril 2018.

L'ensemble de la procédure des marchés publics est dématérialisé, les candidats doivent alors déposer leur pli uniquement sous forme électronique.

Si un pli est remis à la fois sous forme électronique (via la Plate-forme des Achats de l'Etat) et sous forme papier, il sera déclaré **irrecevable** conformément au décret sur la dématérialisation qui précise que « *les candidats doivent choisir entre, d'une part, la transmission électronique de leur candidature et de leur offre et, d'autre part, leur envoi sur un support papier ou, le cas échéant, sur un support physique électronique* ».

Toutefois, les candidats peuvent effectuer une transmission sur un support physique électronique au titre de la copie de sauvegarde.

Cette copie doit être envoyée sous pli scellé dans les délais impartis pour la remise des candidatures ou des offres.

Elle ne pourra être ouverte que dans les conditions prévues par l'arrêté du 22 mars 2019 fixant les modalités de mise à disposition des documents de la consultation et de la copie de sauvegarde. <https://www.legifrance.gouv.fr/loda/id/JORFTEXT000038318503/>

13.2 Envoi de l'offre sur support électronique

Remarque : le candidat devra se référer aux pré-requis techniques et aux conditions générales d'utilisation, disponibles sur le site <https://www.marches-publics.gouv.fr> pour toute action sur ledit site.

13.2.1 Anti-virus

Le candidat s'assure, avant la constitution de son pli, que les fichiers transmis ne comportent pas de virus.

Tout fichier constitutif de la candidature ou de l'offre devra être traité préalablement par le candidat par un anti-virus. La réception de tout fichier contenant un virus entraîne l'irrecevabilité de la candidature et/ou de l'offre.

Si un virus est détecté, le pli sera considéré comme n'ayant pas été reçu, le candidat en est averti grâce aux renseignements saisis lors de son identification.

13.2.2 Gestion des « hors-délais »

Les plis transmis par voie électronique sont horodatés ; tout pli qui parviendrait au-delà de la date et de l'heure limite de dépôt sera considéré comme hors délai. Il ne sera pas ouvert, pas analysé, pas noté et donc pas classé.

13.2.3 Signature électronique

Les documents constitutifs de la candidature et de l'offre peuvent être signés électroniquement. Le candidat doit alors disposer de la signature électronique qui doit être détenue par une personne habilitée à engager la société.

Le candidat doit insérer dans l'enveloppe électronique l'ensemble des documents requis et signer électroniquement ceux dont le présent RC impose la signature en utilisant un certificat de signature électronique puis chiffrés électroniquement selon les modalités détaillées ci-dessous.

Par application de l'arrêté du 22 mars 2019 relatif à la signature électronique dans les marchés publics, le candidat doit respecter les conditions relatives :

- au certificat de signature du signataire, à l'outil de signature utilisé (logiciel, service en ligne, parapheur le cas échéant), devant produire des jetons de signature¹ conformes aux formats réglementaires dans l'un des trois (3) formats acceptés

13.2.3.a Exigences relatives aux certificats de signature du signataire

Le certificat de signature du signataire respecte au moins le niveau de sécurité préconisé.

- **1^{er} 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://ec.europa.eu/information_society/policy/esignature/eu_legislation/trusted_lists/index_en.htm
- <http://www.industrie.gouv.fr/tic/certificats>

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

- **2nd cas : Certificat de signature électronique non référencé sur une liste de confiance**

La plate-forme de dématérialisation « PLACE » accepte tous certificats de signature électronique présentant des conditions de sécurité équivalentes à celles du référentiel général de sécurité (RGS).

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 :

¹ Le jeton d'horodatage peut être enveloppé dans le fichier d'origine ou bien apparaître sous la forme d'un fichier autonome (non enveloppé)

→ 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, 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.

13.2.3.b Outil de signature utilisé pour signer les fichiers

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

- **1^{er} cas : Le soumissionnaire utilise l'outil de signature de la plate-forme PLACE.**

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

- **2nd cas** : Lorsque le candidat utilise un autre outil de signature que celui proposé sur PLACE, il doit respecter les deux obligations suivantes :
 - 1) Produire des formats de signature XAdES, CAdES ou PAdES.
 - 2) 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 l'outil de vérification de signature peut être récupéré, avec une notice d'explication et les prérequis d'installation (type d'exécutable, systèmes d'exploitation supportés, etc.). La fourniture d'une notice en français est souhaitée,

-le mode de vérification alternatif en cas d'installation impossible pour l'acheteur (contact à joindre, support distant, support sur site etc.).

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 d'autre valeur que celle d'une copie et ne peut pas remplacer la signature électronique.

Définitions :

"signature électronique" : désigne des données cryptées sous forme électronique, jointes ou liées logiquement à d'autres données électroniques et satisfaisant aux exigences posées par les articles 1316 à 1316-4 du code civil :

- pouvoir identifier la personne dont émane l'écrit électronique au moyen d'un procédé fiable,
- l'écrit électronique doit avoir été créé dans des conditions de nature à en garantir l'intégrité,
- l'écrit électronique doit être conservé dans des conditions de nature à en garantir l'intégrité,
- un procédé fiable doit permettre de garantir le lien de la signature électronique avec l'acte auquel elle s'attache.

"certificat électronique de signature" : désigne un document sous forme électronique attestant du lien entre les données de vérification de signature électronique et un utilisateur.

"chiffrement" : désigne la technique permettant de transformer un message en clair en un message inintelligible

afin de garantir sa confidentialité. Le certificat de chiffrement est fourni par la plateforme dont l'adresse est mentionnée ci-dessus, et mis à disposition automatiquement lors du dépôt de l'offre.

13.3 Remise de l'offre sur support électronique UNIQUEMENT POUR LES EVENTUELLES COPIES DE SAUVEGARDE

Les candidats auront à produire un dossier complet, composé :

- **du dossier administratif en un seul exemplaire,**
- **de l'offre en un exemplaire sur support électronique (clé USB).**

Ils peuvent choisir de faire parvenir leur offre sous pli cacheté et envoyé en recommandé avec accusé de réception ou de la déposer en main propre dans les locaux du ministère de la Justice.

13.3.1 Envoi de la copie de sauvegarde sur support électronique

- Par courrier postal à l'adresse suivante :

**Ministère de la Justice
Secrétariat Général – SFAC – SDBA – DMA - BM
A l'attention de Mme Rokhaya DIALLO
13, Place Vendôme
75042 Paris Cedex 01**

Les documents ne peuvent être remis que du lundi au vendredi de 10h à 12h et de 14h à 17h.

Le pli extérieur cacheté doit comporter les indications suivantes :

* La mention :

**« NE PAS OUVRIR PAR LE SERVICE COURRIER »
COPIE DE SAUVEGARDE
« Plateforme Ecoute Victimes 116 006 »**

Pour les copies de sauvegarde envoyées par voie postale, la date et l'heure de remise des offres sont la date et l'heure de **réception de la lettre recommandée par les services de l'administration**. Il faut donc tenir compte des délais d'acheminement postaux pour l'envoi des offres. Le respect de la date limite de réception est en effet apprécié au regard de la date de réception et non de la date d'envoi.

Les plis qui parviendraient après la DLRO, ainsi que ceux qui parviendraient sous enveloppes non cachetées ou non conformes, ne seront pas retenus et seront renvoyés à leur expéditeur.

13.3.2 Dépôt de la copie de sauvegarde en main propre

Les candidats sont informés que s'ils choisissent de déposer leur copie en main propre, ils doivent le faire à l'adresse ci-dessous :

- Par porteur à l'adresse suivante :

**Ministère de la Justice
Parc du Millénaire – Bâtiment M3 – Olympe de Gouges**

**A l'attention de Mme Rokhaya DIALLO
NE PAS OUVRIR- COPIE DE SAUVEGARDE
« Plateforme Ecoute Victimes 116 006 »**

**35, rue de la Gare
75019 Paris**

Les documents ne peuvent être remis que du lundi au vendredi de 10h à 12h et de 14h à 17h avant la date et heure limite de remise des offres précisées en page de garde du présent règlement de la consultation.

Article 14 - ATTRIBUTION

Au terme de l'analyse des offres basée sur les critères de sélection mentionnés dans le présent règlement de consultation, la personne publique attribue l'accord-cadre au prestataire choisi.

Article 15 - VOIES DE RECOURS

Tous les litiges survenus entre les parties à l'occasion du présent accord-cadre et qui ne pourraient pas être résolus de manière amiable, sont de la compétence du :

Tribunal administratif de Paris
7, rue de Jouy
75004 PARIS
01.44.59.44.00