

Accord-cadre à bons de commande mono-attributaire de  
fournitures

---

**Réalisation et impression d'imprimés**

Appel d'offres ouvert

En application des articles R2124-1, R2124-2 et R2161-2 à R2161-5 du code de la  
commande publique.












---

**Règlement de la Consultation (R.C.)**

**Date limite de remise des offres :**

**6 mars 2026 à 12h00**

## POINTS CLÉS DE LA PROCÉDURE

	<p>Accord-cadre à bons de commande mono-attributaire de Fournitures</p> <p><u>Objet</u> : Réalisation et impression d'imprimés</p>
	<p><u>Acheteur</u> :</p> <p>Centre hospitalier du Mans 194 avenue Rubillard 72037 - Le Mans cedex 9</p>
	<p>Accord-cadre passé en appel d'offres ouvert, en application des articles R2124-1, R2124-2 et R2161-2 à R2161-5 du code de la commande publique.</p> <p>CCAG applicable à l'accord-cadre : CCAG Fournitures Courantes et Services.</p>
	<p>L'accord-cadre est divisé en 12 lots.</p>
	<p>Profil acheteur :</p> <p><a href="https://www.marches-publics.gouv.fr/">https://www.marches-publics.gouv.fr/</a></p>
	<p>Les renseignements complémentaires doivent être demandés au plus tard 10 jours calendaires avant la date limite fixée pour la réception des offres.</p>
	<p>L'offre est valable 6 mois à compter de la date limite de réception des offres.</p>
	<p>Aucune négociation n'est prévue.</p>
	<p>Les informations concernant les variantes sont indiquées au sein du présent document.</p>
	<p>Les informations concernant les prestations supplémentaires éventuelles sont indiquées au sein du présent document.</p>
	<p>Code CPV principal de la consultation : 22900000-9 : Imprimés divers</p>

## SOMMAIRE

---

ARTICLE 1.	DISPOSITIONS GENERALES .....	4
1.1.	Objet de la consultation .....	4
1.2.	Codes CPV .....	5
1.3.	Durée .....	5
ARTICLE 2.	DOSSIER DE CONSULTATION .....	5
ARTICLE 3.	CONDITIONS DE LA CONSULTATION.....	6
3.1.	Procédure de passation.....	6
3.2.	Allotissement .....	6
3.3.	Renseignements complémentaires .....	6
ARTICLE 4.	PRESENTATION DE LA CANDIDATURE .....	6
4.1.	Dossier de candidature.....	6
4.2.	Sous-traitance .....	7
4.3.	Groupements d'opérateurs économiques .....	7
ARTICLE 5.	PRESENTATION DE L'OFFRE .....	7
5.1.	Présentation du dossier d'offre.....	7
5.2.	Variantes.....	8
5.3.	Prestations supplémentaires éventuelles.....	8
5.4.	Délai de validité .....	8
ARTICLE 6.	CRITERES D'ATTRIBUTION ET CHOIX DE L'OFFRE .....	8
ARTICLE 7.	MODALITES DE REMISE DES PLIS .....	9
ARTICLE 8.	ATTRIBUTION DE L'ACCORD-CADRE .....	10
ARTICLE 9.	LITIGES ET DIFFERENDS.....	10

## ARTICLE 1. DISPOSITIONS GENERALES

### 1.1. Objet de la consultation

**Objet des fournitures** : Réalisation et impression d'imprimés.

Le présent marché a pour objet la réalisation et l'impression d'imprimés

L'accord-cadre est divisé en lots comme suit :

**Lot 1 “Réalisation et impression d'imprimés pour le CHM - Chemises et dossier médicaux”:**

**Lieu de livraison** : Centre hospitalier du Mans, 194 avenue Rubillard, 72037 Le Mans cedex 9

Le montant de commande du lot est limité à 160.000,00 € HT.

**Lot 2 “Réalisation et impression d'imprimés pour le CHM - Dossier de soins patient”:**

**Lieu de livraison** : Centre hospitalier du Mans, 194 avenue Rubillard, 72037 Le Mans cedex 9

Le montant de commande du lot est limité à 34.000,00 € HT.

**Lot 3 “Réalisation et impression d'imprimés pour le CHM - Blocs autocopiants et divers imprimés”:**

**Lieu de livraison** : Centre hospitalier du Mans, 194 avenue Rubillard, 72037 Le Mans cedex 9

Le montant de commande du lot est limité à 120.000,00 € HT.

**Lot 4 “Réalisation et impression d'imprimés pour le PSSL - Divers imprimés”:**

**Lieu de livraison** : Pôle Santé Sarthe et Loir (PSSL), La Chasse du Point du Jour Le Bailleul, CS 10129, 72200 Le Bailleul

Le montant de commande du lot est limité à 34.000,00 € HT.

**Lot 5 “réalisation et impression d'imprimés pour le PSSL - Dossiers médicaux et étiquettes en rouleau”:**

**Lieu de livraison** : Pôle Santé Sarthe et Loir (PSSL), La Chasse du Point du Jour Le Bailleul, CS 10129, 72200 Le Bailleul

Le montant de commande du lot est limité à 34.000,00 € HT.

**Lot 6 “réalisation et impression d'imprimés pour le CH de La Ferté Bernard”:**

**Lieu de livraison** : Centre Hospitalier de La Ferté Bernard, 56 avenue Pierre Brulé, BP 13, 72401 La Ferté-Bernard

Le montant de commande du lot est limité à 34.000,00 € HT.

**Lot 7 “réalisation et impression d'imprimés pour le CH de Montval sur Loir”:**

**Lieu de livraison** : Centre Hospitalier de Montval-sur-Loir, 5 Rue Saint-Martin, 72500 Montval-sur-Loir

Le montant de commande du lot est limité à 34.000,00 € HT.

**Lot 8 “réalisation et impression d'imprimés pour le CH de Saint Calais”:**

**Lieu de livraison** : Centre Hospitalier de Saint Calais, 2 rue de la Perrine, 72120 Saint-Calais

Le montant de commande du lot est limité à 34.000,00 € HT.

**Lot 9 “réalisation et impression d'imprimés pour l'EPSM”:**

**Lieu de livraison** : Établissement Public de Santé Mentale de la Sarthe (EPSM), 20 avenue du 19 Mars 1962, 72700 Allonnes

Le montant de commande du lot est limité à 20.000,00 € HT.

**Lot 10 “réalisation et impression d'imprimés pour le PHGNS”:**

**Lieu de livraison** : Pôle Hospitalier et Gérontologique Nord Sarthe (Beaumont sur Sarthe, Bonn table et Sill  le Guillaume), 97 rue de l'Airel, 72170 Beaumont-sur-Sarthe  
Le montant de commande du lot est limité à 34.000,00 à HT.

**Lot 11 "réalisation et impression d'imprimés pour le CH du Lude":**

**Lieu de livraison** : Centre Hospitalier du Lude, Chemin des Bichousi res, 72800 Le Lude  
Le montant de commande du lot est limité à 20.000,00 à HT.

**Lot 12 "réalisation et impression d'imprimés pour le service communication des hôpitaux de Sarthe":**

**Lieu de livraison** :

- Centre hospitalier du Mans, 194 avenue Rubillard, 72037 Le Mans cedex 9
  - Centre Hospitalier de La Ferté Bernard, 56 avenue Pierre Brulé, BP 13, 72401 La Ferté-Bernard
  - Centre Hospitalier de Montval-sur-Loir, 5 Rue Saint-Martin, 72500 Montval-sur-Loir
  - Centre Hospitalier de Saint Calais, 2 rue de la Perrine, 72120 Saint-Calais
  - Centre Hospitalier du Lude, Chemin des Bichousi res, 72800 Le Lude
  - Pôle Santé Sarthe et Loir (PSSL), La Chasse du Point du Jour Le Bailleul, CS 10129, 72200 Le Bailleul
- Le montant de commande du lot est limité à 80.000,00 à HT.

## 1.2. Codes CPV

Le code CPV principal de l'accord-cadre est le suivant : 22900000-9 - Imprimés divers

## 1.3. Durée

Se reporter au CCAP.

## ARTICLE 2. DOSSIER DE CONSULTATION

Vous pouvez consulter les documents en ligne à l'adresse suivante : <https://www.marches-publics.gouv.fr/>

Le dossier de consultation comprend les éléments suivants :

- Règlement Consultation (RC) et ses annexes dont le cadre de réponse technique
- l'acte d'engagement (ATTRI1) et ses annexes éventuelles dont le Bordereau des Prix Unitaires (BPU)
- le cahier des clauses administratives particulières (CCAP) et ses annexes
- Le cahier des clauses techniques particulières (CCTP) ou tout autre document qui en tient lieu et ses éventuelles annexes
- Le DC1 – Lettre de candidature
- Le DC2 – Déclaration du candidat individuel

L'acheteur se réserve le droit d'apporter des modifications de détail au dossier de consultation. Ces modifications devront être reçues par les candidats au plus tard 6 jours calendaires avant la date limite de réception des offres. Les candidats devront alors répondre sur la base du dossier modifié sans pouvoir élever aucune réclamation à ce sujet.

Les renseignements complémentaires sur les documents de la consultation seront envoyés aux opérateurs économiques 6 jours calendaires au plus tard avant la date limite fixée pour la réception des offres, pour autant qu'ils en aient fait la demande 10 jours calendaires avant la date limite fixée pour la réception des offres.

Si un complément d'informations, nécessaire à l'élaboration de l'offre n'est pas fourni dans les délais prévus ci-dessus, ou si des modifications importantes sont apportées aux documents de l'accord-cadre, le délai de réception des offres sera prolongé de manière proportionnée à l'importance des informations demandées ou des modifications apportées.

### Accès aux modèles d'imprimés

Si le candidat souhaite des modèles des imprimés, il peut prendre contact avec les référents techniques indiqués dans le dossier du DCE « fiches logistiques par établissement » afin que lui soit envoyé les modèles concernés, dans la mesure où la demande ne concerne que quelques échantillons. Dans le cas où

le volume ne permettrait pas un envoi postal, l'entreprise devra se déplacer sur site après prise de rendez-vous. Aucune demande ne sera traitée dans les 10 jours précédant la date de remise des offres.

## ARTICLE 3. CONDITIONS DE LA CONSULTATION

### 3.1. Procédure de passation

Conformément aux articles R. 2124-2 et R. 2161-2 à R. 2161-5 du code de la commande publique, le marché est passé par appel d'offres ouvert.

Conformément à l'article R. 2162-2 du code de la commande publique, l'accord-cadre mono-attributaire sera exécuté par l'émission de bons de commande dans les conditions fixées aux articles R. 2162-13 et R. 2162-14 du même code.

### 3.2. Allotissement

Un candidat peut remettre une offre pour chacun des lots.

L'acheteur ne limite pas le nombre de lots pour lesquels le candidat peut présenter une offre, ni le nombre de lots qui peuvent être attribués à un même candidat.

### 3.3. Renseignements complémentaires

Pour tous renseignements complémentaires concernant cette consultation les candidats transmettent impérativement leur demande par l'intermédiaire du profil acheteur dont l'adresse URL est la suivante :

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

## ARTICLE 4. PRESENTATION DE LA CANDIDATURE

### 4.1. Dossier de candidature

Dans le cadre de sa candidature, le candidat devra produire les documents suivants.

Si ceux-ci ne sont pas remis en français, une traduction des documents devra être jointe au dossier de candidature.

Le candidat peut présenter sa candidature sous forme d'un document unique de marché européen (DUME), en lieu et place des formulaires DC1 et DC2. En cas de groupement d'opérateurs économiques, chacun des membres du groupement fournira un formulaire DUME complété.

Les capacités professionnelles, techniques et financières du candidat seront analysées à partir des critères listés ci-dessous. Lorsqu'un niveau minimum est exigé pour un critère, le candidat doit fournir les preuves des minimaux demandés ou toute autre forme de preuve équivalente.

N°	Capacité économique et financière du candidat	Lot
1	Déclaration concernant le chiffre d'affaires global du candidat et, le cas échéant, le chiffre d'affaires du domaine d'activité faisant l'objet du marché public, portant au maximum sur les trois derniers exercices disponibles en fonction de la date de 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.	Tous les lots

Capacité technique et professionnelle du candidat		
1	Une déclaration indiquant les effectifs moyens annuels du candidat et l'importance du personnel d'encadrement pour chacune des trois dernières années.	Tous les lots

En application de l'article R2143-13 du code de la commande publique, les candidats ne sont pas tenus de fournir les documents justificatifs et moyens de preuve que l'acheteur peut obtenir directement par le biais :

1° D'un système électronique de mise à disposition d'informations administré par un organisme officiel à condition que l'accès à celui-ci soit gratuit et, le cas échéant, que figurent dans le dossier de candidature toutes les informations nécessaires à sa consultation ;

2° D'un espace de stockage numérique, à condition que figurent dans le dossier de candidature toutes les informations nécessaires à sa consultation et que l'accès à ceux-ci soit gratuit.

## 4.2. Sous-traitance

La sous-traitance n'est pas admise pour l'exécution de cet accord-cadre.

## 4.3. Groupements d'opérateurs économiques

Conformément à l'article R. 2142-19 du code de la commande publique, les groupements d'opérateurs économiques peuvent participer à la présente consultation.

Lors de la remise de la candidature et de l'offre, la forme juridique du groupement est laissée à la libre appréciation des candidats.

Le groupement pourra prendre la forme soit d'un groupement conjoint, soit d'un groupement solidaire.

Quelle que soit la forme juridique du groupement retenue par les candidats, la composition du groupement devra être détaillée et l'un des opérateurs économiques membre du groupement sera désigné comme mandataire. Ce mandataire représentera l'ensemble des membres du groupement vis-à-vis de l'acheteur et coordonnera les prestations des membres du groupement.

Un même opérateur économique ne peut pas être mandataire de plus d'un groupement pour un même marché public.

Conformément aux dispositions de l'article R. 2142-26 du code de la commande publique, la composition du groupement ne pourra pas être modifiée entre la date de remise des candidatures et la date de signature du marché.

Il pourra cependant être dérogé à ce principe en cas d'opération de restructuration de société, notamment de rachat, de fusion ou d'acquisition touchant l'un des membres du groupement ou, si le groupement apporte la preuve qu'un de ses membres se trouve dans l'impossibilité d'accomplir sa tâche pour des raisons qui ne sont pas de son fait. Le groupement pourra alors demander à l'acheteur l'autorisation de continuer à participer à la procédure de passation en proposant, le cas échéant, à l'acceptation de l'acheteur, un ou plusieurs nouveaux membres du groupement, sous-traitants ou entreprises liées. L'acheteur se prononcera sur la recevabilité de cette demande après examen de la capacité de l'ensemble des membres du groupement ainsi transformé et, le cas échéant, des sous-traitants et entreprises liées présentées à son acceptation, au regard des conditions de participation qu'il a définies.

Les opérateurs économiques ne sont pas autorisés à candidater en agissant à la fois en qualité de candidat individuel et de membre d'un groupement. Les opérateurs économiques ne sont pas autorisés à candidater en qualité de membres de plusieurs groupements.

## ARTICLE 5. PRESENTATION DE L'OFFRE

### 5.1. Présentation du dossier d'offre

Dans le cadre de son offre, le candidat devra produire les documents suivants.

Si ceux-ci ne sont pas remis en français, une traduction des documents devra être jointe au dossier d'offre.

N°	Description
1	L'acte d'engagement Le document doit être dûment rempli, daté par la personne habilitée à engager la société. Le candidat auquel il est envisagé d'attribuer le marché public sera tenu de signer l'acte d'engagement. Toutefois, le candidat peut choisir de le signer dès le dépôt de sa candidature ou de son offre. En cas d'allotissement, le candidat établira soit un acte d'engagement unique regroupant le ou les lots auxquels il soumissionne soit un acte d'engagement par lot.
2	Le relevé d'identité bancaire

3	Les échantillons – pour les lots concernés Le soumissionnaire remet les échantillons demandés au présent RC.
4	Les fiches techniques
5	Le bordereau de prix unitaire et le détail quantitatif estimatif Le document doit être dûment rempli par la personne habilitée à engager la société. Les prix doivent toujours être exprimés en euro, sous format EXCEL et PDF pour faciliter l'analyse des prix.
6	Le cadre de réponse technique

Echantillons demandés – pour les lots concernés :

- Le candidat devra remettre dans son offre un nuancier pour apprécier les coloris.

- Pour tous les lots à l'exception du lot 5 « Dossiers médicaux et étiquettes en rouleau »  
Le candidat devra remettre avec son offre des modèles d'imprimés les plus représentatifs se rapprochant des besoins exprimés (voir nombres d'échantillons demandés au BPU de chaque lot) ainsi que des modèles d'attache de type JALEMA pour le lot n°1 à l'adresse suivante :

Centre Hospitalier Le Mans  
Direction des Achats  
194, avenue Rubillard  
72037 Le Mans Cedex  
A l'attention de la cellule des marchés

- Pour le lot 5 « Dossiers médicaux et étiquettes en rouleau » du PSSL, à l'adresse suivante :

Direction des Achats  
La Chasse du Point du Jour  
72 200 LE BAILLEUL  
A l'attention de Mesdames Sylvie CHEVAL et Sandra GACIC

Les échantillons sont à remettre au plus tard à la date et l'heure limite de remise des offres. A défaut d'échantillons ou en cas de retard, l'offre sera déclarée irrégulière.

## 5.2. Variantes

La présentation de variantes à l'initiative du soumissionnaire n'est pas autorisée.  
Aucune variante n'est prévue par l'acheteur.

L'offre doit être strictement conforme aux pièces de l'accord-cadre.  
En cas de présentation d'une variante, seule l'offre de base sera prise en compte.

## 5.3. Prestations supplémentaires éventuelles

L'accord-cadre ne comporte aucune prestation supplémentaire éventuelle facultative ou obligatoire.

## 5.4. Délai de validité

Le candidat reste lié par son offre pendant un délai de 6 mois calendaires, à compter de la date limite de présentation des offres.

## ARTICLE 6. CRITERES D'ATTRIBUTION ET CHOIX DE L'OFFRE

L'acheteur attribue l'accord-cadre au soumissionnaire ayant présenté l'offre économiquement la plus avantageuse en se fondant sur une pluralité de critères.

Les critères listés ci-dessous s'appliquent pour l'attribution de l'accord-cadre.

Ces critères d'attribution valent pour tous les lots.

N°	Description	Pondération
1	Prix	45

	<i>Une note sera attribuée de la façon suivante : Prix le plus bas / prix proposé par le candidat x 45</i>	
2	Valeur technique au regard du mémoire technique	55
	<i>La valeur technique sera notée sur 3 ITEM</i>	
2.1	Qualité	25
	<i>Qualité du papier, proposition de nuancier, modèles d'imprimés Pour le lot 5 : qualité de la colle des étiquettes La notation portera, en plus des fiches techniques, sur la qualité des échantillons (pour les lots concernés)</i>	
2.2	Délai de livraison	20
	<i>Délai nécessaire pour la réalisation du bon à tirer (BAT) (de la demande de BAT de l'établissement jusqu'à la réception de celui-ci)(sur 10 points) Délai de livraison nécessaire après réception du bon de commande (ou le cas échéant, le BAT) pour les livraisons courantes (sur 10 points)</i>	
2.3	Respect de l'environnement	10
	<i>La gestion des emballages lors du colisage (sur 3 points) L'optimisation du colisage (sur 2 points) Pourcentage de papier et d'encre issus du développement durable (sur 5 points)</i>	
	<b>Pondération totale des critères d'attribution :</b>	<b>100</b>

Une certaine valeur a été attribuée à chaque critère. Sur la base de l'évaluation de tous ces critères, tenant compte de la valeur attribuée à chacun, l'accord-cadre sera attribué au candidat présentant l'offre régulière économiquement la plus avantageuse du point de vue de l'acheteur.

Si une offre lui paraît anormalement basse, l'acheteur demandera au soumissionnaire d'apporter les précisions et justifications permettant de démontrer que l'offre présentée n'est pas anormalement basse, en application des articles L. 2152-5 à L. 2152-6 et R. 2152-3 à R. 2152-5 du code de la commande publique.

Si les éléments produits par le soumissionnaire ne permettent pas de justifier de manière satisfaisante le bas niveau des prix proposés ou si le soumissionnaire se trouve dans l'un des cas précisés aux articles R. 2152-4 ou R. 2152-5 du code de la commande publique, son offre est rejetée.

## ARTICLE 7. MODALITES DE REMISE DES PLIS

Les plis doivent être remis au plus tard à la date et l'heure mentionnées en page de garde du présent document. Les plis déposés postérieurement seront considérés comme étant hors délai.

Conformément aux articles R.2132-7 et R.2132-8 du Code de la commande publique, les candidats devront **obligatoirement** transmettre leurs propositions de manière électronique.

### Transmission par voie électronique

Les candidats devront tenir compte des indications suivantes, afin de garantir au mieux le bon déroulement de cette procédure dématérialisée.

La plate-forme de dématérialisation à utiliser pour la remise des offres est la suivante : <https://www.marches-publics.gouv.fr/>

La liste des formats de fichiers acceptés est la suivante :

- Portable Document Format (Adobe .pdf),
- Rich Text Format (.rtf),
- Compressés (exemples d'extensions : .zip, .rar),
- Applications bureautiques (exemples d'extensions : .doc, .xls, .pwt, .pub, .mdb),
- Multimédias (exemples d'extensions : gif, .jpg, .png).

Les documents nécessitant une signature, transmis par voie dématérialisée, sont de préférence signés individuellement par le candidat au moyen d'un certificat de signature électronique conforme au format XAdES, CAdES ou PAdES. Les certificats de type RGS peuvent encore être utilisés après le 1er octobre 2018 pour le temps de leur validité.

Le cas échéant, les documents transmis par voie électronique pourront être rematérialisés après l'ouverture des plis pour signature. Les candidats sont informés que les pièces non signées électroniquement pourront être rematérialisées et signées manuscritement après l'attribution. Dans cette hypothèse, l'attributaire désigné s'engage à signer l'acte d'engagement et toutes autres pièces éventuelles conformément à l'offre remise ou négociée.

Les frais d'accès au réseau et de recours à la signature électronique sont à la charge de chaque candidat.

### **Copie de sauvegarde**

Il est rappelé que le candidat peut, s'il le souhaite, faire parvenir une copie de sauvegarde dans les délais impartis pour la remise des candidatures ou des offres soit sur un support papier ou sur support physique électronique, soit par voie électronique.

La copie de sauvegarde transmise à l'acheteur ou à l'autorité concédante sur support papier ou sur support physique électronique doit être placée dans un pli comportant la mention " copie de sauvegarde ".

La copie de sauvegarde adressée par voie électronique est transmise au moyen d'outils et de dispositifs conformes aux exigences minimales des moyens de communication électronique prévus par les dispositions de l'arrêté du 22 mars 2019 relatif aux exigences minimales des moyens de communication électronique utilisés dans la commande publique (annexe 8 du code de la commande publique).

Lorsqu'un programme informatique malveillant est détecté dans la copie de sauvegarde, celle-ci est écartée par l'acheteur ou l'autorité concédante.

## **ARTICLE 8. ATTRIBUTION DE L'ACCORD-CADRE**

Au terme de la procédure, l'acheteur demandera à l'opérateur économique ou au mandataire du groupement d'opérateurs auquel il est envisagé d'attribuer l'accord-cadre de lui retourner :

- L'acte d'engagement dûment rempli, daté et signé par la personne habilitée à engager la société.
- Les attestations d'assurance reprises dans le CCAP
- Les documents justificatifs visés aux articles R. 2143-6 à R. 2143-10 du Code de la commande publique. Le cas échéant, il sera fait application des articles R. 2143-13 et R. 2143-15 du Code de la commande publique.

Lors de la conclusion de l'accord-cadre et tous les 6 mois jusqu'à la fin de celui-ci, il sera demandé au titulaire de l'accord-cadre de fournir une attestation de vigilance afin de prouver qu'il respecte les règles applicables en matière de lutte contre le travail dissimulé.

## **ARTICLE 9. LITIGES ET DIFFERENDS**

En cas de litige, les coordonnées du service auprès duquel des renseignements peuvent être obtenus concernant l'introduction des recours et de l'instance chargée des procédures de recours sont les suivantes :

Tribunal administratif de Nantes  
Tél. : 02 55 10 10 02  
Fax : 02 55 10 10 03  
Email : greffe.ta-nantes@juradm.fr

Les coordonnées de l'instance chargée des procédures de médiation sont les suivantes:

CCIRA de Nantes  
Tél. : 02 53 46 79 83  
Fax : 02 53 46 79 79  
Email : paysdl.ccira@dreets.gouv.fr

Le tribunal administratif peut également être saisi par l'application Télérecours Citoyens accessible via le site internet [www.telerecours.fr](http://www.telerecours.fr).