

RÈGLEMENT DE LA CONSULTATION

ACCORD-CADRE DE FOURNITURES COURANTES ET DE SERVICES

Exploitation et gestion du service départemental de téléassistance "Val'Ecoute"

Date et heure limites de réception des offres et des copies de sauvegarde	7 septembre 2026
Date et heure limites de demande de renseignement complémentaires	27 août 2026

Département du Val-de-Marne
Direction de l'achat public et des marchés
Hôtel du Département
94054 Créteil CEDEX

1 - Notre marché en quelques mots : quel est notre besoin ?

1.1 - Objet

Objet : Exploitation et gestion du service départemental de téléassistance "Val'Ecoute"

Le service de téléassistance « Val'Ecoute » est destiné à favoriser la vie à domicile des personnes âgées, en situation de handicap ou malades, habitant le Val-de-Marne. Il s'inscrit dans un dispositif partenarial, formalisé par convention associant les Villes ou Centres Communaux d'Action Sociale (CCAS) et le Département, visant à faciliter l'accès de ce service au plus grand nombre possible de personnes âgées dépendantes ou de personnes en situation de handicap. Certaines Villes accordent, en effet, à leurs concitoyens âgés ou handicapés, une prise en charge partielle ou totale de l'abonnement et/ou de l'installation.

Dans le cadre du présent marché, le Département peut commander au titulaire des actions de prévention des risques sanitaires (par exemple dans le cadre d'un plan canicule).

Par ailleurs, le Département contribue à la solvabilisation d'un grand nombre d'abonnés bénéficiant de prestations sociales, au premier rang desquelles figurent l'allocation personnalisée d'autonomie (APA), l'allocation compensatrice tierce personne (ACTP) ou la prestation de compensation du handicap (PCH).

Le titulaire s'engage à mettre en place les moyens nécessaires pour répondre aux appels des bénéficiaires en déclenchant le dispositif approprié. A cette fin, le titulaire doit pouvoir répondre aux attentes suivantes :

- Fonctionnement d'une centrale d'écoute
- Mise à disposition aux abonnés de transmetteurs compatibles avec leur installation téléphonique, ainsi que leur retrait
- Promotion et suivi du service départemental de téléassistance auprès des Centres Communaux d'Action Sociale (CCAS), dans le cadre d'une convention liant les Villes et le Département
- Tenue de fichiers détaillés et actualisés
- Participation à des réunions avec les responsables départementaux et, éventuellement, communaux
- Etablissement de rapports d'information et enquêtes de satisfaction
- Prestation spécifique liée à la prévention des risques sanitaires

1.2 - Caractéristiques du marché

Procédure	Procédure adaptée de services sociaux et autres services spécifiques	
Type de contrat	Accord-cadre à bons de commande	Mono attributaire
Allotissement	Non	
Durée	Initiale 2 ans + 2 reconductions de 1 an (maxi 4 ans)	
Nomenclature CPV	85300000-2 Services d'action sociale et services connexes 85311200-4 Services sociaux pour les personnes handicapées 85311100-3 Services sociaux pour les personnes âgées 98513310-8 Services d'aide à domicile	

Tranches	Non
Variante	Non
PSE	Non
Clauses diverses	☒ Sociale ☒ Laïcité ☒ Confidentialité ☐ Mesures de Sécurité ☒ RGPD ☒ Environnementale ☐ Reprise du personnel
Financement	☒ Sur fonds propres ☐ Autres
Modalités de paiement	☒ Mandat administratif ☐ Carte achat

Le pouvoir adjudicateur a décidé de ne pas lancer la consultation en lots séparés pour les motifs suivants : Le marché public n'est pas décomposé en lot conformément aux dispositions des articles L2113-10 et L2113-11 du Code. En effet, la dévolution en lots séparés risque de rendre techniquement difficile ou financièrement plus coûteuse l'exécution des prestations



1.3 - Montants du marché

Période	Minimum HT	Maximum HT
Période initiale (2 ans)	Sans	30 000,00 €
1 ^{ère} reconduction	Sans	15 000,00 €
2 ^e reconduction	Sans	15 000,00 €

2 - COMMENT ÇA MARCHE ? LES CLES DE LA PROCEDURE.

2.1 - Contenu du dossier de consultation

Le dossier de consultation contient les pièces suivantes :

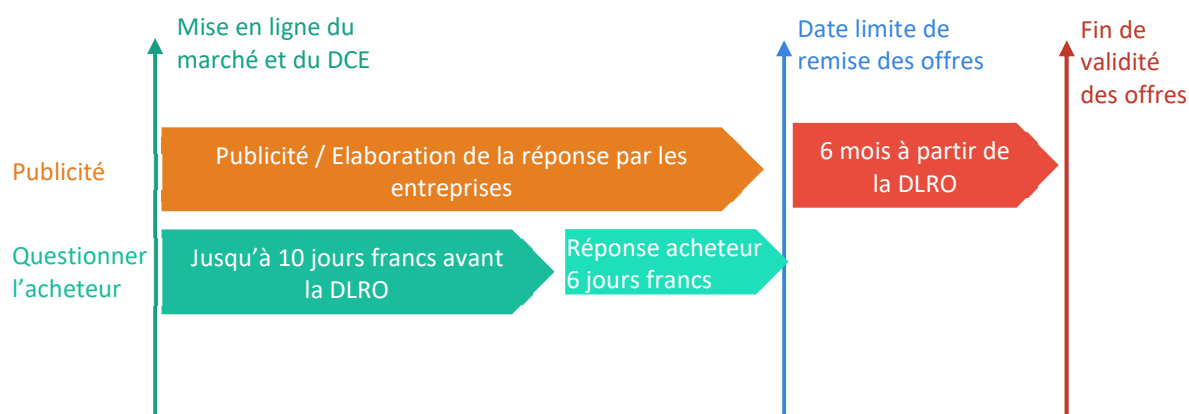
- Le règlement de la consultation (RC)
- L'acte d'engagement (AE) et ses annexes (dont RGPD)
- Le bordereau des prix unitaires (BPU)
- Le détail quantitatif estimatif (DQE)
- Le cahier des clauses administratives particulières (CCAP) et son annexe (Chorus)
- Le cahier des clauses techniques particulières (CCTP)
- Le cadre de mémoire technique (CMT) et son annexe (Questionnaire RSE)

Le pouvoir adjudicateur 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 10 jours avant la date limite de réception des offres.



En téléchargeant le DCE après vous être enregistré sur la Plateforme Maximilien, vous serez automatiquement informé par mail des modifications en cours de consultation. L'entreprise se doit de répondre sur la base des documents modifiés. A défaut, cela peut entraîner une irrégularité de l'offre remise par le candidat. L'entreprise doit veiller aux paramétrages de sa messagerie pour éviter que les messages soient réceptionnés en spams.

2.2 - Les dates clés



 Délai de validité des offres	Le délai de validité des offres est le délai pendant lequel le candidat s'engage à maintenir son offre.
 Questions en cours de publicité	Pour obtenir tous renseignements complémentaires qui leur seraient nécessaires au cours de leur étude, les candidats peuvent faire parvenir au plus tard 10 jours francs avant la date limite de remise des offres , une demande écrite via le profil acheteur uniquement . Une réponse sera alors adressée, via cette même plate-forme à toutes les entreprises ayant retiré le dossier, 6 jours francs au plus tard avant la date limite de réception des offres. Les entreprises sont seules responsables du paramétrage et de la surveillance de leur propre messagerie.

3 - COMMENT PRESENTER VOTRE OFFRE ?

3.1 - Forme juridique du groupement

Il est interdit aux candidats de présenter plusieurs offres en agissant à la fois :

- En qualité de candidats individuels et de membres d'un ou plusieurs groupements ;
- En qualité de membres de plusieurs groupements.

Le pouvoir adjudicateur ne souhaite imposer aucune forme de groupement à l'attributaire de l'accord-cadre.

3.2 - Présentation des candidatures et des offres



- Les offres des candidats seront exprimées en EURO et entièrement rédigées en langue française. Si elles sont dans une autre langue, elles doivent être accompagnées d'une traduction en français de l'ensemble des documents remis dans l'offre.
- S'ils sont connus lors du dépôt de la réponse, celle-ci devra présenter tous les sous-traitants, ainsi qu'indiquer les prestations dont la sous-traitance est envisagée, la dénomination, le montant et la qualité des sous-traitants (Cf. modèle DC4 ou acte d'engagement).

3.2.1 - Documents à produire

Chaque candidat aura à produire un dossier complet comprenant les pièces suivantes :

L'avez-vous préparé ?	Documents de la candidature
	Déclaration sur l'honneur pour justifier que le candidat n'entre dans aucun des cas d'interdiction de soumissionner
	Déclaration concernant le chiffre d'affaires global et le chiffre d'affaires concernant les prestations objet du contrat, réalisées au cours des trois derniers exercices disponibles
	Liste des principales prestations effectuées au cours des trois dernières années, indiquant le montant, la date et le destinataire. Elles sont prouvées par des attestations du destinataire ou, à défaut, par une déclaration du candidat
	Déclaration indiquant les effectifs moyens annuels du candidat et l'importance du personnel d'encadrement pour chacune des trois dernières années
	Certification HDS (Hébergeur de Données de Santé)

Chacun des certificats précités pourra faire l'objet d'équivalence. Les entreprises étrangères pourront quant à elles fournir ceux délivrés par les organismes de leur état d'origine.

Pour présenter leur candidature, les candidats peuvent :

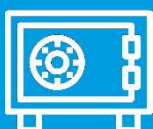
Renseigner le DC1
et le DC2

ou

Le document
unique de Marché
Européen (DUME)



Ces documents sont disponibles gratuitement sur le site www.economie.gouv.fr



Coffre-fort
numérique

Le candidat n'est pas tenu de fournir les documents et renseignements demandés à la condition expresse qu'il précise dans son dossier de candidature où le Pouvoir adjudicateur peut se procurer les informations gratuitement auprès d'un organisme officiel ou d'un espace de stockage numérique. A titre indicatif, le candidat peut déposer gratuitement les documents et informations dans le coffre-fort entreprises de la plateforme Maximilien. Il doit accepter de les rendre visibles par l'acheteur public et veiller à ce que les pièces soient en cours de validité.



Capacités des
partenaires

Pour justifier des capacités professionnelles, techniques et financières d'autres opérateurs économiques sur lesquels il s'appuie pour présenter sa candidature, le candidat produit les mêmes documents concernant cet opérateur économique que ceux qui lui sont exigés par le pouvoir adjudicateur. En outre, pour justifier qu'il dispose des capacités de cet opérateur économique pour l'exécution des prestations, le candidat produit un engagement écrit de l'opérateur économique.

Pour rappel, pour toutes les entreprises employant au moins 50 salariés, le procès-verbal du comité Social et Economique portant sur l'examen du rapport et du programme de la politique sociale de l'entreprise **doit être communiqué par tout candidat à l'obtention d'un marché public (art. L. 2312-27 du Code du travail).**

L'avez-vous préparé ?	Documents de l'offre
	L'acte d'engagement (AE) et ses annexes
	Le bordereau des prix unitaires (BPU)
	Le détail quantitatif estimatif (DQE)
	Le cadre de mémoire technique du candidat (CMT) et son annexe
	Le catalogue tarifaire (ou extrait de catalogue) – document non obligatoire

Le Mémoire Technique est un document contractuel et sert au jugement des offres (Les candidats sont invités à utiliser le cadre - mémoire technique ayant pour objectif de les aider à répondre précisément aux attentes de l'Administration).

Le catalogue tarifaire (ou extrait de catalogue) est un document facultatif et ne sera pas nécessaire pour le jugement des offres. Son absence n'entraîne pas l'irrégularité de l'offre.

La signature de l'acte d'engagement est facultative au dépôt de l'offre, mais obligatoire à l'attribution du marché. Il est précisé que le signataire doit disposer d'un pouvoir pour engager l'entreprise.

3.2.2 - Echantillons

Sans objet

3.3 - Conditions d'envoi ou de remise des plis

Les plis devront parvenir à destination avant la date et l'heure limites de réception des offres indiquées sur la page de garde du présent document.

3.3.1 - Transmission sous support papier

La transmission des plis par voie électronique est imposée pour cette consultation. Par conséquent, la transmission par voie papier n'est pas autorisée.

3.3.2 - Transmission électronique



Pensez à anticiper votre dépôt plusieurs heures avant l'heure limite.

La transmission des documents par voie électronique est effectuée **uniquement** sur la plateforme Maximilien.

Les formats électroniques dans lesquels les documents peuvent être transmis sont les suivants : doc/.rtf/.pdf /.xls ;xlsx ou tableur/ image : PNG/ JPEG. Ne pas utiliser certains formats, notamment les ".exe" et les formats vidéo ; ne pas utiliser certains outils notamment les "macros". Le pli déposé par un candidat, sur la plateforme Maximilien, ne pourra excéder 4 Go. La taille maximale d'un fichier ne pourra excéder, quant à elle, 1 Go. Au-delà, l'offre du candidat sera refusée par la plateforme Maximilien.

Les documents devront être préalablement traités par les candidats par un anti-virus régulièrement mis à jour. Tout document contenant un virus informatique fera l'objet d'un archivage de sécurité et sera réputé n'avoir jamais été reçu. Le candidat concerné en sera informé.

Chaque transmission fera l'objet d'une date certaine de réception et d'un accusé de réception électronique fourni par la plateforme. A ce titre, le fuseau horaire de référence est celui de (GMT+01:00) Paris, Bruxelles, Copenhague, Madrid. Le pli sera considéré « hors délai » si le téléchargement se termine après la date et l'heure limites de réception des offres.

Chaque pli remis par le candidat sera considéré comme une offre, à ce titre seul le dernier pli envoyé sera ouvert. Si le soumissionnaire répond à plusieurs lots, il devra s'assurer que chaque pli indique clairement le lot concerné.

3.3.3 - Copie de sauvegarde

Le pli peut être doublé d'une copie de sauvegarde transmise dans les délais impartis, sur support physique électronique, ou sur support papier. Cette copie est transmise sous pli scellé et comporte obligatoirement la mention « copie de sauvegarde », ainsi que le nom du candidat et l'identification de la procédure concernée.

3.3.4 - Adresses de remise

Cette copie de sauvegarde pourra être adressée, par envoi postal avec A/R ou dépôt sur place, avant la date et l'heure limites de remise des offres indiquée en page de garde de ce document, à l'adresse suivante :

Cette copie de sauvegarde pourra être adressée, par envoi postal avec A/R ou dépôt sur place, avant la date et l'heure limites de remise des offres indiquée en page de garde de ce document, à l'adresse suivante :

Adresse postale :
Conseil départemental du Val-de-Marne
Direction de l'achat public et des marchés
Service de la stratégie des achats et du contrôle des marchés
Hôtel du Département
94054 CRETEIL Cedex

Adresse physique :
Conseil départemental du Val-de-Marne
Direction de l'achat public et des marchés
Service de la stratégie des achats et du contrôle des marchés
Hôtel du Département
4ème étage - Bureaux 452/458/459
21-29 Avenue du Général de Gaulle
94000 CRETEIL

Les dépôts sur place pourront se faire du lundi au vendredi de 9h00 à 12h00 et de 14h00 à 16h00. Les entreprises doivent **obligatoirement être munies du bon de dépôt** présent dans le DCE, pour déposer leur copie de sauvegarde, sous peine de ne pouvoir franchir l'accès à l'Hôtel du Département.

3.3.5 - Signature électronique



Une signature manuscrite scannée n'est pas une signature électronique.

Les documents transmis par voie électronique seront susceptibles d'être re-matérialisés après l'ouverture des plis. Les candidats sont informés que l'attribution du marché pourra alors donner lieu à la signature manuscrite d'un marché papier.

Conformément à l'arrêté du 22 mars 2019 relatif à la signature électronique des contrats de la commande publique, chaque pièce pour laquelle une signature est exigée doit faire l'objet d'une signature électronique individuelle et conforme au format XAdES, CAdES ou PAdES. La seule signature électronique du pli n'emporte pas valeur d'engagement du candidat.

4 - COMMENT VA ETRE EVALUEE VOTRE OFFRE ?

4.1 - Sélection des candidatures

Avant de procéder à l'examen des candidatures, s'il apparaît que des pièces du dossier de candidature sont manquantes ou incomplètes, le pouvoir adjudicateur peut décider de

demander à tous les candidats concernés de produire ou compléter ces pièces dans un délai qui sera précisé dans le courrier.

Les candidatures conformes et recevables seront examinées, à partir des seuls renseignements et documents exigés dans le cadre de cette consultation, pour évaluer leur situation juridique ainsi que leurs capacités professionnelles, techniques et financières.

4.2 - Analyse des offres

Le jugement des offres aboutira à un classement des offres, dont seront exclues les offres inappropriées ou anormalement basses puisque celles-ci ne pourront être régularisées ni par une demande spécifique de l'Administration, ni par la négociation. Toutes les autres offres initiales, y compris les irrégulières ou inacceptables, seront analysées.

- En l'absence de négociation, seules les offres irrégulières pourront être régularisées, à condition que les modifications apportées ne soient pas substantielles.
- En cas de négociation, les offres irrégulières ou inacceptables pourront être régularisées.

La régularisation des offres se fera dans un délai approprié et identique pour tous.

En résumé, voici les possibilités de régularisation d'une offre :

Situation	Anormalement basse	Inappropriée	Inacceptable	Irrégulière
Pas de négociation effective	Non	Non	Non	Sous conditions
Avec négociation effective avec les premiers candidats	Non	Non	Sous conditions	Sous conditions

Pour l'analyse et le classement final, l'acheteur tiendra compte des offres appropriées, régulières et acceptables, éventuellement régularisées selon les critères retenus pour le jugement des offres et pondérés de la manière suivante :

Critères d'attribution	Points des sous-critères	Pondération des critères
Valeur technique Appréciée au regard du cadre de mémoire technique, au regard des éléments suivants : - Organisation et moyens - Exécution du service, qualité opérationnelle et accompagnement des usagers - Personnel et organisation humaine dans le cadre du marché - Pilotage du dispositif et accompagnement du Département et des CCAS	10 pts 15 pts 10 pts 15 pts	50
Prix Apprécié sur la base du Détail quantitatif estimatif - Prestations à la charge du Département - Prestations à la charge des usagers et des CCAS	10 pts 30 pts	40
Performances en matière de développement durable Apprécié sur la base des éléments fournis par les candidats dans le mémoire technique		10

Dans le cas où des erreurs purement matérielles entre le BPU et le DQE (de multiplication, d'addition ou de report) seraient constatées le document concerné pourra faire l'objet d'une procédure de régularisation.

L'acheteur retiendra l'offre économiquement la plus avantageuse au regard des critères énoncés précédemment.



4.3 - Négociation

Principe



Le pouvoir adjudicateur peut négocier avec les 3 meilleures offres après une première analyse et l'établissement d'un classement initial.

La négociation n'est pas un droit : chaque candidat reste engagé par son offre initiale.

Avant la négociation

Les offres irrégulières peuvent être corrigées avant le classement initial.

Les offres inacceptables, inappropriées ou anormalement basses sont éliminées.

Pendant la négociation

Seules les 3 meilleures offres participent.

La négociation peut porter sur le prix ou les modalités, jamais sur l'objet du marché ni ses caractéristiques essentielles.

Après la négociation

Les candidats remettent une offre finale.

L'acheteur choisit l'offre économiquement la plus avantageuse.

Les candidats sont informés selon le classement initial (non admis) ou final (admis).



5 - QUE SE PASSE-T-IL APRES L'ATTRIBUTION DU MARCHE ?

5.1 - Fin de la procédure :

L'offre la mieux classée sera retenue à titre provisoire en attendant que le ou les candidats produisent les certificats et attestations des articles R. 2143-6 à R. 2143-10 du Code de la

commande publique. Le délai imparti par le pouvoir adjudicateur pour remettre ces documents ne pourra être supérieur à 10 jours.

5.2 - Procédures de recours

Le tribunal territorialement compétent est :

Tribunal administratif de Melun
43 rue du Général de Gaulle
Case postale 8630
77008 Melun Cedex

Les voies de recours ouvertes aux candidats sont les suivantes :

- Référé contractuel prévu aux articles L.551-13 à L.551-23 du CJA, et pouvant être exercé dans les délais prévus à l'article R. 551-7 du CJA.
- Recours de pleine juridiction ouvert aux concurrents évincés, et pouvant être exercé dans les deux mois suivant la date à laquelle la conclusion du contrat est rendue publique.
- . Pour tout renseignement, vous pouvez prendre contact avec le greffe du **Tribunal administratif de Melun**

Vous pouvez saisir le tribunal administratif de Melun de manière dématérialisée, par le biais de l'application informatique "Télérécours citoyen" accessible depuis le site internet www.telerecours.fr .

Documents et liens utiles (versions en vigueur à la date du lancement de la consultation) :

[Code de la commande publique](#) et ses [annexes](#) (Légifrance)

[Formulaires candidats \(DAJ\)](#)

[CCAG Fournitures courantes et services du 30 mars 2021](#)

