

RÈGLEMENT DE LA CONSULTATION

MARCHÉ PUBLIC DE TRAVAUX

25014PAP - TORCY - Travaux d'aménagement et création de voirie

Date et heure limites de réception des offres par **voie électronique**:

Vendredi 23 mai 2025 à 12:00

Date et heure limites de réception des questions par **voie électronique** :

Jeudi 15 mai 2025 à 12:00

COMMUNAUTE URBAINE LE CREUSOT-MONTCEAU-LES-MINES

Château de la Verrerie
BP 90069
71206 LE CREUSOT Cedex

Avertissement en page 2

AVERTISSEMENT IMPORTANT

L'offre électronique est transmise sur le profil d'acheteur de la CUCM à l'adresse suivante : <https://marches.ternum-bfc.fr>

Toute offre papier sera donc systématiquement rejetée.

Si vous n'avez pas encore effectué cette démarche, vous devez référencer votre entreprise sur la plateforme, en créant un compte, **et faire l'acquisition d'un certificat de signature électronique.**

Signature électronique : si le candidat n'utilise pas la fonctionnalité de signature proposée par la plateforme "territoires numériques", il devra fournir en annexe de son offre :

- un outil de vérification de la validité (ou un lien vers cet outil en accès libre)
- une notice d'utilisation de cet outil de vérification
- les documents de référence de l'autorité de certification émettrice du certificat permettant d'évaluer son respect de normes équivalentes au Référentiel général de sécurité.

Adresse mail : l'adresse utilisée par le candidat sur la plateforme "territoires-numériques" servira pour tous les échanges ultérieurs avec la CUCM; **elle devra donc impérativement garantir la fiabilité de ces échanges.**

Nommage des documents : les documents constitutifs du DCE (au format PDF) devront impérativement conserver leur nom; les pièces ajoutées par le candidat (candidature et offre) devront suivre le même mode de nommage :

Exemples : 25014PAP_memoire technique

Si vous êtes amenés à déposer un second pli électronique (oubli d'un document, erreur dans le 1er envoi ...) : vous devrez renvoyer **l'intégralité de l'offre**, puisque seul le second pli peut être ouvert (article R2151-6 du Code de la Commande publique)

SOMMAIRE

1 - Objet et étendue de la consultation	4
1.1 - Objet.....	4
1.2 - Mode de passation	4
1.3 - Type et forme de contrat.....	4
1.4 - Décomposition de la consultation	4
1.5 - Nomenclature.....	4
1.6 - Réalisation de prestations similaires	4
2 - Conditions de la consultation	4
2.1 - Délai de validité des offres.....	4
2.2 - Forme juridique du groupement	4
2.3 - Variantes.....	5
2.4 - Développement durable	5
3 - Les intervenants	5
3.1 - Maîtrise d'œuvre.....	5
3.2 - Contrôle technique.....	5
3.3 - Sécurité et protection de la santé des travailleurs	5
4 - Conditions relatives au contrat.....	5
4.1 - Durée du contrat ou délai d'exécution	5
4.2 - Modalités essentielles de financement et de paiement.....	6
5 - Contenu du dossier de consultation.....	6
6 - Présentation des candidatures et des offres	6
6.1 - Documents à produire.....	6
6.2 - Visites sur site	7
7 - Conditions d'envoi ou de remise des plis.....	7
7.1 - Transmission électronique	8
7.2 - Transmission sous support papier	9
8 - Examen des candidatures et des offres	9
8.1 - Sélection des candidatures.....	9
8.2 - Attribution des marchés.....	9
8.3 - Suite à donner à la consultation	10
9 - Renseignements complémentaires.....	10
9.1 - Adresses supplémentaires et points de contact	10
9.2 - Procédures de recours	11

1 - Objet et étendue de la consultation

1.1 - Objet

La présente consultation concerne : **25014PAP - TORCY - Travaux d'aménagement et création de voirie**

1.2 - Mode de passation

La procédure de passation utilisée est la procédure adaptée ouverte. Elle est soumise aux dispositions des articles L. 2120-1 2°, L. 2123-1 1°, R. 2123-1 1° du Code de la Commande publique.

1.3 - Type et forme de contrat

Il s'agit d'un marché ordinaire.

1.4 - Décomposition de la consultation

Les prestations sont réparties en 2 lots :

Lots	Désignation
01	VRD
02	Eclairage public

Chaque lot fera l'objet d'un marché.

Les candidats ont la possibilité de soumettre des offres pour tous les lots.

1.5 - Nomenclature

La classification conforme au vocabulaire commun des marchés européens (CPV) est :

Code principal	Description
45233120-6	Travaux de construction de routes
45200000-9	Travaux de construction complète ou partielle et travaux de génie civil
45233222-1	Travaux de pavage et de resurfaçage de chaussées
45316110-9	Installation de matériel d'éclairage public

1.6 - Réalisation de prestations similaires

Le pouvoir adjudicateur se réserve la possibilité de confier ultérieurement au titulaire du marché, en application des articles L. 2122-1 et R. 2122-7 du Code de la commande publique, un ou plusieurs nouveaux marchés ayant pour objet la réalisation de prestations similaires.

2 - Conditions de la consultation

2.1 - Délai de validité des offres

Le délai de validité des offres est fixé à 180 jours à compter de la date limite de réception des offres.

2.2 - Forme juridique du groupement

Le pouvoir adjudicateur ne souhaite imposer aucune forme de groupement à l'attributaire du marché. Toutefois, en cas de groupement conjoint, le mandataire sera solidaire des autres membres 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.

2.3 - Variantes

Aucune variante n'est autorisée.

2.4 - Développement durable

Cette consultation comporte des conditions d'exécution à caractère social et environnemental dont le détail est indiqué dans le CCAP. Le respect de ces dispositions est une condition de la conformité de l'offre. Une offre comportant des réserves ou ne respectant pas ces conditions d'exécution particulières sera déclarée irrégulière au motif du non-respect du cahier des charges.

Le titulaire devra mettre en œuvre tous les moyens dont il dispose pour respecter ces objectifs de développement durable dans le cadre de l'exécution des prestations.

Le Maître d'ouvrage, dans un souci de promotion de l'emploi et de lutte contre l'exclusion, a décidé de faire application des dispositions du Code de la commande publique en incluant dans le cahier des charges de ce marché public une clause obligatoire d'insertion par l'activité économique.

Le titulaire devra réaliser une action d'insertion qui permette l'accès ou le retour à l'emploi de personnes rencontrant des difficultés sociales ou professionnelles particulières. Les différentes modalités de mise en œuvre de cette action d'insertion sont spécifiées aux articles 9 et 10 du CCAP.

Une offre qui ne satisferait pas à cette condition, sera irrecevable pour non-conformité au cahier des charges.

L'association AGIRE se tient à la disposition des entreprises pour les informer sur les modalités de mise en œuvre de la clause d'insertion.

Votre contact :

Fabienne Sermesse, Facilitatrice des clauses sociales

AGIRE

5, avenue François Mitterrand, 71200 Le Creusot

Tél. 03.85.77.68.01 – Mail : f.sermesse@agire-cucm.fr

3 - Les intervenants

3.1 - Maîtrise d'œuvre

La maîtrise d'œuvre sera assurée par le maître de l'ouvrage lui-même.

3.2 - Contrôle technique

Aucun contrôle technique n'est prévu pour cette opération.

3.3 - Sécurité et protection de la santé des travailleurs

La coordination sécurité et protection de la santé pour cette opération de niveau II sera assurée par :

PREVENTIVIA

Les Tartres

17400 VARAIZE

Tél. : 06.08.10.20.77

Courriel : administratif@preventivia.pro

4.1 - Durée du contrat ou délai d'exécution

Le délai d'exécution des prestations est fixé au CCAP et ne peut en aucun cas être modifié.

4.2 - Modalités essentielles de financement et de paiement

Les sommes dues au(x) titulaire(s) et au(x) sous-traitant(s) de premier rang éventuel(s) du marché seront payées dans un délai global de 30 jours à compter de la date de réception des factures ou des demandes de paiement équivalentes.

L'attention des candidats est attirée sur le fait que s'ils veulent renoncer aux bénéfices de l'avance prévue au CCAP, ils doivent le préciser à l'acte d'engagement.

5 - Contenu du dossier de consultation

Le dossier de consultation des entreprises (DCE) contient les pièces suivantes :

- Le règlement de la consultation (RC)
- L'acte d'engagement (AE) et ses annexes
- Le cahier des clauses administratives particulières (CCAP)
- Le cahier des clauses techniques particulières (CCTP) et ses annexes
- Le bordereau des prix unitaires (BPU)
- Le détail quantitatif estimatif (DQE)
- Les déclarations de travaux (DT) et les réponses des exploitants de réseaux
- Les plans

Aucune demande d'envoi du DCE sur support physique électronique n'est autorisée.

Le pouvoir adjudicateur se réserve le droit d'apporter des modifications de détail au dossier de consultation au plus tard 10 jours avant la date limite de réception des offres. Ce délai est décompté à partir de la date d'envoi par le pouvoir adjudicateur des modifications aux candidats ayant retiré le dossier initial. Les candidats devront alors répondre sur la base du dossier modifié sans pouvoir n'élever aucune réclamation à ce sujet.

Si, pendant l'étude du dossier par les candidats, la date limite de réception des offres est reportée, la disposition précédente est applicable en fonction de cette nouvelle date.

6 - Présentation des candidatures et des offres

Le pouvoir adjudicateur applique le principe "Dites-le nous une fois". Par conséquent, les candidats ne sont pas tenus de fournir les documents et renseignements qui ont déjà été transmis dans le cadre d'une précédente consultation et qui demeurent valables.

Les offres des candidats seront entièrement rédigées en langue française et exprimées en EURO.

Si les offres des candidats sont rédigées dans une autre langue, elles doivent être accompagnées d'une traduction en français, cette traduction doit concerner l'ensemble des documents remis dans l'offre.

6.1 - Documents à produire

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

Pièces de la candidature telles que prévues aux articles L. 2142-1, R. 2142-3, R. 2142-4, R. 2143-3 et R. 2143-4 du Code de la commande publique :

Renseignements concernant la situation juridique de l'entreprise :

Libellés	Signature
Déclaration sur l'honneur pour justifier que le candidat n'entre dans aucun des cas d'interdiction de soumissionner	Oui

Renseignements concernant la capacité économique et financière de l'entreprise :

Libellés	Signature
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	Non
Déclaration appropriée de banques ou preuve d'une assurance pour les risques professionnels	Non

Renseignements concernant les références professionnelles et la capacité technique de l'entreprise :

Libellés	Signature
Liste des travaux exécutés au cours des cinq dernières années, appuyée d'attestations de bonne exécution pour les plus importants (montant, époque, lieu d'exécution, s'ils ont été effectués selon les règles de l'art et menés à bonne fin)	Non

Pour présenter leur candidature, les candidats peuvent utiliser les formulaires DC1 (lettre de candidature) et DC2 (déclaration du candidat). Ces documents sont disponibles gratuitement sur le site www.economie.gouv.fr

Ils peuvent aussi utiliser le Document Unique de Marché Européen (DUME).

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.

Pièces de l'offre :

Libellés	Signature
L'acte d'engagement (AE) et ses annexes	Oui
Le cahier des clauses administratives particulières (CCAP)	Non
Le cahier des clauses techniques particulières (CCTP) et ses annexes	Non
Le bordereau des prix unitaires (BPU)	Non
Le détail quantitatif estimatif (DQE)	Non
Le mémoire justificatif des dispositions que l'entreprise se propose d'adopter pour l'exécution du contrat	Non

L'offre, qu'elle soit présentée par une seule entreprise ou par un groupement, devra indiquer tous les sous-traitants connus lors de son dépôt. Elle devra également indiquer les prestations dont la sous-traitance est envisagée, la dénomination et la qualité des sous-traitants.

6.2 - Visites sur site

Il est recommandé au candidat de se rendre sur place afin d'appréhender au mieux le contexte et les enjeux de la mission. Le candidat retenu ne pourra se prévaloir ultérieurement d'une connaissance insuffisante des lieux pour quelque cause que ce soit.

7 - 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.

7.1 - Transmission électronique - Obligatoire

La transmission des documents par voie électronique est effectuée sur le profil d'acheteur du pouvoir adjudicateur, à l'adresse URL suivante : <https://marches.ternum-bfc.fr>

Le choix du mode de transmission est global et irréversible. Les candidats doivent appliquer le même mode de transmission à l'ensemble des documents transmis au pouvoir adjudicateur.

Le pli doit contenir deux dossiers distincts comportant respectivement les pièces de la candidature et les pièces de l'offre définies au présent règlement de la consultation.

Chaque transmission fera l'objet d'une date certaine de réception et d'un accusé de réception électronique. 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.

Si plusieurs plis sont transmis successivement par le même candidat, **seul le dernier pli transmis dans le délai imparti est pris en compte par l'acheteur**. Il doit par conséquent contenir l'ensemble des pièces exigées au titre de la présente consultation.

Le pli peut être doublé d'une copie de sauvegarde transmise dans les délais impartis, sur support physique électronique (CD-ROM, DVD-ROM, clé usb) ou sur support papier. Cette copie doit être placée dans un pli portant la mention « copie de sauvegarde », ainsi que le nom du candidat et l'identification de la procédure concernée. Elle est ouverte dans les cas suivants :

- lorsqu'un programme informatique malveillant est détecté dans le pli transmis par voie électronique ;
- lorsque le pli électronique est reçu de façon incomplète, hors délai ou n'a pu être ouvert, à condition que sa transmission ait commencé avant la clôture de la remise des plis.

La copie de sauvegarde peut être transmise ou déposée à l'adresse suivante :

Communauté Urbaine Le Creusot-Montceau
Monsieur le Président
Château de la Verrerie
BP 90069
71206 LE CREUSOT CEDEX

Aucun format électronique n'est préconisé pour la transmission des documents. Cependant, les fichiers devront être transmis dans des formats largement disponibles.

Chaque document pour lequel une signature est requise doit faire l'objet d'une signature électronique au format XAdES, CAdES ou PAdES. La signature électronique du pli ne vaut pas signature des documents qu'il contient.

Conformément à l'arrêté du 22 mars 2019 relatif à la signature électronique des contrats de la commande publique, la signature doit être une signature avancée reposant sur un certificat qualifié, tel que défini par le règlement européen n° 910/2014 du 23 juillet 2014 sur l'identification électronique et les services de confiance pour les transactions électroniques (eIDAS). Toutefois, les certificats de signature de type RGS demeurent valables jusqu'à leur expiration.

Le certificat de signature qualifié est délivré par un prestataire de service de confiance qualifié répondant aux exigences du règlement eIDAS. Une liste de prestataires est disponible sur le site de l'ANSSI (<https://www.ssi.gouv.fr/>). Il peut aussi être délivré par une autorité de certification, française ou étrangère. Le candidat devra alors démontrer son équivalence au règlement eIDAS.

Le candidat qui utilise un autre outil de signature que celui du profil d'acheteur, ou un certificat délivré par une autre autorité de certification, doit transmettre gratuitement le mode d'emploi permettant la vérification de la validité de la signature.

La signature électronique du contrat par l'attributaire n'est pas exigée dans le cadre de cette consultation.

Après attribution, les candidats sont informés que l'offre électronique retenue pourra être transformée en offre papier, pour donner lieu à la signature manuscrite du marché par les parties.

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

Afin de pallier des difficultés éventuelles de configuration informatique ou d'utilisation de la plateforme territoires numériques Bourgogne Franche Comté, la CUCM incite fortement les entreprises à engager la procédure de dépôt de leur plis au moins deux heures avant la date limite de remise des offres et en cas de problèmes à contacter au plus vite le numéro suivant : 0.970.609.909 (hotline ouverte de 9h à 12h30 et de 13h30 à 19h du lundi au vendredi).



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

7.2 - Transmission sous support papier - Interdite

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

8 - Examen des candidatures et des offres

8.1 - 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 maximum de 5 jours.

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.

8.2 - Attribution des marchés

Le jugement des offres sera effectué dans les conditions prévues aux articles L.2152-1 à L.2152-4, R. 2152-1 et R. 2152-2 du Code de la commande publique et donnera lieu à un classement des offres.

L'attention des candidats est attirée sur le fait que toute offre irrégulière ou inacceptable pourra être régularisée pendant la négociation, et que seule une offre irrégulière pourra être régularisée en l'absence de négociation. En revanche, toute offre inappropriée sera systématiquement éliminée.

Toute offre demeurant irrégulière pourra être régularisée dans un délai approprié.

La régularisation d'une offre pourra avoir lieu à condition qu'elle ne soit pas anormalement basse.

Les critères retenus pour le jugement des offres sont pondérés de la manière suivante :

Pour le lot 1 :

Critères	Notation
1-Prix des prestations	40,0 points
2-Protection de l'environnement	10,0 points
2.1- Analyse du SOPRE au vu de l'aspect environnemental des travaux (qualité de la politique environnementale, moyens matériels alternatifs)	5,0 points
2.2-Analyse du SOGED au vu de l'aspect environnemental des travaux (qualité des mesures pour la maîtrise environnementale et le recyclage ou autre valorisation des déchets)	5,0 points

3- Organisation, méthodologie et compréhension du chantier au vu du mémoire technique :	30,0 points
3.1-Lettre de contexte	5.0 points
3.2-Moyens humains et matériels dédiés au chantier détaillé phase par phase	15.0 points
3.3-Solution proposée pour le plan de circulation	5.0 points
3.4-Prise en compte de l'environnement général afin de limiter les nuisances pour les riverains	5.0 points
4-Phasage – Planning OPTIMISE et détaillé phase par phase	10.0 points
5-Fiches techniques des matériaux et du matériel posé	10.0 points

Pour le lot 2 :

Critères	Pondération
1-Prix des prestations	40,0 points
2-Protection de l'environnement	10,0 points
2.1- Analyse du SOPRE au vu de l'aspect environnemental des travaux (qualité de la politique environnementale, moyens matériels alternatifs)	5,0 points
2.2-Analyse du SOGED au vu de l'aspect environnemental des travaux (qualité des mesures pour la maîtrise environnementale et le recyclage ou autre valorisation des déchets)	5,0 points
3-Phasage – Planning OPTIMISE et détaillé phase par phase	10,0 points
4-Note de calcul section de câble et plan de câblage (conformément au CCTP)	10,0 points
5-Etude photométrique	15,0 points
6-Fiches techniques des matériaux et matériel	15,0 points

Dans le cas où des erreurs purement matérielles (de multiplication, d'addition ou de report) seraient constatées entre les indications portées sur le bordereau des prix unitaires et le détail quantitatif estimatif, le bordereau des prix unitaires prévaudra et le montant du détail quantitatif estimatif sera rectifié en conséquence. L'entreprise sera invitée à confirmer l'offre ainsi rectifiée ; en cas de refus, son offre sera éliminée comme non cohérente.

8.3 - Suite à donner à la consultation

Une phase de négociation des offres est prévue. Toutefois, le pouvoir adjudicateur se réserve la possibilité d'attribuer le marché sur la base des offres initiales sans négociation.

L'offre la mieux classée sera donc 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 5 jours.

9 - Renseignements complémentaires

9.1 - Adresses supplémentaires et points de contact

Pour tout renseignement complémentaire concernant cette consultation, les candidats transmettent impérativement leur demande par l'intermédiaire du profil d'acheteur du pouvoir adjudicateur, dont l'adresse URL est la suivante : <https://marches.ternum-bfc.fr>

Cette demande doit intervenir au plus tard 8 jours avant la date limite de remise des plis.

Une réponse sera alors adressée, à toutes les entreprises ayant téléchargé le dossier après identification, 6 jours au plus tard avant la date limite de réception des offres.

9.2 - Procédures de recours

Le tribunal territorialement compétent est :

Tribunal administratif de Dijon

22 rue d'Assas

BP 61616

21016 DIJON

Tél : +33 380739100

Télécopie : +33 380733989

Courriel : greffe.ta-dijon@juradm.fr

Adresse internet(U.R.L) : <http://www.sagace.juradm.fr>

Les voies de recours ouvertes aux candidats sont les suivantes : Référé pré-contractuel prévu aux articles L.551-1 à L.551-12 du Code de justice administrative (CJA), et pouvant être exercé avant la signature du contrat. 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 pour excès de pouvoir contre une décision administrative prévu aux articles R. 421-1 à R. 421-7 du CJA, et pouvant être exercé dans les 2 mois suivant la notification ou publication de la décision de l'organisme (le recours ne peut plus, toutefois, être exercé après la signature du contrat). Recours de pleine juridiction ouvert aux tiers justifiant d'un intérêt lésé, et pouvant être exercé dans les deux mois suivant la date à laquelle la conclusion du contrat est rendue publique.

Pour obtenir des renseignements relatifs à l'introduction des recours, les candidats devront s'adresser à :

Tribunal Administratif de Dijon

22 rue d'Assas

BP 61616

21016 DIJON

Tél : +33 380739100

Télécopie : +33 380733989

Courriel : greffe.ta-dijon@juradm.fr

Adresse internet(U.R.L) : <http://www.sagace.juradm.fr>

10 – Données personnelles

A la faveur de votre réponse, des données personnelles sont collectées par la CUCM afin de pouvoir gérer la phase de mise en concurrence avant l'attribution du contrat. Elles pourront également être utilisées à des fins statistiques.

Le candidat est donc réputé avoir été informé que la personne publique est le responsable du traitement des données.

Vos données sont traitées au titre des obligations légales de la CUCM (respect des textes sur la commande publique). Elles servent à constituer le registre des retraits des dossiers de consultation et le registre des dépôts des offres et/ou candidatures, qui permettent à la personne publique de pouvoir communiquer avec les opérateurs économiques intéressés par la procédure de passation. Elles sont également collectées dans le but de préparer les éventuelles relations contractuelles.

Seules les personnes strictement habilitées, dans le cadre de leurs fonctions au sein du service de la Commande publique, seront amenées à traiter vos données personnelles ; elles seront conservées pendant les durées fixées aux articles R2184-12 et 13 du Code de la Commande publique.

Vous pouvez accéder aux données vous concernant. Vous disposez également d'un droit d'opposition, d'un droit de rectification et d'un droit à la limitation du traitement de vos données (cf. cnil.fr pour plus d'informations sur ces droits).

Pour exercer ces droits, ou pour toute question sur le traitement des données dans ce dispositif, vous pouvez contacter le délégué à la protection des données de la CUCM par voie électronique : dpo@creusot-montceau.org

Si vous estimez, après avoir contacté le délégué à la protection des données, que vos droits Informatique et Libertés ne sont pas respectés ou que le dispositif n'est pas conforme aux règles de protection des données, vous pouvez adresser une réclamation en ligne à la CNIL ou par courrier postal.