



**AGENCE REGIONALE DE SANTE
DE PROVENCE-ALPES-COTE D'AZUR**

*Secrétariat général
Service expertise juridique & marchés publics*

132 Boulevard de Paris
CS 50039
13331 Marseille Cedex 03

<p>CAHIER DES CLAUSES TECHNIQUES PARTICULIERES (C.C.T.P.)</p>
--

OBJET DE LA CONSULTATION : La consultation a pour objet la réalisation de prestations de transcription, de compte rendu ou de synthèse des débats, réunions et conseils organisés par l'Agence régionale de santé de Provence Alpes Côte d'Azur sur des thématiques liées aux politiques de santé et à la santé publique.

MODE DE PASSATION : Cette consultation fait l'objet d'un accord-cadre mono-attributaire à bons de commande, en application de l'ordonnance n° 2015-899 du 23 juillet 2015 relative aux marchés publics et des articles 15, 27, 34, 78 et 80 du décret n°2016-360 du 25 mars 2016 relatif aux marchés publics.

DUREE : Le marché prendra effet à compter du 1er janvier 2019. Il sera conclu pour une durée initiale d'un (1) an et sera reconduit tacitement trois (3) fois à la date anniversaire de sa notification, sans que sa durée totale n'excède quatre (4) ans.

DATE LIMITE DE RECEPTION DES OFFRES :

Le lundi 12 novembre 2018 à **11 H 00** - bureau 602.

Le présent cahier comporte sept (7) pages (y compris la première)

SOMMAIRE

ARTICLE 1 – Présentation de l'établissement	page 3
ARTICLE 2 – Objet du marché	page 3
ARTICLE 3 – Définition des prestations	page 3
ARTICLE 4 – Description des prestations	page 3
ARTICLE 5 – Organisation des prestations	page 4
ARTICLE 6 – Modalités d'exécution des prestations	page 6
ARTICLE 7 – Obligations du Titulaire	page 7

ARTICLE 1 – PRESENTATION DE L'ETABLISSEMENT

Etablissement public administratif placé sous la tutelle des ministères en charge de la santé et des affaires sociales, l'Agence Régionale de Santé (ARS) Provence Alpes Cote d'Azur a été créée le 1er avril 2010 et regroupe en une seule entité du service public de la santé les anciens organismes alors chargés des politiques de santé dans les régions et les départements (DDASS, DRASS, ARH, GRSP, CRAM, URCAM, MRS).

Elle est située au 132, Boulevard de Paris -13003 Marseille, pour ce qui concerne son siège et dispose de six délégations départementales dans chacun des départements de la région Provence Alpes Côte d'Azur.

Les ARS se sont vus assigner deux grands objectifs, à savoir améliorer la santé de la population et accroître l'efficacité de notre système de santé.

Les ARS interviennent sur divers secteurs : la santé publique (prévention et promotion de la santé, veille et sécurité sanitaire), offre de soins (sanitaire et ambulatoire) et le champ du médico-social (établissements et services pour personnes âgées et handicapées).

ARTICLE 2 – OBJET DU MARCHE

Le marché a pour objet la réalisation de prestations de transcription, de compte rendu ou de synthèse des débats, réunions et conseils organisés par l'Agence régionale de santé de Provence Alpes Côte d'Azur sur des thématiques liées aux politiques de santé et à la santé publique.

ARTICLE 3 – DEFINITION DES PRESTATIONS

Les prestations seront réalisées à partir de prises de notes ou enregistrements effectués par le Titulaire du marché pendant les réunions ou à partir d'un enregistrement audio transmis par l'administration. Elles se définissent comme suit :

- Transcription : La Transcription est une reprise formelle du discours. Fidèle à la forme orale, elle reproduit le discours original en le corrigeant des marques d'hésitation et des erreurs de syntaxe.
- Compte rendu : Plus concis que la transcription, le compte rendu est un document très complet qui propose une reformulation exhaustive des propos. A la fois document de travail et d'archive, le compte rendu offre l'avantage supplémentaire de présenter la hiérarchisation du discours de manière visible.
- Synthèse : La Synthèse standard élimine du discours les informations accessoires ou peu significatives.

Les enregistrements devront être effectués sous forme de fichier numérique et pouvoir être écoutés par l'ARS Paca sans que celle-ci ait à faire appel à une technologie ou un outil spécifique et seront mis à disposition de l'ARS Paca sur un extranet sécurisé.

ARTICLE 4 – DESCRIPTION DES PRESTATIONS

4.1. Description des prestations

Les prestations objet du marché pourront concerner les réunions du Conseil de surveillance (CS), du CHSCT (Comité d'hygiène, de sécurité et des conditions de travail), de la CRSA (Conférence régionale de la santé et de l'autonomie) et toute autre réunion susceptible de faire l'objet de prises de note et d'une prestation de transcription.

A titre informatif et non contractuel, la fréquence minimale de réunion est d'une fois par trimestre pour chacune des instances.

Les prestations incluent le traitement de textes d'entretiens, la relecture, la correction des textes et la fourniture de fichiers prêts à l'emploi. Les prestations à réaliser seront décrites et détaillées plus précisément dans un courriel adressé par le pouvoir adjudicateur au titulaire du marché, en fonction de la survenance des besoins.

Il sera remis au Titulaire une copie de la feuille de présence des participants à la réunion objet de la prestation. Une attention particulière sera apportée par le Titulaire à l'orthographe des noms et aux titres des participants.

Le Titulaire assurera lui-même le transport, l'installation et la reprise de son matériel (enregistreur et PC). Tous les matériels sont à la charge du prestataire.

L'ARS Paca pourra commander au Titulaire les documents suivants :

- Un compte rendu intégral : Le compte rendu intégral est une rédaction absolument fidèle à la forme orale du discours sans aucune remise en forme syntaxique des propos tenus en réunion.
- Un compte rendu révisé : Le Compte rendu révisé débarrasse le discours de tout ce qui, justifié à l'oral, devient inutile à l'écrit. Il comporte entre 8 et 10 pages par heure de débat.
- Un compte rendu standard ou synthèse standard : La Synthèse standard élimine du discours les informations accessoires ou peu significatives. Ce travail réduit sensiblement le volume du document qui comporte alors environ 6 pages par heure de débat.
- Un compte rendu synthétique ou synthèse brève : La Synthèse brève ne retient que les informations relevant directement du cœur de la réflexion. Elle comporte environ 4 pages par heure de débat.
- Une synthèse ou note de synthèse : La note de synthèse liste dans un document succinct les thèses des intervenants, leurs points d'interrogation et leurs principaux exemples. Elle comporte environ 2 pages par heure de débat.

Sur demande de l'ARS Paca, le Titulaire pourra être amené à retravailler les comptes rendus pour leur apporter les corrections demandées, à hauteur de 10% du document initialement transmis.

ARTICLE 5 – ORGANISATION DES PRESTATIONS

Le candidat fera état de manière précise des procédures internes en vigueur dans son entreprise et des process professionnels mis en œuvre par ses soins (de la prise de commande à la livraison des prestations, des modalités de transfert des fichiers informatiques, etc...) pour répondre à la demande de l'ARS Paca. Ces procédures et process seront mis en œuvre dans le respect de la présentation des procès-verbaux et dans les conditions de fonds et de formes souhaitées par l'ARS Paca pour chaque type de débats du CHSCT, du Conseil de surveillance, de la CRSA et dans le strict respect des délais.

5.1. Moyens humains affectés à l'exécution des prestations

Le candidat devra préciser le nombre et la qualification des personnes qu'il prévoit d'affecter à l'exécution des prestations en distinguant :

- ✓ Les personnes destinées à la prise des débats,
- ✓ Les personnes destinées à la transcription écrite, à la relecture et à la mise en cohérence des documents.

Le candidat devra également préciser :

- ✓ Sa capacité à pourvoir au remplacement des personnes affectées à l'exécution des prestations par des personnes de même qualification pour assurer la permanence lors des débats, des conseils ou des réunions...
- ✓ Les conditions d'affectation et le profil de la personne responsable du marché et qui sera chargée de représenter le Titulaire auprès de l'ARS Paca. Cette personne sera l'interlocuteur privilégié de l'ARS Paca pour ces prestations et pendant toute la durée du marché.

D'autre part, le candidat produira une note de simulation de l'organisation et de la réalisation d'une commande de l'ARS Paca sur la base du scénario suivant :

- ✓ une réunion plénière de la CRSA se tient le jeudi 21 Horaires : 9h00 -17h00. La durée des débats est d'environ 7h00
- ✓ une réunion du Conseil de surveillance se tient le lundi 25 Horaires = 9h00 - 15h00. La durée des débats est de 5h00

Le candidat doit indiquer l'organisation, les moyens humains et mesures techniques mises en œuvre pour répondre dans les délais aux différentes commandes de l'ARS Paca. Il doit en particulier préciser le nombre de personnes qu'il peut affecter à ces missions, ainsi que les tarifs, délais et dates de remises des comptes rendus.

Enfin, le candidat précisera l'organisation mise en place pendant les congés annuels pour assurer la continuité des prestations.

5.2. Qualité des personnels

Les rédacteurs du Titulaire doivent posséder une parfaite maîtrise de la langue française et de l'expression écrite ainsi qu'une culture générale leur permettant de comprendre les propos tenus dans les réunions auxquelles ils assisteront et dont ils restitueront les échanges dans les documents qu'ils devront produire.

Les rédacteurs doivent être soit diplômés au minimum (BAC+5) d'une formation de niveau supérieur soit pouvoir justifier d'une expérience professionnelle importante acquise au cours de réunions de même nature que celles faisant l'objet du marché.

Le Titulaire doit être en capacité de proposer un rédacteur à qui puissent être confiée de manière régulière les mêmes types de prestations. La spécificité de certains échanges, la diversité des intervenants, le vocabulaire utilisé lors des réunions rendent préférable « l'affectation » dédiée d'un rédacteur pour les réunions considérées.

ARTICLE 6 – MODALITES D'EXECUTION DES PRESTATIONS

6.1. Modalités d'exécution

Les prestations demandées feront l'objet d'un bon de commande émanant de l'ARS Paca et signé par le pouvoir adjudicateur ou un représentant dûment habilité. Les bons de commande seront adressés au Titulaire par courriel ou par courrier au fur et à mesure des besoins.

Les livrables sont à remettre à l'ARS Paca sous format électronique envoyés aux adresses mail suivantes : ars-paca-moyens-generaux@ars.sante.fr ainsi que l'adresse générique du service à l'origine de la demande de prestation et qui sera communiquée lors de la passation de commande. Les formats de fichier pouvant être utilisés seront validés à la passation de commande.

6.2. Délais d'exécution et de livraison

Le délai de remise des comptes rendus court à compter de la date de transmission des enregistrements de la réunion par le pouvoir adjudicateur si l'enregistrement est fait par ce dernier. Cette transmission peut se faire par tout moyen permettant d'en accuser la réception. Sinon, le délai commence à courir le lendemain de la fin de la réunion.

Les délais de remise varient en fonction de la durée des réunions. Les documents produits sont remis par le Titulaire au référent ARS Paca dans les délais suivants :

Délais standards :

Réunion ≤ 4 heures

Les comptes rendus sont remis dans un délai maximum de 6 jours ouvrés.

4 heures < réunion ≤ 6 heures

Les comptes rendus sont remis dans un délai maximum de 8 jours ouvrés.

6 heures < réunion ≤ 8 heures

Les comptes rendus sont remis dans un délai maximum de 10 jours ouvrés.

Réunion > 8 heures

Les comptes rendus sont remis dans un délai maximum de 12 jours ouvrés.

Délais d'urgence :

Les délais d'urgence correspondent aux délais standards divisés par 2.

6.3. Vérification de l'exécution des prestations

Les documents remis font l'objet d'un contrôle de forme et de qualité par les services du bénéficiaire. L'ARS Paca veillera au niveau qualitatif des documents présentés : chaque compte-rendu et synthèse devra faire l'objet d'une relecture attentive par le prestataire. Tout document remis à l'ARS Paca qui ne respecterait pas les prescriptions précisées à l'article 6 fera l'objet d'une demande de réfaction, aux frais du prestataire.

La conformité des livrables sera vérifiée par l'ARS Paca dès réception. Les décisions d'admission, de réfaction, d'ajournement ou de rejet seront prises dans les conditions prévues par le CCAG/FCS.

Le suivi technique des prestations et l'appréciation de leur exécution sont assurés par le service de l'ARS Paca à l'origine de la prescription. Sans observation de la part de l'ARS Paca dans les 10 jours après la remise des livrables, le service est considéré comme accepté. Dès lors, le Titulaire pourra procéder à l'émission de la facture.

6.4. Interlocuteurs de la prestation

6.4.1 Pour le titulaire

Le Titulaire désigne un interlocuteur identifié et permanent chargé de l'exécution des prestations.

6.4.2 Pour l'ARS Paca

Le service responsable technique de la prestation pour l'ARS Paca est:

- le service Gouvernance interne (ars-paca-gouvernance-interne@ars.sante.fr) pour les réunions du Conseil de Surveillance (CS),
- le service Dialogue social Qualité de Vie au Travail (ars-paca-dialogue-social@ars.sante.fr) pour les réunions du CHSCT (Comité d'hygiène, de sécurité et des conditions de travail),

- le service démocratie en santé (ars-paca-democratie-sanitaire@ars.sante.fr) pour les réunions de la CRSA (Conférence régionale de la santé et de l'autonomie).

L'interlocuteur administratif du Titulaire pour les prestations objet du marché est le service des moyens généraux (ars-paca-moyens-generaux@ars.sante.fr).

ARTICLE 7 – OBLIGATIONS DU TITULAIRE

7.1. Dispositions relatives à la confidentialité

Le Titulaire est astreint au secret professionnel. Il ne peut en aucun cas communiquer à des tiers, les renseignements et les documents dont il a eu connaissance ainsi que les supports établis à l'occasion de l'exécution du présent marché.

Les documentations de base, données et autres documents remis au titulaire par le bénéficiaire pour l'exécution du présent marché restent la propriété exclusive de la personne publique.

La reproduction ou l'utilisation par le Titulaire, à d'autres fins que l'exécution du présent marché, des documents précités est interdite sans autorisation de la personne publique. Les seules reproductions autorisées sont celles nécessaires à l'exécution du présent marché.

A l'issue de la réalisation des prestations prévues au présent marché, le Titulaire ne peut en aucun cas divulguer les informations, renseignements, documents dont il a pu avoir connaissance.

L'exécution du présent marché par le titulaire ne lui confère aucun droit d'auteur patrimonial à savoir de reproduction, d'usage et de commercialisation sur les prestations qu'il a produites dans le cadre du présent marché.

7.2. Dispositions relatives au personnel intervenant

Le personnel doit observer, sur le site, un comportement correct et irréprochable. Afin d'être immédiatement identifiable, le Titulaire fournit à son personnel un badge mettant en évidence son appartenance à la société ou un document type carte professionnelle. Le rédacteur du Titulaire doit disposer d'une pièce d'identité officielle.

Le Titulaire communique au correspondant du bénéficiaire l'identité du rédacteur qui assure la prestation dans le délai de 24 h avant la date de début d'une prestation.

La non application par le Titulaire ou son personnel des mesures de sécurité prévues peut entraîner la résiliation du marché à ses torts.