



**PRÉFET
DE LA RÉGION
PROVENCE- ALPES-
CÔTE D'AZUR**

*Liberté
Égalité
Fraternité*

Direction régionale de l'environnement,
de l'aménagement et du logement

Renouvellement de la certification ISO 9001 de la DREAL

Cahier des clauses
techniques particulières
(CCTP)

**PACA
MARCHÉ PUBLIC
Procédure Adaptée**

Sommaire

CAHIER DES CHARGES RELATIF AU RENOUELEMENT DE LA CERTIFICATION ISO 9001 DE LA DREAL PROVENCE-ALPES-CÔTE D'AZUR	4
ARTICLE 1 – CONTEXTE DE LA PRESTATION.....	4
ARTICLE 2 – DISPOSITIONS GÉNÉRALES.....	5
ARTICLE 3 – CARACTÉRISTIQUES DES STRUCTURES CONCERNÉES.....	5
Article 3.1 – Les missions de la DREAL Provence-Alpes-Côte d’Azur.....	6
Article 3.2 – Les Rôles et postures de la DREAL Provence-Alpes-Côte d’Azur.....	6
Article 3.3 – Le management de la DREAL Provence-Alpes-Côte d’Azur.....	7
Article 3.4 – Les services de la DREAL Provence-Alpes-Côte d’Azur.....	7
Article 3.4.1 – La direction et les missions transversales.....	7
Article 3.4.2 – Les fonctions supports.....	8
Article 3.4.3 – Les services métiers.....	8
Article 3.4.4 – Les Unités Départementales et Interdépartementales.....	8
Article 3.5 – Les implantations de la DREAL Provence-Alpes-Côte d’Azur.....	8
Article 3.3.1 – Les services du siège.....	8
Article 3.3.2 – Les Unités Départementales et Interdépartementales.....	9
Article 3.3.3 – Spécificité des services du siège comportant des unités ou des agents délocalisés.....	9
Article 3.3.4 – Liste des implantations de la DREAL Provence-Alpes-Côte d’Azur.....	10
ARTICLE 4 – PRESTATIONS ATTENDUES.....	10
Article 4.1 – Réalisation d’audits de systèmes de management.....	10
Article 4.2 – Livrables dans le processus d’audit.....	11
Article 4.2.1 – Livrables à fournir par les services pour la réalisation de l’audit.....	11
Article 4.2.2 – Livrables à fournir par l’organisme d’audit.....	11
Article 4.2.3 – Ressources logistiques pour la prestation.....	12
ARTICLE 5 – COMPÉTENCES ATTENDUES DE L’ORGANISME D’AUDIT ET DE SES AUDITEURS.....	12
Article 5.1 – Compétences attendues de l’organisme d’audit.....	12
Article 5.2 – Compétences attendues des auditeurs.....	12
ARTICLE 6 - CRITÈRES DE JUGEMENT DES OFFRES.....	13
Article 6.1 - Prix (30%).....	13
Article 6.2 - Valeur technique (70%).....	13

Cahier des charges relatif au renouvellement de la certification ISO 9001 de la DREAL Provence-Alpes-Côte d'Azur

Pouvoir adjudicateur :

Monsieur le Directeur Sébastien FOREST de la Direction régionale de l'environnement, de l'aménagement et du logement (DREAL) Provence-Alpes-Côte d'Azur.

Représentant du pouvoir adjudicateur :

Pour les besoins de l'exécution du marché, la Secrétaire Générale de la DREAL Provence-Alpes-Côte d'Azur est habilitée à représenter le pouvoir adjudicateur par arrêté de subdélégation du 24 janvier 2025.

Objet du marché :

Prestation d'audit de certification (renouvellement) en 2025 et d'audits de suivi en 2026 et 2027 relatifs à la conformité du système de management de la qualité de la DREAL Provence-Alpes-Côte d'Azur à la norme ISO 9001 (management de la qualité) dans ses statuts en vigueur.

Liste des annexes :

- Certificat avec liste des activités certifiées ;
- Organigramme de la DREAL Provence-Alpes-Côte d'Azur ;
- Cartographie des processus de la DREAL Provence-Alpes-Côte d'Azur

Article 1 – Contexte de la prestation

La direction régionale de l'environnement, de l'aménagement et du logement Provence-Alpes-Côte d'Azur (DREAL PACA) est certifiée au titre de la norme ISO 9001-V2015 depuis novembre 2016 (certifiée ISO 9001-V2008 antérieurement).

L'objectif de la DREAL PACA est d'obtenir le renouvellement de sa certification à la hauteur de ses enjeux stratégiques, couvrant l'ensemble de ses activités et de ses implantations, en octobre 2025, hors vacances scolaires concernant la zone de la DREAL PACA qui commencent le lundi 20 octobre 2025 au 31 octobre 2025.

Article 2 – Dispositions générales

Le présent cahier des clauses techniques particulières (CCTP) et ses annexes ont pour finalité de définir les caractéristiques et les conditions de la prestation relatives à la certification du système de management de la qualité de la DREAL PACA.

Les audits de certification seront réalisés suivant les exigences de la norme ISO 9001 dans ses statuts en vigueur, selon les périmètres définis.

Les activités certifiées sont mentionnées dans le certificat joint en annexe.

Les lieux d'exécution des prestations sont les sites des services de la DREAL PACA et de ses Unités Départementales tels que détaillés à l'article 3.3 – *Les implantations de la DREAL Provence-Alpes-Côte d'Azur* du présent CCTP.

Article 3 – Caractéristiques des structures concernées

La DREAL PACA est un service de l'État placé sous l'autorité du préfet de région et, pour certaines missions, des préfets de département. Elle met en œuvre et coordonne les politiques publiques des ministères chargés de la Transition écologique, de la Biodiversité, de la Forêt, de la Mer et de la Pêche et de l'Industrie et de l'Énergie.

La DREAL PACA comprend environ 480 agents. Son siège est installé à Marseille et elle est implantée sur tout le territoire régional avec des implantations territoriales.

Ses services se décomposent entre :

- Les services du siège, dont quelques unités comportent des agents délocalisés pour l'exercice de leurs missions de terrain ;
- 4 Unités Départementales ou Interdépartementales, chargées de mettre en œuvre une partie des missions de la DREAL dans les départements.

L'organigramme de la DREAL PACA est joint en annexe 2.

Le détail des missions et l'actualité de la DREAL PACA sont présentés sur son site internet : www.paca.developpement-durable.gouv.fr

Article 3.1 – Les missions de la DREAL Provence-Alpes-Côte d'Azur

La DREAL est un acteur du développement durable en région dans les domaines :

- De l'aménagement des territoires ;
- Des infrastructures de transports et de la mobilité ;
- Du logement ;
- De l'énergie ;
- De la prévention des risques naturels et technologiques (dont les mines et les carrières) ;
- De la préservation de la biodiversité, de l'eau et des paysages ;
- De la préservation des ressources ;
- De la croissance verte et de l'économie circulaire ;
- De la connaissance du territoire.

La DREAL PACA mène des réflexions partenariales prospectives pour préparer l'avenir et répondre aux besoins des générations futures par des mesures d'anticipation et d'adaptation, dans un contexte régional sensible.

En effet, la région PACA est un territoire d'exception du point de vue des paysages et de la biodiversité avec 75% d'espaces naturels à protéger dont un important littoral. Elle doit faire face à de forts besoins en logements et en infrastructures de transports pour rattraper un important retard dans un contexte de forte pression démographique et foncière. De plus, elle est particulièrement vulnérable aux phénomènes climatiques ex-

trêmes (inondations, sécheresse...) et aux effets du changement climatique (augmentation du niveau de la mer, développement des maladies vectorielles...).

Article 3.2 – Les Rôles et postures de la DREAL Provence-Alpes-Côte d'Azur

Dans l'exercice de ses missions, la DREAL assure différents rôles :

- Un rôle de facilitateur auprès des collectivités locales et des porteurs de projets ;
- Un rôle d'animateur de réseaux d'acteurs publics et privés autour de thèmes communs ;
- Un rôle de maître d'ouvrage des projets routiers ;
- Un rôle régalien en instruisant diverses autorisations et en assurant des contrôles :
 - Des inspections des installations classées ;
 - Des ouvrages hydrauliques ;
 - Des transports terrestres ;
 - Des projets, plans et programmes soumis à évaluation environnementale.
- Un rôle de facilitateur dans l'accès aux connaissances environnementales ;
- Un rôle de contributeur aux divers observatoires régionaux.

Les rôles assurés par la DREAL la place dans des postures différentes suivant les thématiques et les missions. On peut notamment en souligner trois :

1. La prospective et la territorialisation des politiques publiques, notamment par la connaissance du territoire, la production de schémas directeurs ou d'évaluations environnementales.
2. L'aménagement opérationnel en assurant la maîtrise d'ouvrage routière, en contribuant à la maintenance du patrimoine immobilier de l'État et en promouvant le réseau ferré et les modes de transport doux.
3. Le respect de la réglementation par l'instruction d'autorisations, la fourniture d'avis et le contrôle d'installations (ICPE, barrages, canalisations...) ou d'activités (transports terrestres, contrats CITES...).

Par ailleurs la DREAL assure la fourniture de prestations informatiques pour d'autres services régionaux.

Article 3.3 – Le management de la DREAL Provence-Alpes-Côte d'Azur

La DREAL PACA est certifiée ISO 9001-V2015 depuis novembre 2016, dans la continuité de sa certification antérieure (ISO 9001-V2008).

Le système de management de la qualité (SMQ) de la DREAL PACA est un système intégré, fondu avec son organigramme général. Il repose sur des orientations stratégiques mises en œuvre au travers de ses 10 processus. Ce système de management intègre pleinement les dispositions de la démarche qualité décrites dans la norme dans l'objectif d'une plus grande efficacité et d'une appropriation par le plus grand nombre.

La DREAL PACA est dotée d'un projet de service pluriannuel 2024-2024, mettre page internet projet de service

La cartographie des processus est jointe en annexe et reflète les services présents au sein de la DREAL PACA.

Article 3.4 – Les services de la DREAL Provence-Alpes-Côte d'Azur

Les missions des services sont décrites dans le lien suivant : <https://www.paca.developpement-durable.gouv.fr/presentation-des-services-r3235.html> .

Les missions des Unités Départementales et Interdépartementales sont décrites au lien suivant : <https://www.paca.developpement-durable.gouv.fr/unites-departementales-a41.html>

Article 3.4.1 – La direction et les missions transversales

La direction de la DREAL PACA est composée d'un directeur et de 3 directeurs et directrices adjoint.e.s.

La Mission Transition Communication assure un rôle d'animation transversal sur les thématiques de transformation, de modernisation, d'évolution des pratiques managériales et d'animation des encadrants de la DREAL.

La Mission Sécurité Défense (MSD) met en œuvre des politiques de sécurité, de sûreté et de préparation à la gestion de crise dans la zone de défense Sud, élargie en 2016 à la région Occitanie.

La DREAL PACA possède également quatre postes de chargés de mission ou de projet sur des enjeux spécifiques (décarbonation de l'industrie et développement de la filière hydrogène, sécheresse et agriculture en PACA, Mission Durance, déchets - frêt ferroviaire-projet de service)

Article 3.4.2 – Les fonctions supports

La DREAL PACA s'appuie sur 2 services pour la réalisation des fonctions supports :

- un Secrétariat Général (SG) ;
- un Service d'Appui au Pilotage Régional (SAPR).

Article 3.4.3 – Les services métiers

La DREAL PACA est composée de 5 services métiers :

- Service Énergie et Logement – SEL ;
- Service Connaissance, Aménagement Durable et Évaluation – SCADE ;
- Service Transports Infrastructures et Mobilités – STIM ;
- Service Biodiversité, Eau, Paysages – SBEP ;
- Service Prévention des Risques – SPR.

Ces services dotés d'une propre expertise œuvrent de manière transversale à concilier des enjeux de territoires parfois contradictoires. Cette transversalité constitue donc un véritable atout pour la mise en œuvre des politiques publiques ainsi portées en région Provence-Alpes-Côte d'Azur.

Article 3.4.4 – Les Unités Départementales et Interdépartementales

Les 4 Unités Départementales et Interdépartementales assurent des missions de contrôle et de prévention

des risques technologiques, en particulier des pollutions industrielles.

Les missions des Unités Départementales sont décrites au lien suivant : <https://www.paca.developpement-durable.gouv.fr/unites-departementales-a41.html>

Article 3.5 – Les implantations de la DREAL Provence-Alpes-Côte d'Azur

Les services de la DREAL PACA sont répartis entre différentes implantations sur le territoire régional.

Article 3.3.1 – Les services du siège

Les services du siège (Direction, SAPR, MSD, SEL, SCADE, STIM, SBEP, SPR, SG) sont localisés à Marseille au siège de la DREAL, 36 boulevard des Dames et dans un bâtiment partagé avec d'autres services de l'État, 16 rue Zattara. Les services du siège regroupent environ 80 % des agents de la DREAL Provence-Alpes-Côte d'Azur.

Article 3.3.2 – Les Unités Départementales et Interdépartementales

Les Unités Départementales et Interdépartementales de la DREAL sont localisées dans leur département d'intervention :

- Unité Interdépartementale des Alpes du Sud (UD 04/05) à Manosque, ZI Saint Joseph – 84 rue des Artisans et à Gap, Bâtiment Queyras – 3 place du champsaur ;
- Unité Interdépartementale des Alpes-Maritimes et du Var (UD 06/83) à Nice, 64-66 route de Grenoble – Immeuble Nice Leader Tour Hermès et à Toulon, 244 avenue de l'infanterie de marine ;
- Unité Départementale des Bouches-du-Rhône (UD 13) à Marseille, 36 boulevard des Dames, Aix-en-Provence, 440 rue Albert Einstein et Martigues, route de la Vierge ;
- Unité Départementale de Vaucluse (UD 84) à Avignon, Cité Administrative, bâtiment 1, cours Jean Jaurès.

Article 3.3.3 – Spécificité des services du siège comportant des unités ou des agents délocalisés

Dans l'exercice de leurs missions de terrain, certains services du siège possèdent des équipes délocalisées.

Au sein du STIM, l'unité régulation et contrôle des transports et véhicules (URCTV) se compose de 3 pôles, dont 2 nécessitant une présence territoriale :

- Le pôle contrôle des véhicules (PCV) qui a pour mission les réceptions de véhicules (transformation et importation), ainsi que le contrôle des centres de contrôle technique, possède 2 antennes :
 - l'antenne réception à Aix-en-Provence, 440 rue Einstein ;
 - l'antenne contrôle technique à Toulon, 244 avenue de l'Infanterie de Marine.
- Le pôle contrôle des transports des terrestres (PCTT) qui effectuent des contrôles sur route et en entreprises avec des contrôleurs répartis dans les différents départements (agents délocalisés dans les différentes implantations départementales de la DREAL) :
 - Antenne contrôle des transports 05 : Bâtiment Queyras – 3 place du champsaur ;
 - Antenne contrôle des transports 06 : 64-66 route de Grenoble – Immeuble Nice Leader Tour

Hermès ;

- Antenne contrôle des transports 13 : Marseille, 36 boulevard des Dames ;
- Antenne contrôle des transports 83 : Toulon, 244 avenue de l'infanterie de marine ;
- Antenne contrôle des transports 84 : Cité Administrative, bâtiment 1, cours Jean Jaurès.

Au sein du SPR, l'unité prévision des crues et hydrométrie (UPCH) est localisée à Aix-en-Provence, 30 rue Albert Einstein.

Au sein du SPR, l'unité contrôle des ouvrages hydrauliques (UCOH) comporte quelques agents délocalisés à Gap et Nice.

Il est important de noter que les agents délocalisés restent hiérarchiquement rattachés aux services du siège.

Article 3.3.4 – Liste des implantations de la DREAL Provence-Alpes-Côte d'Azur

Le tableau suivant présente de façon synthétique l'implantation des services de la DREAL PACA (Cf Annexe 3 cartographie des processus) :

Entité de la DREAL	Services / Unités	Implantations	Processus représentés
Services du siège	Direction, SAPR, MSD, SEL, SCADE, STIM ¹ , SBEP, SPR ² , SG	Marseille, 36 boulevard des Dames Marseille, 16 rue antoine Zattara	P1, P2, P3, P4, P5, P6, P7, P8, P9 et P10
Unités départementales	UD 04/05	Manosque, ZI Saint Joseph, 84 rue des Artisans Gap, bâtiment Queyras, 3 place du Champsaur	P8
	UD 06/83	Nice, immeuble Nice Leader – Tour Hermès, 64-66 route de Grenoble Toulon, 244 avenue de l'infanterie marine	P8
	UD 13	Marseille, 36 boulevard des Dames Aix-en-Provence, bâtiment G, 30 rue albert einstein Martigues, route de la Vierge	P8
	UD 84	Avignon, bâtiment 1, cours Jean Jaurès	P8
¹ Au sein du STIM, l'unité régulation et contrôle des transports et véhicules (URCTV) est divisé en 3 pôles dont 2 avec une présence territoriale	Pôle contrôle des véhicules	Antenne réception à Aix-en-Provence, bâtiment G, 30 rue albert einstein Antenne contrôle véhicule à Toulon, 244 avenue de l'Infanterie de Marine	P6
	Pôle contrôle des transports terrestres	Agents délocalisés pour contrôle de terrain, hébergés sur les sites des UD	P6
² Au sein du SPR, l'unité contrôle des ouvrages hydrauliques (UCOH) compte des agents délocalisés à Gap et à Nice		Gap, bâtiment Queyras, 3 place du Champsaur Nice, immeuble Nice Leader – Tour Hermès	P8

Article 4 – Prestations attendues

Article 4.1 – Réalisation d'audits de systèmes de management

Le présent marché comprend les prestations suivantes :

- La réalisation de l'audit de renouvellement selon le référentiel de la norme ISO 9001 ;
- La réalisation de l'audit de suivi n°1, un an après l'audit de renouvellement de la certification ;
- La réalisation de l'audit de suivi n°2, deux ans après l'audit de renouvellement de la certification ;
- La tarification à l'unité de la journée – homme pour permettre l'adaptation éventuelle des missions aux évolutions de missions qui interviendraient (évolution du périmètre de certification...).

Une réunion préalable à chaque audit devra être réalisée entre l'auditeur et le responsable qualité de la DREAL dans le but de définir les objectifs et conditions de réalisation de ce dernier au moins deux mois avant. Pour permettre à l'auditeur de connaître et prendre en compte les enjeux stratégiques de la DREAL PACA, la réunion signalera les priorités stratégiques à prendre en considération dans l'élaboration du programme d'audit.

L'organisme devra s'engager à ce que le même auditeur assure, pendant la durée de certification, les différents audits de suivi.

La fin de validité du certificat est prévue le 14/11/2025. L'audit de renouvellement de la certification devra donc être programmé dans des délais raisonnables pour éviter la perte du certificat, hors vacances scolaires concernant la zone de la DREAL PACA qui commencent le lundi 20 octobre 2025 au 31 octobre 2025.

La cartographie des processus est jointe en annexe.

Les activités certifiées sont mentionnées dans le certificat joint en annexe.

Les activités susceptibles d'être rajoutées lors des deux audits de suivi consécutifs ne sont pas connues à ce jour.

Article 4.2 – Livrables dans le processus d'audit

Article 4.2.1 – Livrables à fournir par les services pour la réalisation de l'audit

La DREAL Provence-Alpes-Côte d'Azur mettra à la disposition du ou des auditeurs :

- La cartographie des processus et les fiches de processus à jour ;
- Les effectifs et sites compris dans le périmètre de certification ;
- Un organigramme nominatif ;
- Le compte-rendu de la dernière revue de direction ;
- Le compte-rendu de la dernière réunion d'écoute ;
- Le compte-rendu des revues de processus ;
- Les compte-rendus d'audits internes.

Article 4.2.2 – Livrables à fournir par l'organisme d'audit

L'organisme d'audit remettra à la DREAL Provence-Alpes-Côte d'Azur, pour l'audit de renouvellement et pour chaque audit de suivi :

- Un plan d'audit, finalisé avec le responsable qualité de la DREAL et prenant en compte les priorités stratégiques signalées par la DREAL, au moins un mois avant l'audit, qui précisera notamment le calendrier retenu, l'identité des auditeurs et les différents thèmes à aborder ;
- En fin de journée d'audit, l'auditeur consignera, lors d'une réunion de synthèse, les conclusions de la journée d'audit et précisera les éventuelles non conformités détectées et ses remarques ;

- En fin d'audit, les fiches d'écarts acceptées par l'audité seront remises afin de permettre de préparer la réponse de la DREAL sans attendre le rapport d'audit final ;
- Un rapport d'audit, identifiant les points forts, les non-conformités, les remarques et les axes d'amélioration éventuels, avec une attention particulière sur les pistes d'amélioration pertinentes pour aider la DREAL à poursuivre l'amélioration continue de ses activités, adressé à l'attention du responsable qualité de la DREAL au plus tard 15 jours après la fin de l'audit ;
- En cas de conformité établie, le certificat ou l'attestation de conformité dans un délai de deux mois à compter de la date de la fin de l'audit.

Article 4.2.3 – Ressources logistiques pour la prestation

Les services fourniront un espace de travail durant la durée de l'audit.

Les services informeront de même l'organisme et/ou l'auditeur des mesures éventuelles de sécurité à suivre sur le site.

L'auditeur sera accompagné sur site ou en visioconférence par la responsable qualité de la DREAL et/ou par la chargée de mission qualité de la DREAL.

Les services ne fournissent pas :

- De véhicule pour les déplacements ;
- La nourriture et l'hébergement, qui restent à la charge de l'organisme certificateur pendant la durée de l'audit ;
- D'ordinateur ou de téléphone.

Article 5 – Compétences attendues de l'organisme d'audit et de ses auditeurs

Article 5.1 – Compétences attendues de l'organisme d'audit

L'organisme d'audit devra respecter les dispositions de l'IAF (International Accreditation Forum), de l'ISO 17021, de l'ISO 19011 et celles du COFRAC (Comité FRançais d'ACréditation) et mettra à disposition des auditeurs certifiés (ICA ou IRCA).

Article 5.2 – Compétences attendues des auditeurs

Les auditeurs devront être certifiés (ICA ou IRCA) pour les audits de systèmes de management pour le référentiel considéré.

Les auditeurs devront également être expérimentés dans le domaine des services de l'administration publique, idéalement en ayant déjà audité une ou plusieurs DREAL, et en ce qui concerne la norme ISO 9001.

Article 6 - critères de jugement des offres

Les offres présentées pour l'attribution de ce marché sont analysées selon les critères suivants :

Article 6.1 - Prix (30%)

Le prix est jugé sur le montant « Total (détail estimatif) » du bordereau des prix.

Article 6.2 - Valeur technique (70%)

La qualité de la prestation sera appréciée au regard du contenu de l'offre technique, notamment selon les 4 sous-critères **pour une certification à la hauteur des enjeux stratégiques** :

- Compréhension de la problématique et des enjeux (20%) ;
- Programme d'intervention proposé (délais, méthodologie...) (20%) ;
- Expérience dans le domaine des services de l'administration publique et des normes considérées (50%), sur la base de :
 - L'équipe dédiée à la prestation en produisant les CV des auditeurs et des éléments traduisant leurs connaissances des services de l'administration publique d'une part, et de la norme ISO 9001 d'autre part ;
 - La liste des services des ministères de la Transition écologique, de la Biodiversité, de la Forêt, de la Mer et de la Pêche et de l'Industrie et de l'Énergie déjà accompagnés au titre du référentiel ISO 9001 par le candidat.
- La démarche de réduction des impacts et l'évaluation de l'impact environnemental de la prestation (10%).