



PRESTATIONS DE GESTION D'APPELS TELEPHONIQUES ET PLANIFICATION DE RENDEZ-VOUS DANS LE CADRE DU PLAN CHLORDECONE IV

N° 2025-CALL CENTER

CAHIER DES CLAUSES PARTICULIERES (CCP)

Pouvoir Adjudicateur :

AGENCE REGIONALE DE SANTE DE LA MARTINIQUE

Centre d'affaires- Zac de l'Etang z'Abricot – Pointe des Grives | CS 80656

97263 Fort de France cedex | Standard : 0596 39 42 43 Fax : 0596 39 44 08

La procédure de consultation utilisée est la suivante :

Marché à procédure adaptée en application des articles L2123-1 et R2123-1 et suivants
du Code de la Commande Publique.

SOMMAIRE

Article 1 : OBJET.....	4
1.1 Procédure de consultation	4
1.2 Forme du marché et allotissement	4
1.3 Durée de marché	4
1.4 Lieu d'exécution du marché	4
Article 2 : PRESTATIONS SIMILAIRES	5
Article 3 : DOCUMENTS CONTRACTUELS	5
Article 4 : PRESENTATION DU BESOIN	5
4.1 Présentation de l'Agence Régionale de Santé Martinique	5
4.2 Contexte	5
Article 5 : DETAILS DES PRESTATIONS DEMANDEES	7
5.1 La Prestation Information et Orientation comprend :	7
5.2 Prestation « chlอร์ดéconémie »	7
5.3 Prestation « JaFa»	8
Article 6 : CLAUSE DE REEXAMEN	9
6.1 Variation des prix - révision	9
6.2 Changement de dénomination sociale, changement d'adresse et de coordonnées bancaires.....	9
6.3 Prix nouveaux	9
6.4 Evolution technique ou technologique.....	10
6.5 Evolution de la réglementation	10
Article 7 : MODALITES D'EXECUTION	11
Article 8 : OBLIGATION DU TITULAIRE.....	11
8.1 Confidentialité	11
8.2 Démarche environnementale	11
8.3 Personnel qualifié.....	12
8.4 Obligation d'information.....	12
8.5 Obligation de résultat et de conseil	12
Article 9 : RESPECT DES PRINCIPES DE LAÏCITE ET DE NEUTRALITE	12
Article 10 : PRIX	14
10.1 Forme des prix	14
10.1 Révision des prix	14
Article 11 : AVANCE	15

CCP - N° 2025-CALL CENTER

Article 12 : PAIEMENT – ETABLISSEMENT DE LA FACTURE – INTERETS MORATOIRES.....	15
Article 13 : PENALITES	16
13.1 Mise en demeure préalable	16
13.2 Application des pénalités de retard / pour non-respect de la Clause environnementale ..	16
Article 14 : RESILIATION - EXECUTION DE LA PRESTATION AUX FRAIS ET RISQUES DU TITULAIRE	17
Article 15 : ASSURANCE.....	17
Article 16 : REGLEMENT DES LITIGES	17
Article 17 : DEROGATIONS AUX DOCUMENTS GENERAUX	17

Article 1 : OBJET

La consultation vise à sélectionner le prestataire à qui sera confiée la prestation des appels et planification des rendez-vous dans le cadre du plan chlordercone IV pour l'ARS de Martinique.

Il s'agit d'un marché de service.

1.1 Procédure de consultation

La présente procédure de consultation est la procédure adaptée passée en application des articles L2123-1 et R2123-1 et suivants du Code de la Commande Publique.
Code CPV : 79512000-6

1.2 Forme du marché et allotissement

Il s'agit d'un accord-cadre à bon de commande mono-attributaire avec un seuil maximum de 47 666 € HT par an soit 143 000€ HT sur la durée totale du marché.

Le présent marché n'est pas alloti.

En application de l'article L.2113-11 du code de la commande publique, le non-allotissement se justifie par des raisons techniques. En effet, l'objectif de ces prestations est de simplifier la transmission d'informations et le parcours des usagers à l'aide un interlocuteur unique. L'allotissement risquerait d'entraver la bonne prise en charge de l'usager sur un sujet de santé publique si sensible qu'est la chlordercone en Martinique.

1.3 Durée de marché

Le marché est conclu pour une période initiale de douze (12) mois à compter de la date d'accusé réception de l'ordre de service. Il est reconduit tacitement 2 fois par période de 12 mois consécutifs jusqu'à son terme sans que sa durée totale n'excède 36 mois (périodes de reconduction comprises). Le titulaire ne peut pas refuser la reconduction. La non-reconduction du marché s'établira sur décision expresse notifiée au titulaire avec préavis de 2 mois.

1.4 Lieu d'exécution du marché

Sur l'ensemble du territoire en Martinique et sur le site de l'ARS Martinique, ZAC de l'Etang Z'Abricot à Ford de France pour le suivi des formations.

Article 2 : PRESTATIONS SIMILAIRES

En application de l'article R.2122-7 du CCP, un marché négocié sans publicité ni mise en concurrence pourra être passé avec le titulaire pour des prestations similaires, si cela s'avère nécessaire. Ce nouveau marché sera alors négocié directement avec le titulaire qui proposera une offre technique et financière correspondante.

Article 3 : DOCUMENTS CONTRACTUELS

En cas de contradiction entre les stipulations des pièces contractuelles du marché, elles prévalent dans l'ordre ci-après :

- l'acte d'engagement et ses éventuelles annexes financières ;
- le cahier des clauses particulières (CCP) ou tout autre document qui en tient lieu et ses éventuelles annexes ;
- le cahier des clauses administratives générales fournitures courantes et services (CCAG FCS) en vigueur;
- l'offre technique du titulaire ;
- les actes spéciaux de sous-traitance et leurs éventuels actes modificatifs, postérieurs à la notification du marché.

Article 4 : PRESENTATION DU BESOIN

4.1 Présentation de l'Agence Régionale de Santé Martinique

Créée en avril 2010 dans le cadre de la loi Hôpital, Patients, Santé et Territoires, l'Agence Régionale de Santé de la Martinique est un Etablissement Public Administratif en charge de l'organisation du système de santé, sur l'ensemble du territoire.

L'ARS intervient dans les domaines suivants :

- organisation de l'offre de soins, de l'effectivité de la permanence des soins,
- définition des priorités en matière de prévention et d'offre médico-sociale sur le territoire.

L'ARS de Martinique a également une compétence zonale (Martinique et Guadeloupe) et en cas de crise, est placée sous l'autorité du Préfet de Martinique qui assure la coordination de la réponse de l'Etat.

4.2 Contexte

Le plan chlordécone IV vise à poursuivre et à renforcer les mesures déjà engagées pour réduire l'exposition des populations à la chlordécone en Guadeloupe et en Martinique, ainsi qu'à déployer des mesures d'accompagnement adaptées, tout en veillant à répondre aux besoins de la population.

Parmi les actions d'accompagnement de la population mises en œuvre en Martinique dans le cadre du plan Chlordécone IV figurent :

- L'information de la population du territoire (particuliers et professionnels de santé) sur les modalités d'exposition ainsi que les mesures de réduction des risques
- le dosage du chlordécone sanguin (chlordéconémie) permettant, à titre individuel, d'évaluer son exposition à la chlordécone
- L'accompagnement personnalisé par des professionnels de santé des personnes présentant une surexposition à la chlordécone (chlordéconémie \geq à 0,40 $\mu\text{g/L}$).
- La réalisation d'analyses de sol pour évaluer la présence de chlordécone dans les jardins des particuliers auto-consommateurs
- La réalisation d'analyse de denrées alimentaires autoproduites, à domicile, par les particuliers
- La réalisation d'analyse d'eau de sources privées

En Martinique, ces services sont gratuits pour les usagers qui peuvent se rendre librement, avec ou sans prescription médicale, dans le laboratoire de biologie médicale de leur choix pour réaliser une chlordéconémie. Les analyses de sol et de denrées alimentaires sont réalisées également gratuitement, par un opérateur financé par l'ARS, qui se déplace au domicile des demandeurs. Quant à l'analyse d'eau de sources privées, les prélèvements et analyses sont coordonnées par l'ARS.

Un accompagnement est également proposé aux usagers présentant une chlordéconémie \geq à 0,40 $\mu\text{g/L}$. Ces personnes surexposées peuvent bénéficier d'une visite à domicile réalisée par un professionnel de santé, d'un contrôle de la chlordéconémie à 9 mois et d'une orientation vers le Centre Régional de Pathologie Professionnelle et Environnementale (CRPPE) du Centre Hospitalier Universitaire de la Martinique (CHUM).

Pour permettre aux personnes concernées de bénéficier de ces services, l'ARS doit faire appel à un prestataire en mesure de :

- ✓ renseigner le grand public sur le dispositif
- ✓ d'orienter les usagers vers le ou les services dont il souhaite bénéficier,
- ✓ de planifier les visites à domicile pour les personnes présentant une chlordéconémie \geq à 0,40 $\mu\text{g/L}$ et pour les personnes souhaitant réaliser des analyses de sol ou de denrées alimentaires,
- ✓ de recueillir les demandes d'inscription aux ateliers d'information organisés par les partenaires de l'ARS

Article 5 : DETAILS DES PRESTATIONS DEMANDEES

5.1 La Prestation Information et Orientation comprend :

- ✓ La réception des appels entrants depuis un numéro vert « Chlordécone », propriété de l'ARS Martinique et qui sera transmis au titulaire du marché à la notification de celui-ci.
- ✓ La transmission d'informations générales aux usagers, selon les indications transmises lors des 2 formations annuelles organisées par l'ARSM auxquelles le titulaire s'engage à participer.
- ✓ L'orientation adaptée des usagers vers chacun des services du dispositif existant et à venir : chlorderconémie, ateliers collectifs, analyses de sol, analyses de source privée ou de denrées alimentaires

5.2 Prestation « chlorderconémie »

Le prestataire titulaire du présent marché accompagne le parcours de l'utilisateur présentant une surexposition à la chlordercone (chlorderconémie \geq à 0,40 $\mu\text{g/L}$).

Cette prestation comprend :

- **1. La réception sur une boîte mail sécurisée** des données des usagers concernés par le parcours d'accompagnement renforcé : a minima : nom, prénom, numéro de téléphone, adresse postale de l'utilisateur, date et valeur du dosage de chlorderconémie, mention de grossesse en cours le cas échéant.
- **2. La prise de contact téléphonique** avec l'utilisateur. Un message vocal ou écrit aux usagers sera transmis aux personnes n'ayant pas répondu.
- Cet appel a pour but de transmettre des informations concernant ce dispositif et de proposer un rendez-vous avec un professionnel de santé.

3. L'organisation des rendez-vous avec un professionnel de santé :

Pour ce faire, le titulaire utilise un logiciel de planification (*description du logiciel à apporter dans le sous critère 2 du cadre de réponse annexé*) permettant :

- ✓ La **collecte régulière** des disponibilités des professionnels de santé intervenant à domicile (12 intervenants actuellement, mais ce chiffre évoluera au cours du marché)
- ✓ La **planification des tournées** de rdv pour les visites à domicile réalisées par les professionnels de santé (924 visites planifiées en 2024) au sein de leur zone géographique de rattachement : Nord-Atlantique, Nord Caraïbe, Centre et Sud.
- ✓ La prise de rdv peut nécessiter jusqu'à 3 appels téléphoniques. En cas de non-réponse, un sms demandant à l'utilisateur de recontacter la ligne dédiée devra être envoyé.

- ✓ **L'accessibilité des plannings** aux professionnels de santé intervenant à domicile permettant d'indiquer leur disponibilité, de prendre connaissance des rdv attribués, de modifier leurs créneaux de disponibilité...

4. Le suivi des rendez-vous :

Des appels ou envoi de SMS devront être émis aux usagers les informant de leur rendez-vous (date/lieu/Nom du professionnel), le rappel pour une chlorderconémie à 9 mois, 18 mois, et une proposition de participation échéant aux ateliers collectifs de la zone géographique concernée.

Le titulaire devra renseigner l'outil e-parcours de l'utilisateur (plateforme numérique) dès sa mise en place et l'issue d'une formation prévue courant 2025.

Il est précisé, qu'en fonction de l'évolution des mesures de gestion du dispositif de chlorderconémie, cet outil de reporting pourrait faire l'objet de modifications.

5.3 Prestation « JaFa »

Le prestataire titulaire du présent marché informe l'utilisateur souhaitant bénéficier d'un ou de plusieurs services proposés dans le cadre du programme JaFa : analyses de sol, de denrées, de sources d'eau privées, chlorderconémie, ateliers collectifs.

La prestation « JaFa » comprend :

- La constitution du dossier de la personne ayant sollicité une analyse de sol, de denrée ou de source privée ;
- L'intégration des informations relatives aux demandes de prélèvement dans la base Sise-JaFa en lien avec la FREDON ;
- La gestion des appels sortants à partir des contacts contenus dans les différents fichiers source (appels entrants, formulaires contact du site internet JaFa Martinique, fichier des jardiniers amateurs FREDON Martinique)
- La délivrance de recommandations adaptées à l'utilisateur et d'informations relatives à chacun des services disponibles ;
- La prise et la confirmation des rdv pour les analyses de sol, de denrée et d'eau de source privée en lien avec l'opérateur (la FREDON Martinique) via le système d'information JaFa Martinique ;
- La permanence téléphonique avec agenda : réception des demandes de rdv, envoi des rappels de rdv, replanification au besoin
- La transmission à l'ARS des demandes d'analyse des points d'eau privés;
- La transmission à l'ARS des demandes de résultats des bénéficiaires en attente;
- Le suivi et la coordination avec les équipes partenaires de l'ARS en charge des analyses et des ateliers collectifs ;
- La participation aux réunions si nécessaire

Pour l'ensemble des prestations, les opérateurs devront pouvoir échanger en langue française. L'usage du créole en sus serait apprécié.

Article 6 : CLAUSE DE REEXAMEN

Conformément à l'article R.2194-1 du Code de la Commande Publique, les marchés peuvent être modifiés sans nouvelle procédure de passation de marché.

Ces modifications, quelle que soit leur valeur monétaire, sont prévues dans le présent CCP sous la forme de la présente clause de réexamen. Cette clause indique le champ d'application et la nature des éventuelles modifications ainsi que les conditions dans lesquelles il peut en être fait usage. Elle ne permet pas de modifications qui changeraient la nature globale du marché considéré.

La validation de la mise en jeu des clauses de réexamen fera l'objet d'un arbitrage préalable du Département Achats Ordonnancement et Supervision Budgétaire de l'ARS Martinique. Ces modifications pourront faire l'objet d'un avenant.

6.1 Variation des prix - révision

En cas de suppression d'indice et en l'absence de mise en place de série de raccordement ou d'indice de remplacement, le nouvel indice sera notifié par ordre de service après demande préalable de validation au titulaire du marché. Dans un délai de deux semaines à compter de la proposition d'indice de l'Acheteur, le silence gardé par le titulaire vaudra acceptation tacite de l'indice proposé.

6.2 Changement de dénomination sociale, changement d'adresse et de coordonnées bancaires

En cas de changement de dénomination sociale ou changement d'adresse ou changement d'adresse électronique en cours d'exécution du marché, l'entreprise est tenue de communiquer à l'acheteur une attestation expliquant ce changement et tout justificatif le cas échéant.

En cas de changement des coordonnées bancaires, intervenant en cours d'exécution du marché, l'entreprise est tenue d'en informer l'acheteur et de lui communiquer un nouveau RIB. Ce nouveau RIB annule et remplace le précédent RIB et devient contractuel.

En cas de changement d'adresse électronique contractuelle, intervenant en cours d'exécution du marché, le titulaire est tenu d'en informer l'Acheteur et la direction opérationnelle et de lui communiquer la nouvelle adresse mail. Cette nouvelle adresse annule et remplace la précédente et devient contractuelle.

Ces changements pourront donner lieu à un avenant de transfert.

6.3 Prix nouveaux

Les pièces techniques déterminent la nature des prestations, objets du présent accord-cadre.

Par exclusion, toute autre prestation non référencée ne peut faire l'objet de commande. Toutefois, dans le cas d'un besoin nouveau en cours de marché, prestation nécessaire et non initialement prévue au BPU, l'acheteur détermine, par ordre de service simple, les nouvelles prestations à intégrer au Bordereau des Prix Unitaires et Forfaitaires Contractuel du marché considéré.

L'ajout de poste de prix se fera dans les conditions suivantes :

- Prix en lien direct avec l'objet du marché,
- Prix intégré à l'intérieur d'une famille du BPU,
- L'adjonction de prix est limitée à 1 poste de prix nouveaux au BPU du marché considéré sur la durée totale d'exécution du marché. L'ajout de plus de 1 poste de prix fera l'objet d'un avenant.

Les ajouts de poste de prix n'impactent pas les masses minimum et maximum de l'accord-cadre.

6.4 Evolution technique ou technologique

En cas d'évolution technologique ou de changement de technique, le titulaire a la possibilité, après accord du pouvoir adjudicateur, de modifier ou remplacer les prestations faisant l'objet du marché par des prestations jugées plus performantes ou plus adaptées aux besoins, sans supplément de prix. Dans ce cas, le titulaire est tenu de produire un certificat indiquant :

- D'une part, que cette nouvelle technologie ou technique se substitue à l'ancienne pour des raisons d'innovation technologique, de changement de technique
- D'autre part, que le prix fixé au marché pour l'ancienne technologie ou technique est maintenu pour la nouvelle.

Le pouvoir adjudicateur pourra seul décider de passer un avenant au dit marché ou un ordre de service simple afin de prendre en compte l'évolution technique ou technologique.

6.5 Evolution de la réglementation

Le marché est élaboré sur la base de la réglementation en vigueur au jour du lancement de la procédure de passation. Si à la suite d'une modification de la réglementation en vigueur, d'une décision administrative ou des autorités publiques, ou jurisprudentielle, la modification des prestations du titulaire, affectant même de façon mineure l'exécution du marché, que ce soit sur un plan technique et/ou financier, s'avérait nécessaire, celui-ci s'engage à l'accepter dans le cadre et sous les contraintes et obligations du marché.

Le pouvoir adjudicateur pourra seul décider de passer un avenant au dit marché afin de prendre en compte l'évolution de la réglementation.

Article 7 : MODALITES D'EXECUTION

Pour chacune des prestations, le titulaire du marché devra :

- Participer aux réunions de lancement du marché et à son suivi (environ 5 réunions annuelles)
- Participer aux formations organisées par l'ARSM (environ 2 formations annuelles)
- Constituer un dossier pour la mise en place du marché comprenant notamment la rédaction du script d'appel : *Poste 1 du BPU*
- Assurer une permanence téléphonique avec agenda : émission /transfert/réception d'appels : *Postes 2 et 3 du BPU*
- Appeler les usagers pour leur proposer un rendez-vous : *poste 4 du BPU*
- Envoyer des SMS : *Poste 5 du BPU*
- Etablir des reporting mensuels, pour chacune des 3 prestations décrites en article 3 du présent CCP : : *Poste 6 du BPU*
- Etablir un reporting annuel précisant le nombre de prestations effectuées dans l'année du marché pour chacune des lignes du BPU : *Poste 7 du BPU*

Article 8 : OBLIGATION DU TITULAIRE

8.1 Confidentialité

Le titulaire s'engage :

- à respecter une stricte confidentialité des informations auxquelles auront accès ses intervenants au cours de cette mission, à protéger tout ce qui est à trait aux renseignements et documents recueillis soit avant notification du marché, soit au cours de son exécution et notamment pour les documents présentant un caractère confidentiel afin notamment que les informations ne soient pas divulguées à un tiers qui n'a pas à les connaître ;
- à respecter les règles relatives à la protection des données à caractère personnel auxquelles il a accès pour les besoins de l'exécution du marché (*annexe RGPD*)
- à respecter une obligation de confidentialité en ce qui concerne les informations recueillies au cours et à l'occasion de l'exécution des prestations et l'obligation de discrétion décrite à l'article 5 du CCAG-FCS.

8.2 Démarche environnementale

Le prestataire s'engage à planifier les rendez-vous des professionnels de santé de manière optimale afin de limiter les transports et la consommation d'énergie qu'ils induisent.

8.3 Personnel qualifié

Le personnel devra être formé et qualifié pour informer au mieux la population martiniquaise. Pour cela, il s'engage à participer aux formations proposées par l'ARS Martinique (environ 2 par an).

L'ARS se réserve le droit d'exiger le remplacement immédiat de toute personne employée par le titulaire qui manquerait, par son comportement, aux obligations précitées.

8.4 Obligation d'information

Le titulaire s'engage à informer sans délai l'ARS Martinique de toute contrainte technique ou logistique susceptible d'impacter la qualité ou la faisabilité des prestations. En effet, le titulaire s'engage également à informer immédiatement de toute procédure qui entraînerait : une modification dans la structure et la charge de travail de l'équipe intervenante, un changement des intervenants proposés, une modification dans les méthodes de travail, une prise de contrôle par une autre société ou une fusion entre plusieurs structures, une modification dans la structure juridique du titulaire, la répartition de son capital ou une déclaration de cessation de paiement ayant comme conséquence un redressement ou une liquidation judiciaire.

8.5 Obligation de résultat et de conseil

Le titulaire est soumis à une obligation de résultat, il devra ainsi mobiliser tous ses moyens organisationnels, humains et matériels pour une parfaite exécution des prestations objet du marché.

Le titulaire du présent marché s'engage à fournir à l'ARS Martinique selon la trame mise à disposition un reporting mensuel dans un délai maximal de 30 jours suivant la période considérée sous peine de pénalités décrites à l'article 12 du présent CCP.

Seul ce document fera foi pour attester du service fait des prestations.

Tout dépassement des délais entraînera l'application de pénalités de retard.

Le titulaire reconnaît que ces obligations constituent des obligations essentielles au contrat, dont les manquements pourraient engager sa responsabilité.

Article 9 : RESPECT DES PRINCIPES DE LAÏCITE ET DE NEUTRALITE

Le présent contrat confie à son titulaire l'exécution de tout ou partie d'un service public.

Par conséquent, conformément à la loi n° 2021-1109 du 24 août 2021 confortant le respect des principes de la République, le titulaire doit prendre les mesures nécessaires permettant :

- d'assurer l'égalité des usagers vis-à-vis du service public ;
- de respecter les principes de laïcité et de neutralité dans le cadre de l'exécution de ce service.

Lorsqu'ils participent à l'exécution du service public objet du présent contrat, le titulaire veille à ce que ses salariés ou toutes autres personnes sur lesquelles il exerce une autorité hiérarchique ou un pouvoir de direction :

- s'abstiennent de manifester leurs opinions politiques ou religieuses ;
- traitent de façon égale toutes les personnes, en particulier les usagers du service ;
- respectent la liberté de conscience et la dignité de ces personnes.

Le titulaire communique à l'acheteur les mesures qu'il met en œuvre afin :

- d'informer les personnes susvisées de leurs obligations ;
- de remédier aux éventuels manquements.

Le titulaire veille également à ce que les personnes auxquelles il confie une partie de l'exécution du service objet du présent contrat respectent les obligations susmentionnées.

Il s'assure que les contrats de sous-traitance ou de sous-concession conclus à ce titre comportent des clauses rappelant ces obligations à la charge de ses cocontractants.

Le titulaire communique à l'acheteur chacun des contrats de sous-traitance ou de sous-concession ayant pour effet de faire participer le sous-traitant ou le sous-concessionnaire à l'exécution du service public. Ces contrats sont transmis à l'acheteur en même temps que la demande d'acceptation du sous-traitant ou du sous-concessionnaire, sous peine de refus du sous-traitant ou du sous-concessionnaire

Le titulaire informe les usagers du service public des modalités leur permettant de lui signaler rapidement et directement tout manquement aux principes d'égalité, de laïcité et de neutralité qu'ils constatent. Cette information mentionne également les coordonnées suivantes : [Département achats, ordonnancement et supervision budgétaire ars-martinique-achats@ars.sante.fr]

Il informe sans délai l'acheteur des manquements dont il a connaissance, ainsi que des mesures qu'il a prises ou entend mettre en œuvre afin d'y remédier.

Lorsqu'elles ont méconnu les principes d'égalité, de laïcité ou de neutralité, l'acheteur peut exiger que les personnes affectées à l'exécution du service public soient mises à l'écart de tout contact avec les usagers du service.

Lorsque le titulaire méconnaît les obligations susvisées, l'acheteur le met en demeure d'y remédier dans le délai qu'il lui prescrit.

Si la mise en demeure s'avère infructueuse, l'acheteur se réserve la faculté :

- soit de prononcer la résiliation du présent contrat pour faute du titulaire, le cas échéant, à ses frais et risques ;
- soit d'appliquer au titulaire une pénalité forfaitaire de 20 euros par jour, puis, en cas de manquement persistant, de prononcer la résiliation du présent contrat pour faute du titulaire, le cas échéant, à ses frais et risques.

Article 10 : PRIX

10.1 Forme des prix

Les prestations faisant l'objet du marché sont réglées par application du bordereau de prix unitaire en annexe

Les prix sont réputés complets.

Ils comprennent notamment toutes les charges fiscales et parafiscales, ou autres frappant obligatoirement la prestation concernée ainsi que tous les frais afférents à la bonne exécution du marché.

Le titulaire est donc réputé, préalablement à la remise de son offre, avoir apprécié exactement l'importance et la particularité des prestations ainsi que les conditions d'exécution.

10.1 Révision des prix

Le bordereau des prix est révisable à la date anniversaire du marché.

Les prix sont réputés établis sur la base des conditions économiques du mois de la date limite de remise des offres. Ce mois est appelé « mois zéro »

La révision est à la charge du titulaire, elle sera formulée par courriel à l'adresse suivante : **arsmartinique-achats@ars.sante.fr** .

Dans sa demande de révision, le titulaire devra produire, outre la BPU révisé, l'indice de révision utilisé.

Les prix du BPU sont ajustés par référence à l'indice trimestriel publié sur le site internet de l'Insee www.insee.fr « Indices des prix production des services français aux entreprises françaises (BtoB) : N : Services administratifs et de soutien ».

Prix révisé : Prix initial du marché*CR

C1 : Valeur initial de l'indice à la notification du marché ou la valeur de l'indice utilisé lors de la précédente révision

c1 = Valeur de l'indice à la date de révision

$CR = 1 * c1 / C1$

Article 11 : AVANCE

SANS OBJET

Article 12 : PAIEMENT – ETABLISSEMENT DE LA FACTURE – INTERETS MORATOIRES

Le prestataire pourra émettre une demande de paiement mensuelle.

L'unité monétaire choisie par l'ARS Martinique est l'EURO.

Les factures sont établies après service fait et comportent notamment les mentions légales suivantes :

- le numéro de marché° (N° 2025-CALL CENTER)
- la date d'émission de la facture
- l'identification du titulaire (N°SIRET...)
- le code IBAN et les références du compte bancaire
- les montants HT et TTC

La facturation est dématérialisée via Chorus pro : <https://communaute.chorus-pro.gouv.fr/emetteur-de-factures-electroniques/>

Les factures devront être adressées à :

ARS MARTINIQUE

Service Facturier
Centre d'affaires- Zac de l'Etang z'Abricot
Pointe des Grives CS 80656
97263 Fort de France cedex

Le délai global de paiement ne pourra excéder 30 jours à compter de la réception de la facture.

Le retard de paiement :

- fait courir, de plein droit et sans autre formalité, des intérêts moratoires à compter du jour suivant l'expiration du délai de paiement ou l'échéance prévue au contrat (articles L. 2192-13 et R. 2192-32 du code de la commande publique) ;

- donne lieu, de plein droit et sans autre formalité, au versement d'une indemnité forfaitaire pour frais de recouvrement de 40 euros (articles L. 2192-13 et D. 2192-35 du code de la commande publique).

Le taux des intérêts moratoires est égal au taux d'intérêt appliqué par la Banque centrale européenne à ses opérations principales de refinancement les plus récentes, en vigueur au premier jour du semestre de l'année civile au cours duquel les intérêts moratoires ont commencé à courir, majoré de 8 points de pourcentage (article R. 2192-31 du code de la commande publique).

Article 13 : PENALITES

Les pénalités s'appliquent sur les jours ouvrés.

Les pénalités feront l'objet de titres de recettes.

13.1 Mise en demeure préalable

En application de l'article 14.1. du CCAG-FCS lorsque l'acheteur envisage d'appliquer des pénalités de retard, il invite, par écrit, le titulaire à présenter ses observations dans un délai de quinze jours à compter de la notification de la mise en demeure. Cette invitation précise le montant des pénalités susceptibles d'être appliquées, le ou les retards concernés ainsi que le délai imparti au titulaire pour présenter ses observations.

A défaut de réponse du titulaire dans ce délai ou si l'acheteur considère que les observations formulées par le titulaire en application du premier alinéa ne permettent pas de démontrer que le retard n'est pas imputable à celui-ci ou à ses sous-traitants, les pénalités de retard s'appliquent et sont calculées à compter du lendemain du jour où le délai contractuel d'exécution des prestations est expiré.

Ces dispositions s'appliquent également dans le cadre des retenues pour non remise des documents.

Ces dispositions s'appliquent également dans le cadre des retenues relatives à la clause environnementale et à la gestion des déchets (articles 16.2.3 et 20.4 du CCAG-PI).

13.2 Application des pénalités de retard / pour non-respect de la Clause environnementale

Par dérogation à l'article 14.1 du CCAG FCS, le titulaire se verra appliquer les pénalités forfaitaires suivantes :

- En cas de retard de livraison par reporting mensuel et annuel soit 30 jours suivants la période considérée, le titulaire se verra appliqué une pénalité de 50 € par jour de retard.
- En cas de non-respect de la clause environnementale, le titulaire se verra appliqué une pénalité forfaitaire de 80 € par jour de retard.

Article 14 : RESILIATION - EXECUTION DE LA PRESTATION AUX FRAIS ET RISQUES DU TITULAIRE

14.1 Résiliation

En cas de non-respect des clauses contractuelles et notamment de la clause de confidentialité (annexe RGPD), il sera fait application des stipulations du conformément aux articles 38 à 45 du CCAG-FCS.

14.2 Exécution de la prestation aux frais et risque du titulaire

En application de l'article 45 du CCAG FCS, en cas d'impossibilité pour le titulaire de satisfaire aux besoins de l'ARS, l'ARS se réserve le droit de recourir à un autre prestataire aux frais et risques du titulaire.

Article 15 : ASSURANCE

Le titulaire doit contracter les assurances permettant de garantir sa responsabilité à l'égard de l'ARS Martinique et des tiers, victimes d'accidents ou de dommages causés par l'exécution des prestations.

Le titulaire doit justifier, dès la notification du marché et avant tout début d'exécution de celui-ci, qu'il est titulaire de ces contrats d'assurances, au moyen d'une attestation établissant l'étendue de la responsabilité garantie.

À tout moment durant l'exécution du marché, le titulaire doit être en mesure de produire cette attestation, sur demande du pouvoir adjudicateur et dans un délai de 5 jours minimum à compter de la réception de la demande.

Article 16 : REGLEMENT DES LITIGES

En cas de litige, seul le Tribunal Administratif de Fort de France est compétent en la matière.

Article 17 : DEROGATIONS AUX DOCUMENTS GENERAUX

L'article 12 du présent CCP déroge à l'article 14 du CCAG – FCS s'agissant de la formule de calcul du montant des pénalités de retard et des conditions d'exonération possible des pénalités.

