

## Marchés publics de fournitures courantes ou de services

N° de la consultation : 2021\_30902\_0003  
DGAVDE-DEP (30902)

Exécution des prestations de propreté, de collecte de déchets et d'entretien des sites du domaine de la commune, sans préjudice des compétences dévolues à la métropole

**CAHIER DES CLAUSES TECHNIQUES PARTICULIÈRES (C.C.T.P.)**

### **Pouvoir Adjudicateur :**

#### **Mairie de Marseille**

Hôtel de Ville de Marseille  
Quai du port  
13233 Marseille cedex 20

### **Service responsable :**

#### **Mairie de Marseille**

Direction de l'Espace Public  
33 A, rue Montgrand  
13006 Marseille

### **Objet de la consultation :**

La présente consultation a pour objet : Exécution des prestations de propreté, de collecte de déchets et d'entretien des sites du domaine de la commune, sans préjudice des compétences dévolues à la métropole (collecte et traitement de déchets autres que les déchets ménagers).

### **Étendue de la consultation :**

Selon Appel d'offres ouvert passé en application des articles R2124-2, R2161-2 à 5 du Code de la commande publique.

Marché à bons de commande en application des articles R2162-1 à 6 et R2162-13 et 14 du Code de la commande publique.

**Représentant du Pouvoir Adjudicateur :** Le Maire de Marseille ou son représentant

### **Personne habilitée à donner des renseignements :**

Le Directeur de la Direction de l'Espace Public.

**Comptable public assignataire des paiements :** Le Receveur des Finances de la Ville de Marseille

C.C.T. P.

Exécution des prestations de propreté et d'entretien des sites du domaine public de la Ville de Marseille sans préjudice des compétences dévolues à la Métropole.

## SOMMAIRE

ARTICLE 1 :Objet de la consultation	3
ARTICLE 2 : Division en lots	3
ARTICLE 3 : Rythmes de travail – Horaires des services	6
ARTICLE 4 : Obligations générales d'exécution du service	7
ARTICLE 5 : Dispositions générales concernant le personnel	7
ARTICLE 6 : Dispositions générales concernant le matériel	8
ARTICLE 7 : Mode de calcul de paiement des prestations	10
ARTICLE 8 : Plan prévention risques	10
ARTICLE 9 : Interruption du service	10
ARTICLE 10 : Dispositions particulières de propreté	10
ARTICLE 11 : Dispositions particulières d'entretien de propreté	12
ARTICLE 12 : Dispositions particulières de collecte et de traitements des déchets	13
ARTICLE 13 : Prescriptions concernant des prestations particulières	15
ARTICLE 14 : Suivi d'activité	16
ARTICLE 15 : Les clauses de sécurité informatique	18

## ARTICLE 1 - OBJET DE LA CONSULTATION

La présente consultation a pour objet : Exécution des prestations de propreté, de collecte de déchets et d'entretien des sites du domaine de la commune, sans préjudice des compétences dévolues à la métropole (collecte et traitement de déchets autres que les déchets ménagers).

## ARTICLE 2 - DIVISION EN LOTS

Lot 1 : Prestations de propreté et de nettoyage

Lot 2 : Fourniture de matériels de propreté urbaine

Lot 3 : Enrochement

Lot 4 : Collecte et traitement de déchets professionnels dans les établissements scolaires et crèches de la Ville de Marseille

Lot 5 : Collecte et traitement de déchets professionnels dans les sites hors seuils et/ou situés dans des zones d'activité de la Ville de Marseille

La collecte des déchets se fera obligatoirement dans les sites de la Ville.

Les sites listés en annexes pour les lots 1, 4 et 5 sont susceptibles d'évoluer au cours du marché.

### **2.1 Prestations de propreté et de nettoyage**

Le lot 1 concerne des prestations de propreté et de nettoyage récurrentes et occasionnelles.

Le territoire concerné par ce lot est l'ensemble du territoire de la Commune de Marseille.

Certains sites seront à entretenir de manière récurrente, la liste présente dans l'annexe 2 au CCTP est non exhaustive et des sites pourront être ajoutés ou supprimés.

D'autres services et sites de la Ville de Marseille pourront faire l'objet d'interventions occasionnelles en fonction des besoins.

Les sites d'interventions pourront évoluer en nombre et en surface en fonction des modifications pouvant intervenir sur la gestion du patrimoine de la Ville de Marseille.

Par ailleurs, les travaux ou transformations sur les sites désignés peuvent entraîner des modifications des prestations.

La fréquence des interventions sera propre à chaque site en tenant compte des besoins particuliers ainsi que des événements ponctuels.

Les prestations concerneront différents postes : cantonnement, balayage, enlèvement d'objets encombrants, collecte de déchets, collecte des corbeilles et donneront lieu à la mise en œuvre des moyens matériels et humains correspondants.

### **A titre indicatif, pour l'année 2019 le volume des prestations réalisées pour le lot 1 est d'environ :**

- Parc balnéaire : 2 700 heures agents + 300 heures véhicules avec personnel
- Espace Mistral: 720 heures agents
- Place Amiral Muselier: 150 heures agents
- Salle Le Dôme : 580 heures agents + 250 heures véhicules avec personnel
- Terrains divers : 15 500 tonnes de déchets divers avec véhicules et personnel

**Ci-dessous, un tableau non exhaustif, (voir annexe 2 du CCTP) mais cependant représentatif, des interventions au titre de l'année 2019.**

SITE	NOMBRE D'INTERVENTIONS
Parc balnéaire	320
Espace Mistral	365
Muselier	52
Parvis du 26 <sup>e</sup> Centenaire	52
Squats divers	30
Terrains divers	2300
<b>TOTAL</b>	<b>3119</b>

**A titre indicatif :**

- Enlèvement de pneumatiques : 12 tonnes/an
- Enlèvement de bouteilles de gaz : 1 500 Bouteilles/an

**2.2 Fourniture de matériels de propreté urbaine**

Le lot 2 concerne l'achat de fournitures nécessaires pour la propreté et l'entretien (sacs plastiques, supports de sacs plastiques, produits désinfectants, bobine d'élastique) ; ces fournitures sont destinées aux services municipaux qui les poseront.

**A titre indicatif, la consommation précédente pour les fournitures du lot 2:**

- Désinfectants : 120 bidons de 5l/an
- Supports de sac plastiques : 100/an
- Sacs plastiques : 20 000/an
- Bobine d'élastiques : 5/an

**2.3 Enrochement**

Le lot 3 concerne la fourniture et la mise en place de blocs rocheux afin de concourir à la sécurisation et la protection de sites.

**A titre indicatif , la consommation précédente pour l'enrochement du lot 3 :**

- Blocs Rocheux : 150 tonnes / an

**2.4 Collecte et traitement de déchets professionnels dans les établissements scolaires et crèches de la Ville de Marseille**

Le lot 4 porte sur la collecte et le traitement des déchets professionnels dans les établissements scolaires et les crèches (les après-midi et selon ouverture).

Les itinéraires de collecte comprenant le parcours et les horaires de passage approximatifs devront être validés par la Collectivité avant la date de démarrage de la collecte. Le prestataire devra avertir la Collectivité de tout changement dans son parcours.

Les horaires et les tournées devront être toujours les mêmes et respectés quels que soient les inconvénients météorologiques comme la neige ou le verglas, sauf circonstances exceptionnelles.

L'entrepreneur continuera d'effectuer les prestations du présent contrat en notifiant à la Collectivité les changements d'itinéraires ou l'utilisation de véhicules adaptés au tonnage imposé. La collecte devra être effectuée selon le planning retenu.

Pour la collecte des déchets professionnels, elle concerne l'ensemble des établissements scolaires et les crèches soit ce jour 512 établissements (voir annexe 3) répartis sur l'ensemble du territoire de la Commune de Marseille.

La collecte se tiendra exclusivement les après-midi, du lundi au vendredi pour les crèches et les lundi, mardi, jeudi et vendredi pour les établissements scolaires (à l'exclusion des périodes de vacances, de fermetures, de grèves ou toute autre situation ne permettant pas la réalisation de la collecte pour lesquelles le prestataire sera informé dans les plus brefs délais).

La collecte des bacs aura lieu dans chacun des établissements, les collecteurs devront sonner à chaque établissement, y entrer, en sortir les bacs pour aller les vider dans les bennes puis, ils devront être remis à leur place dans les établissements.

Une liste recensant les coordonnées des contact pour chaque site sera communiqué au titulaire.

Des interventions ponctuelles pourront être mise en place à la demande du service émetteur.

Le prestataire devra tenir compte des difficultés de collecte concernant les déplacements dans le centre ville (difficulté de stationnement, étroitesse des rues...)

En complément des tournées mise en place, deux (2) à trois (3) fois par an sera organisé une tournée de nettoyage des bacs à l'aide de lave-conteneurs à chargement arrière.

**A titre indicatif, la collecte et le traitement des déchets dans les établissements scolaires et crèches du lot 4 :**

- collecte des déchets établissements scolaires et crèches: entre 55 et 75 tonnes / semaine.

**2.5 Collecte et traitement de déchets professionnels dans les sites hors seuils et/ou situés dans des zones d'activité de la Ville de Marseille**

Le lot 5 porte sur la collecte et le traitement des déchets professionnels dans les sites propres de la Ville, comme indiqué dans l'annexe 4.

Les itinéraires de collecte comprenant le parcours et les horaires de passage approximatifs devront être validés par la Collectivité avant la date de démarrage de la collecte.

Le prestataire devra avertir la Collectivité de tout changement dans son parcours.

Les horaires et les tournées devront être toujours les mêmes et respectés quels que soient les inconvénients météorologiques comme la neige ou le verglas, sauf circonstances exceptionnelles.

L'entrepreneur continuera d'effectuer les prestations du présent contrat en notifiant à la Collectivité les changements d'itinéraires ou l'utilisation de véhicules adaptés au tonnage imposé. La collecte devra être effectuée selon le planning retenu, toutefois, la collecte devra être décalé au jour suivant si celle-ci devait tomber un jour férié.

Une liste recensant les coordonnées des contact pour chaque site sera communiqué au titulaire.

Des interventions ponctuelles pourront être mise en place à la demande du service émetteur dans le cadre de collecte liée à des évènements et manifestations sur certains sites (carnaval au parc Borély...).

Le prestataire devra tenir compte des difficultés de collecte concernant les déplacements dans le centre ville (difficulté de stationnement, étroitesse des rues...)

En complément des tournées mise en place, deux (2) à trois (3) fois par an sera organisé une tournée de nettoyage des bacs à l'aide de lave-conteneurs à chargement arrière.

**A titre indicatif, la collecte et le traitement des déchets dans les sites hors seuils et/ou situés dans des zones d'activité de la Ville de Marseille du lot 5 :**

sites de la Ville : environ une vingtaine de sites représentant entre 12 et 30 tonnes / semaine.

**2.6 apports déchets spécificité Lot 1**

Une zone de rupture de charge **sur la commune de Marseille** devra être mise en place par les prestataires retenus sur les lots 4 et 5 afin de permettre au titulaire du lot 1 et aux services de la Ville, un accès pour ses apports de déchets collectés issus du domaine de la commune.

Cette zone de rupture devra être accessible entre 6h et 20h du lundi au dimanche, jours fériés compris et équipé d'un pont bascule pour réaliser les pesées de déchets issus des lots 1, 4 et 5.

Les titulaires des lots 4 et 5 devront procéder à leur massification afin de les traiter en conséquence (la quantité journalière ne devant pas excéder 100m<sup>3</sup>).

**ARTICLE 3 – HORAIRES D'INTERVENTIONS**

**3.1 pour le lot 1 – prestations de propreté et de nettoyage**

Les prestations peuvent être commandées et exécutées tous les jours de l'année.

L'entreprise devra être disponible vingt quatre heures sur vingt quatre (24h/24h).

L'entreprise pourra également être amenée à intervenir en urgence, dans un délai de 2 heures maximum. Le caractère d'urgence sera fixé par la Ville de Marseille et sera précisé au titulaire.

Un responsable technique du titulaire du marché doit être joignable par téléphone 24h/24. Pour cela l'entreprise fournira à la Ville de Marseille un numéro téléphonique affecté aux liaisons entre le service gestionnaire et le prestataire.

La période horaire de prestations de jour est fixée de six heures du matin à vingt et une heure le soir (6h/21h).

La période horaire de prestations de nuit est fixée de vingt et une heure le soir à six heures du matin (21h/6h).

Certains prix unitaires de base sont majorés si les prestations correspondantes sont exécutées ou/et un dimanche ou/et un jour férié ou/et en urgence ou/et de nuit. Le bordereau de prix prévoit ce cas de figure sous forme de pourcentage pour le lot 1.

Les prestations peuvent être décomposées par tranches horaires de 2h00, 3h00 ou 6h00 conformément au BPU pour le lot 1.

La durée de ces prestations est celle effectuée sur site, hors déplacements aller et retour (voir article 7 du présent CCTP).

**3.2 pour le lot 3 – Enrochement**

**Les prestations peuvent être commandées et exécutées tous les jours de l'année.**

L'entreprise devra être disponible vingt quatre heures sur vingt quatre (24h/24h).

L'entreprise pourra également être amenée à intervenir en urgence, dans un délai de 3 heures maximum, Le caractère d'urgence sera fixé par la Ville de Marseille et sera précisé au titulaire.

Un responsable technique du titulaire du marché doit être joignable par téléphone 24h/24. Pour cela l'entreprise fournira à la Ville de Marseille un numéro téléphonique affecté aux liaisons entre le service gestionnaire et le prestataire.

La période horaire de prestations de jour est fixée de six heures du matin à vingt et une heure le soir (6h/21h).

La période horaire de prestations de nuit est fixée de vingt et une heures le soir à six heures du matin (21h/6h).

### **3.3 pour le lot 4 – collecte et traitement des établissements scolaires et crèches**

Les prestations peuvent être commandées et exécutées selon le planning déterminé.

L'entreprise pourra également être amenée à intervenir en urgence, dans un délai de 2 heures maximum, Le caractère d'urgence sera fixé par la Ville de Marseille et sera précisé au titulaire.

Un responsable technique du titulaire du marché doit être joignable par téléphone 24h/24. Pour cela l'entreprise fournira à la Ville de Marseille un numéro téléphonique affecté aux liaisons entre le service gestionnaire et le prestataire.

La collecte des déchets dans les établissements scolaires et crèches sera réaliser obligatoirement entre **14h et 17h30** exclusivement les après-midi, du lundi au vendredi pour les crèches et les lundi, mardi, jeudi et vendredi pour les établissements scolaires (à l'exclusion des périodes de vacances, de fermetures, de grèves ou toute autre situation ne permettant pas la réalisation de la collecte pour lesquelles le prestataire sera informé dans les plus brefs délais).

Il est rappelé que la sortie et le remisage ainsi que les frais de transport vers les lieux de tri des matériels de collecte font partie du prix de la collecte proposé.

### **3.4 pour le lot 5 – collecte et traitement des sites Ville de Marseille**

Les prestations peuvent être commandées et exécutées selon le planning déterminé (annexe 4).

L'entreprise pourra également être amenée à intervenir en urgence, dans un délai de 2 heures maximum. Le caractère d'urgence sera fixé par la Ville de Marseille et sera précisé au titulaire.

Un responsable technique du titulaire du marché doit être joignable par téléphone 24h/24. Pour cela l'entreprise fournira à la Ville de Marseille un numéro téléphonique affecté aux liaisons entre le service gestionnaire et le prestataire.

La période horaire de prestations de jour est définie pour chaque site et indiquée sur l'annexe 4.

Il est rappelé que la sortie et le remisage des conteneurs font partie de la rémunération au kilo ou à l'heure de la prestation de collecte.

## **ARTICLE 4 – OBLIGATIONS GÉNÉRALES D'EXÉCUTION DU SERVICE**

Le prestataire assure seul la responsabilité de son matériel et de son personnel. Il est le seul responsable à l'égard des tiers, des conséquences des actes du personnel et de l'usage du matériel.

Le titulaire garantit l'Administration contre tout recours.

Le titulaire est tenu d'être présent au domicile élu ou d'y être représenté par un délégué habilité à prendre toutes les mesures utiles et d'y disposer du téléphone et d'une adresse mail. Les notifications et les commandes relatives à son contrat sont faites au domicile élu.

Tous les frais relatifs au travail de coordination et d'encadrement pour la mise à disposition sur site et le retrait des moyens humains ou matériels du prestataire sont compris dans les prix du bordereau.

Le prestataire sera tenu de se prêter aux visites de contrôle de l'entretien de son matériel. Il donnera à cet effet, libre accès dans ses garages, ateliers ou magasins, aux agents qualifiés de l'Administration.

L'Administration se réserve la possibilité d'annuler sans indemnité, au dernier moment une commande dans le cas de circonstances spécifiques ou exceptionnelles.

## **ARTICLE 5 – DISPOSITIONS GÉNÉRALES CONCERNANT LE PERSONNEL**

### **5.1 Dispositions générales :**

Le prestataire dispose d'un nombre d'agents suffisant pour exécuter la prestation telle que prévue dans les documents contractuels et pour parer à tout incident d'exploitation.

C.C.T. P.

Exécution des prestations de propreté et d'entretien des sites du domaine public de la Ville de Marseille sans préjudice des compétences dévolues à la Métropole.

Ses agents sont aptes à exécuter les tâches du service (notamment au regard de la législation en vigueur).

Ils disposent de tous les permis, agréments et habilitations nécessaires à l'exécution de leur service.

Ils sont rémunérés et formés par l'entrepreneur dans les conditions prévues au Code du Travail et aux Conventions Collectives en vigueur.

### **5.2 Uniformes et équipement de sécurité du personnel :**

Pour les vêtements de travail et les équipements de sécurité de ses agents, le prestataire veillera à respecter la réglementation en vigueur et à suivre toute évolution en la matière.

Pour l'ensemble du personnel (titulaire et/ou sous-traitant), les tenues et les uniformes sont obligatoirement conformes aux prescriptions fixées par l'Administration pour :

- les couleurs
- le logo de la Ville de Marseille
- chaussure de sécurité
- pantalon et veste
- tee-shirt blanc
- veste haute visibilité...

Le logo du prestataire apparaîtra dans un carré de dimension maximale 15x15 cm sur une position agréée par l'Administration.

La taille du logo de la Ville de Marseille sera précisée ultérieurement selon des uniformes et des équipements

Les agents doivent également être équipés de toutes les protections individuelles nécessaires pour assurer leur sécurité sur leur poste de travail.

Ces équipements doivent être conformes aux normes et évoluer en fonction de la réglementation en vigueur.

Les tenues sont agréées par le représentant de l'Administration pendant la durée du marché ou à chaque modification du fait du prestataire ou de l'Administration.

## **ARTICLE 6 – DISPOSITIONS GÉNÉRALES CONCERNANT LE MATÉRIEL**

### **6.1 Exécution du service :**

Le prestataire dispose des véhicules nécessaires pour exécuter la prescription telle que prévue dans les documents contractuels et parer à tout incident d'exploitation. Ces véhicules sont en parfait état de fonctionnement et d'aspect.

Les véhicules et leurs équipages doivent intervenir dans les délais fixés sur le bon de commande. Les véhicules spéciaux assimilés aux engins de travaux publics respectent les règles en vigueur de déplacement sur la voie publique (transporteur, chariot....). Ils sont livrés avec l'ensemble des accessoires dans les délais sur les lieux quelles que soient les contraintes d'accès. Il en sera de même du retrait du site.

Les prestations du marché en matière de matériel et de personnel ainsi que les prix du bordereau qui servent à les rémunérer comprennent :

- la mise à disposition et le retrait du lieu d'intervention de tout le matériel nécessaire pour la bonne exécution de la commande :
  - véhicules
  - engins
  - accessoires (sur le BPU du lot 1)
  - Mini-pelle : godets 30/40/70 + curage et BRH
  - Tracto-pelle : godets 30/45/90 + curage, BRH et trapézoïdal
  - Pelle : 18 tonnes: godets 60/120
  - Mini-chargeur : entre 1,00 m et 1,60 m
  - outillages

C.C.T. P.

Exécution des prestations de propreté et d'entretien des sites du domaine public de la Ville de Marseille sans préjudice des compétences dévolues à la Métropole.

- l'exploitation et l'entretien de tout le matériel (carburant, réparation...)
- la signalétique, les plaques réglementaires et les inscriptions obligatoires fixées par l'Administration pour les véhicules. Ce pourront être des plastrons amovibles fixés sur les faces latérales des véhicules.
- la conformité de l'habillage extérieur de l'ensemble, en exploitation ou en réserve (peinture des parties carrossées) :
  - des véhicules, engins et matériels affectés à des mission de propreté
  - des bennes et véhicules légers affectés à des missions d'entretien de propreté.
  - des bennes affectées à la collecte des déchets
  - des lave-conteneurs à chargement arrière pour le nettoyage de bacs à déchets de 80 litres à 1200 litres

L'habillage des véhicules et engins devra comporter obligatoirement et uniquement les inscriptions autorisées ou demandées par le service. Les couleurs devront être conformes à celles demandées par la Ville de Marseille.

La mention du nom du titulaire devra faire l'objet d'un accord de l'Administration, quant à sa couleur, ses dimensions et sa position, sachant qu'une zone de 15x15 cm au maximum ou surface équivalente de forme différente sur les deux faces latérales (droite et gauche) du véhicule pourra lui être consacrée.

Le coût de ces éventuelles adaptations touchant tout ou partie de l'équipement est compris dans les prix unitaires de l'ensemble du marché.

- L'équipement des véhicules en poste de communication et la mise à disposition de postes pour accéder au réseau interne du prestataire.

- Les postes seront mis à disposition uniquement à la demande de l'Administration si l'opération engagée le nécessite. La maintenance de tous les équipements de communication et tous les frais de communication sont à la charge du prestataire.

### **6.2 Entretien du matériel :**

Le prestataire doit maintenir le matériel en bon état de fonctionnement et assurer à cet effet toutes les opérations d'entretien, de réparation, de remise en état nécessaires quelles qu'en soient les causes.

La réparation des dégâts éventuels provenant d'un accident, ou d'une usure anormale de fonctionnement (crevaisons, chauffe...) pendant la mise à disposition du matériel est à la charge du prestataire.

Les véhicules doivent être lavés chaque jour de service tant intérieurement qu'extérieurement, le mauvais état d'un véhicule pouvant entraîner l'application d'une pénalité, conformément à l'article 13.1 du CCAP.

Le lavage des véhicules ne doit pas engendrer de pollution pour le milieu et le voisinage. La peinture extérieure des véhicules doit être renouvelée autant que de besoin.

Le prestataire doit disposer d'une réserve suffisante de matériel pour faire face immédiatement à tous les remplacements de matériels défectueux mis à disposition dans le cadre du marché.

Le prestataire reste responsable du fonctionnement de son matériel, notamment en ce qui concerne :

- le maintien en état des organes de sécurité pouvant présenter un danger pour le personnel ou les tiers.

- La mise à niveau du véhicule par rapport aux normes en vigueur et toutes autres suggestions liées aux véhicules.

### **6.3 Utilisation du matériel en dehors du cadre du marché :**

Tous les véhicules et engins doivent être banalisés lorsqu'ils seront destinés à une utilisation hors du cadre des missions du présent marché. Le plastron ou les plastrons (signalétique amovible demandée à l'article 6.1 du présent CCTP) doivent être déposés.

#### **6.4 Normalisation du matériel :**

L'ensemble du matériel utilisé pour réaliser les prestations devra répondre aux normes en vigueur. Des certificats de conformités seront à communiquer à tout moment pendant l'exécution du marché pour les lots 1, 3 et 4.

S'agissant du lot 2, un échantillon de chaque article du BPU, devra être remis en même temps que l'offre, avec une attestation de certification aux normes en vigueur.

Il servira de référence pour les produits utilisés au cours de l'exécution du marché.

### **ARTICLE 7 – MODE DE CALCUL DE LA DURÉE D'INTERVENTION**

La durée d'intervention prise en compte est celle décomptée à partir de l'heure d'arrivée sur site jusqu'au départ du site du prestataire (à l'exception des postes 1 à 21, 52 à 66 pour le BPU du lot 1 et pour lesquels la fin de mission correspond à l'heure indiquée sur le bon de pesée en sortie de la décharge), constatée par le représentant de l'Administration.

La prestation horaire prévue pour chaque prix devra être effectivement respectée sur le terrain. Pour les lots 4 et 5, le prix s'entend calculé au kilo collecté.

### **ARTICLE 8 – PLAN PRÉVENTION DES RISQUES**

Le prestataire doit se conformer aux dispositions légales en matière de sécurité et de travail.

En application de Code du Travail, le prestataire titulaire du marché aura mis en place un plan de prévention des risques en accord avec l'Administration.

Ce plan est élaboré pendant la période de préparation avant le début des opérations.

Le prestataire doit participer aux réunions de mise en place du plan de prévention et appliquer toutes les mesures de sécurité prise dans ce cadre.

### **ARTICLE 9 – INTERRUPTION DU SERVICE**

Dans le cadre du présent marché, le prestataire est tenu d'assurer l'exécution de ses missions en cas de grève de son personnel dans le respect des articles L2512-1 et suivants du Code du Travail.

### **ARTICLE 10 – DISPOSITIONS PARTICULIÈRES DE PROPRETÉ (LOT 1)**

#### **10.1 Définition des missions de propreté :**

Le titulaire du présent marché s'engage à fournir, dans les délais exigés sur le bon de commande, des résultats satisfaisants sur l'ensemble de l'espace défini par l'agent responsable de l'Administration.

S'il s'avérait que l'organisation adoptée était insuffisante pour atteindre les résultats de propreté décrits ci-après du fait du prestataire ou de ses employés (rendement insuffisant, utilisation inefficace des moyens, négligence) une réfaction sur le prix ou un rejet de la prestation pourra être prononcé conformément à l'article 25-3 du CCAG « Fournitures courantes et services ».

Un espace est propre lorsque :

- aucun papier ou déchet solide ou d'herbe ou liquide quelconque ne reste sur le site
- aucun dépôt de sable, boue, poussière, graisse et salissures diverses ne souille l'espace.
- Les corbeilles à papier sont vides et en bon état de propreté (exemptes de salissures, coulures)
- Les avaloirs, grilles, bouches d'égouts, ainsi que le mobilier urbain public et les pieds de murs ont été nettoyés.

Pour les prix P1 à P3 conformément au BPU Lot 1, l'espace est propre lorsque :

- La collecte des déchets, le changement de sac plastique avec fourniture de sac et élastique si nécessaire sont exécutés

Les sacs plastiques seront de type polyéthylène régénéré basse densité, d'épaisseur minimum 55 microns, de capacité 130 litres minimum et translucides floqué avec le logo (annexe 1)

ou les sacs seront en plastiques de type bioplastique, d'épaisseur minimum 55 microns, de capacité 130 litres minimum et translucides floqué avec le logo (annexe 1)

Les bobines d'élastique seront de diamètre 6 millimètres et de 50 mètres linéaires

Le titulaire du marché devra adapter ses véhicules à l'environnement et à la quantité des déchets collectés

Généralement les prestations du lot 1 seront de deux types :

- le nettoyage
- le lavage mécanique ou semi-mécanique.

### 1) prescriptions communes aux tâches de balayage/lavage :

Les opérations de balayage et de lavage mécaniques ou manuelles sont effectuées de façon à ne pas souiller les murs, façades, vitrines, mobilier urbain et, en règle générale, tous les édifices verticaux implantés sur et en bordure des espaces à traiter.

Le nettoyage des édifices souillés ou dégradés au moment des opérations de propreté est à la charge du prestataire.

Les obstacles fixes de type mobilier urbain, les obstacles de type véhicule en stationnement, les contraintes de circulation automobile ou piétonne ou toutes autres raisons qui augmenteront les difficultés d'intervention ne donnent lieu à aucune indemnité supplémentaire ou exceptions de traitement.

Le prestataire a en charge le nettoyage des parties aériennes des avaloirs et bouches d'égouts.

Chaque fois que nécessaire, à l'initiative du prestataire ou à la demande de l'Administration, les salissures retorses incrustées dans un support doivent être nettoyées à l'eau chaude et diffusion haute pression.

Les feuilles mortes sont considérées comme résidus, la préparation à cette collecte est effectuée avec l'ensemble des autres produits de balayage.

Les mêmes précautions que sur des résidus habituels s'appliquent sur ces feuilles, telles que non bourrage des réseaux d'assainissement, nettoyage des grilles et avaloirs.

### 2) Organisation des opérations de balayage manuel ou mécanique :

Les opérations de balayage manuel consistent à réaliser des tâches de balayage avec humidification et lavage sommaire du support.

Le nettoyage des caniveaux et de ses ouvrages mitoyens pourra être effectué grâce au fil d'eau alimenté par une boîte d'arrosage, lorsque cet ouvrage en est pourvu.

Le personnel de nettoyage sera muni à cet effet, par les soins du prestataire, de balais, de pelles, de sacs et de clefs adaptées pour l'ouverture et la fermeture des bouches de lavage. Il sera responsable pendant son service de la durée de fonctionnement de ces bouches qui ne doivent pas être laissées ouvertes plus d'un quart d'heure. Elles ne seront pas ouvertes par temps de gel.

Il sera interdit au personnel chargé du nettoyage de repousser à l'égout ou au ruisseau tout ou partie de détrit, feuilles et salissures, tombés sur le trottoir ou la chaussée.

Les produits du balayage sont évacués sur les lieux désignés par l'Administration ; Pour cela, les détrit doivent être balayés et regroupés en vue de leur collecte et mis en sacs étanches sauf demande contraire de l'Administration.

Les bacs roulants des usagers particuliers ne réceptionnent pas ces déchets.

Le service gestionnaire du marché sera amené quelquefois à ne retenir que le nettoyage à sec dans certains sites, notamment lorsqu'ils sont à vocation balnéaire et à proximité du littoral.

Les balayeuses/aspiratrices mécaniques disposeront en début de service de balais neufs et leur benne aura été préalablement vidée.

Au terme de leur mission, elles pourront être vidées sur un lieu désigné par l'Administration ou sur un lieu proposé par le titulaire mais agréé obligatoirement par l'administration.

### **3) Organisation des opérations de lavage mécanique ou semi-mécanique :**

Cette tâche est obligatoirement réalisée par des opérateurs qui utilisent du matériel mécanique, laveuses d'emploi courant, laveuses haute pression (50 à 70 bars) autonomes et mobiles (véhicules + matériel de lavage, engin autonome) ;

Les résidus de lavage sont à l'identique des résidus de nettoyage regroupés en vue de leur collecte et élimination.

Le fil de l'eau peut être utilisé pour l'évacuation des liquides. Les éléments solides ne sont pas repoussés à l'égout.

Le plein des réservoirs d'eau de lavage pour les laveuses ou les groupes haute pression sera fait par le prestataire avant la mise à disposition et chaque fois que nécessaire.

## **ARTICLE 11 – DISPOSITIONS PARTICULIÈRES D'ENTRETIEN DE PROPRETÉ**

### **11.1 Définition des missions d'entretien :**

Les prestations d'entretien sont réalisées grâce à la mise à l'affectation de moyens définis par l'Administration. Un bon de commande précise chaque fois les conditions d'intervention.

Ces prestations sont réalisées dans un délai et/ou une périodicité fixée par l'Administration. En cas de dépassement du délai d'exécution ou de non-respect de la périodicité, le prestataire s'expose à des pénalités.

Ces prestations sont exécutées généralement pour une mission ou un service ponctuel et/ou récurrent:

- d'enlèvement des ordures et résidus divers
- d'enlèvement des déchets des manifestations publiques ou des décharges sauvages
- d'enlèvement des déchets encombrants
- d'enlèvement des déchets végétaux
- d'enlèvement particulier de produits recyclables et mise en décharge agréée
- d'enlèvement des pneumatiques quelque soit leur état
- d'enlèvement de bouteille de gaz
- d'enlèvement de tout élément matériel que l'Administration souhaite évacuer.

### **11.2 Les modes de présentation des déchets :**

Ils sont généralement les suivants :

- Soit à même le sol (vrac) ou dans des récipients (poubelles, bacs roulants).
- Soit des récipients (poubelles, bacs roulants) sur proposition du prestataire titulaire avec l'avis favorable préalable de l'Administration, ou sur demande de l'Administration si les conditions d'une bonne collecte sont respectées (stationnement, respect du Code de la Route, autorisation d'accès).
- Soit dans les récipients à postes éventuellement fixés à un support.

Les contenants peuvent être :

- soit des poubelles individuelles ou collectives en métal ou plastique.
- Soit des sacs en papier ou plastique.
- Soit des bacs roulants de contenance 120 à 1100 litres à préhension ventrale, frontale ou latérale, soit plusieurs récipients ci-dessus.

Il est rappelé que la sortie et le remisage des conteneurs font partie des prestations des lots 4 et 5 (voir BPU correspondants).

Le prestataire ne peut tenir la Ville de Marseille pour responsable en cas d'accident avec un récipient, ni refuser son service ou remettre en cause les prix, à cause de problèmes liés à l'utilisation de ce type de contenant.

### **11.3 Dispositions particulières concernant les missions d'enlèvement :**

Dans les lieux inaccessibles aux véhicules, les résidus sont transportés par le prestataire jusqu'à la benne par tout moyen ou procédé ne pouvant laisser échapper ces matières.

Les agents du prestataire doivent manipuler les récipients avec précaution.

Ils sont tenus de les déverser dans les véhicules avec soin, de façon à éviter tout dégagement de poussière et toute projection de débris ailleurs que dans le véhicule en veillant à les débarrasser entièrement de leur contenu.

Pendant la manutention des récipients, les résidus qui auront pu être déposés ou déversés au sol seront chargés à la pelle ou au couffin.

Les récipients vidés sont ensuite déposés sur leur fond, couvercle fermé sur l'emplacement de dépôt prévu en retrait de manière à ce que le récipient ne présente aucun danger.

Toutes ces opérations sont à effectuer en évitant le bruit et toute détérioration de récipients.

Il est interdit au personnel chargé de la collecte de repousser à l'égout ou à un ruisseau tout ou partie des débris éventuellement tombés sur le sol.

Ces débris doivent être balayés et chargés à la pelle ou au couffin.

Il est également interdit au personnel de transvaser les récipients (bacs roulants, ou autre réceptacles) les uns dans les autres ou de les vider ailleurs.

Les bennes sont chargées de façon à ce que les résidus qui y seront déversés ne puissent se répandre sur la voie publique et ne viennent en aucun cas déborder des ouvertures de chargement.

#### **11.4 Dispositions particulières applicables sur tous les véhicules d'enlèvement :**

Les bennes contenant des résidus sont tenues de répondre aux exigences techniques et réglementaires de sécurité, hygiène et d'insonorisation.

Les déchets seront compactés au fur et à mesure de l'enlèvement (taux de compactage suffisant et adapté à la nature des déchets).

Toutes les bennes et véhicules de collecte sont mis à disposition vides et propres, l'approvisionnement en carburant fait, pour éviter un arrêt du service des collectes.

#### **11.5 Dispositions particulières concernant le déchargement et les pesées :**

L'Administration fixe les conditions de pesées des véhicules de collecte sur ces sites, notamment pour ce qui concerne l'enregistrement de la tare du véhicule.

Toute modification affectant la tare doit être signalée et une nouvelle détermination du poids à vide sera établie.

Une modification de la tare qui n'aura pas été signalée fera l'objet d'une pénalité conformément à l'article 13.1 du CCAP.

Arrivés au lieu de déchargement final, les véhicules sont entièrement vidés mécaniquement dans les wagons, dépôts, fosses ou tout emplacement désigné par le chef de centre après avoir été pesés à la bascule du centre.

Les encombrants pour lesquels le service dispose de conteneurs en déchetterie permettant leur recyclage (métaux, bois, pneus) pourront être déposés dans ces conteneurs à la demande de l'Administration selon leur nature, sans incidence particulière concernant le prix du service.

En cas de modification du système de pesage, le prestataire doit appliquer les nouvelles consignes de l'Administration (double pesée, automatisation)

Le prestataire ne peut prétendre à aucune indemnité pour les retards qui pourront se produire sur les lieux de décharge et de tri.

## **ARTICLE 12 - DISPOSITIONS PARTICULIÈRES DE COLLECTE ET DE TRAITEMENT DES DÉCHETS**

### **12.1 Définition des missions de collecte et de traitement des déchets :**

Les prestations de collecte sont réalisées grâce à la mise à l'affectation de moyens répondant aux estimations de collecte communiqués.

La collecte sera effectuée de telle sorte que :

- les collectes soient optimisées en fonction des lieux de remise des véhicules et des lieux de déchargement
- chaque véhicule soit chargé complètement, mais sans excès

- La collecte est à effectuer pour l'ensemble des sites et bâtiments

A l'issue de la collecte, les véhicules contenant les déchets sont dirigés vers les centres adéquats retenus selon un itinéraire agréé par la collectivité.

Cette prestation de transport des déchets sera proposée par l'entrepreneur afin de garantir à la collectivité les meilleurs tarifs notamment quant au kilométrage parcouru entre les sites de traitement des différents flux.

A charge au(x) titulaire(s) retenus par l'Administration de proposer la meilleure organisation possible pour une collecte à la tonne au regard du cahier de charge exposé principalement dans les articles 2 et 3 du présent CCTP .

Un bon de commande précise chaque fois les conditions et besoins

Ces prestations sont réalisées dans un délai et/ou une périodicité fixée par l'Administration. En cas de dépassement du délai d'exécution ou de non-respect de la périodicité, le prestataire s'expose à des pénalités.

Ces prestations sont exécutées généralement pour une mission ou un service récurrent:

- d'enlèvement de déchets et de traitements

### **12.2 Les modes de présentation des déchets :**

Dans des bacs roulants de contenance 120 à 1100 litres à préhension ventrale, frontale ou latérale, soit plusieurs récipients ci-dessus.

Il est rappelé que la sortie et le remisage des conteneurs font partie de la rémunération au kilo ou à l'heure de la prestation de collecte.

Le prestataire ne peut tenir la Ville de Marseille pour responsable en cas d'accident avec un récipient, ni refuser son service ou remettre en cause les prix, à cause de problèmes liés à l'utilisation de ce type de contenant.

### **12.3 Dispositions particulières concernant les missions d'enlèvement :**

Dans les lieux inaccessibles aux véhicules, les résidus sont transportés par le prestataire jusqu'à la benne par tout moyen ou procédé ne pouvant laisser échapper ces matières.

Les agents du prestataire doivent manipuler les récipients avec précaution.

Ils sont tenus de les déverser dans les véhicules avec soin, de façon à éviter tout dégagement de poussière et toute projection de détritrus ailleurs que dans le véhicule en veillant à les débarrasser entièrement de leur contenu.

Pendant la manutention des récipients, les résidus qui auront pu être déposés ou déversés au sol seront chargés à la pelle ou au couffin.

Les récipients vidés sont ensuite déposés sur leur fond, couvercle fermé sur l'emplacement de dépôt prévu en retrait de manière à ce que le récipient ne présente aucun danger.

Toutes ces opérations sont à effectuer en évitant le bruit et toute détérioration de récipients.

Il est interdit au personnel chargé de la collecte de repousser à l'égout ou à un ruisseau tout ou partie des détritrus éventuellement tombés sur le sol.

Ces détritrus doivent être balayés et chargés à la pelle ou au couffin.

Il est également interdit au personnel de transvaser les récipients (bacs roulants, ou autre réceptacles) les uns dans les autres ou de les vider ailleurs.

Les bennes sont chargées de façon à ce que les résidus qui y seront déversés ne puissent se répandre sur la voie publique et ne viennent en aucun cas déborder des ouvertures de chargement.

### **12.4 Dispositions particulières applicables sur tous les véhicules d'enlèvement :**

Les bennes contenant des résidus sont tenues de répondre aux exigences techniques et réglementaires de sécurité, hygiène et d'insonorisation.

Les déchets seront compactés au fur et à mesure de l'enlèvement (taux de compactage suffisant et adapté à la nature des déchets).

Toutes les bennes et véhicules de collecte sont mis à disposition vides et propres, l'approvisionnement en carburant fait, pour éviter un arrêt du service des collectes.

C.C.T. P.

Exécution des prestations de propreté et d'entretien des sites du domaine public de la Ville de Marseille sans préjudice des compétences dévolues à la Métropole.

### **12.5 Dispositions particulières concernant le déchargement et les pesées :**

L'Administration fixe les conditions de pesée des véhicules de collecte sur ces sites, notamment pour ce qui concerne l'enregistrement de la tare du véhicule.

Toute modification affectant la tare doit être signalée et une nouvelle détermination du poids à vide sera établie.

Une modification de la tare qui n'aura pas été signalée fera l'objet d'une pénalité conformément à l'article 13.1 du CCAP.

Arrivés au lieu de déchargement final, les véhicules sont entièrement vidés mécaniquement dans les wagons, dépôts, fosses ou tout emplacement désigné par le chef de centre après avoir été pesés à la bascule du centre.

Les encombrants pour lesquels le service dispose de conteneurs en déchetterie permettant leur recyclage (métaux, bois, pneus) pourront être déposés dans ces conteneurs à la demande de l'Administration selon leur nature, sans incidence particulière concernant le prix du service.

En cas de modification du système de pesage, le prestataire doit appliquer les nouvelles consignes de l'Administration (double pesée, automatisation)

Le prestataire ne peut prétendre à aucune indemnité pour les retards qui pourront se produire sur les lieux de décharge et de tri.

## **ARTICLE 13 - PRESCRIPTIONS CONCERNANT DES PRESTATIONS PARTICULIÈRES**

### **13.1 Chargement de déchets :**

Le chargement simple de déchets pour un volume de moins de 5 m<sup>3</sup> est exécuté avec des moyens manuels ou mécaniques.

Au-dessus de 5m<sup>3</sup>, le chargement a lieu obligatoirement avec des moyens mécaniques.

Le chargement simple de produits a lieu sur des véhicules de transport municipaux ou sur les véhicules du titulaire du marché ou sur tout autres véhicules de prestataires privés.

### **13.2 Mise en décharge :**

Cette décharge a les autorisations légales de fonctionnement. Le prestataire règle tous les frais de mise en décharge. Il ne peut prendre prétexte d'une évolution de la réglementation ou de la fluctuation des frais de mise en décharge pour demander une rémunération supplémentaire ou de ne pas exécuter son service.

Dans le cas de réalisation d'une prestation comprenant un poste de mise en décharge de déchet, le prestataire doit vérifier que la décharge utilisée admet bien le type de déchets éliminés.

L'entrepreneur joindra obligatoirement à son offre, l'arrêté préfectoral d'autorisation du centre de tri ainsi que toutes les pièces justifiant les qualités et capacités du centre à accueillir les flux collectés pendant la durée du marché.

Outre les pièces à fournir exigées dans le dossier de consultation des entreprises, les entreprises indiqueront :

- les coordonnées exactes du centre où ils comptent réaliser le tri ;
- le nom du propriétaire des lieux ;
- les capacités de tri des emballages ménagers recyclables et journaux-papiers-magazines,
- le cas échéant, les quantités d'emballages ménagers, journaux-magazines, et autres déchets déjà triés dans ce centre de tri. Le titulaire indiquera également les collectivités pour lesquelles il effectue un tri.

### **13.3 Nettoyage de terrains :**

- Désherbage, débroussaillage :

Les travaux de désherbage ou de débroussaillage sont réalisés avec des moyens divers soumis à l'agrément de l'agent municipal responsable des travaux en fonction du résultat à obtenir sur le site.

Ils pourront se faire de plusieurs façons :

- De types tondeuses
- Avec des véhicules de travaux publics de type tracto-pelle, chargeur, pelleteuse
- De types épareuses

- Par brûlages
- De type débroussailleuses manuelles.
- De type débroussailleuses auto tractées.
- De type tronçonneuses.

- Regroupement de déchets :

Le prestataire est tenu de mettre tous les moyens nécessaires pour réaliser la prestation dans les délais d'exécution notés sur le bon de commande, quelle que soit la nature des matériaux à regrouper.

Un ou plusieurs lieux de regroupement sont indiqués par le représentant de l'Administration sur le site.

Le tonnage pris en compte sera celui des bons de pesée, délivrée par la décharge au regard du tarif indiqué dans le bordereau de Prix Unitaire des lots 4 et/ou 5.

- Mise en œuvre de blocs rocheux - Lot 3

Le prestataire fournit des blocs rocheux de taille et volume suffisants pour ne pas être déplacés manuellement par un homme. Ces blocs doivent faire un poids minimum de 1 tonne pièce. Les blocs de poids inférieur ne seront pas retenus, réceptionnés et pris en compte pour le calcul du prix.

Le prix comprend la mise en place de blocs en cordon ou en tas suivant les directives de l'agent municipal responsable. Le tonnage pris en compte sera celui des bons de carrière, minoré éventuellement du poids des éléments refusés. Le transports des blocs rocheux est à la charge du prestataire.

**13.4 Prestations de Propreté et de Nettoyage (lot 1):**

Les véhicules seront en parfait état de marche. En cas de panne, le matériel sera remplacé ou réparé dans un délai maximum de 2 heures.

**13.5 Fourniture de matériels de Propreté urbaine (lot 2):**

Toutes les fournitures de matériels de propreté urbaine devront respecter les normes en vigueur.

**13.6 Enrochement (lot 3) :**

Les véhicules seront en parfait état de marche. En cas de panne, le matériel sera remplacé ou réparé dans un délai maximum de 2 heures.

**13.7 Collecte des déchets (lot 4) :**

Les véhicules seront en parfait état de marche. En cas de panne, le matériel sera remplacé ou réparé dans un délai maximum de 2 heures.

## **ARTICLE 14 – SUIVI D'ACTIVITÉ**

### **14.1 Application informatique**

La Ville de Marseille se réserve le droit de demander à ce que sa charte graphique soit prise en compte.

S'agissant du traitement des données de la Ville, ce système doit répondre aux contraintes décrites dans les clauses de sécurité informatique indiquées à l'article 15 du CCTP.

En effet tous les télé-services (tout système informatique d'échanges entre la Ville et un partenaire extérieur) créés dans le cadre de ce marché devront être homologués par la Ville de Marseille avant leur mise en service.

Cette homologation implique une évaluation du niveau de télé-services et d'une analyse de risque adaptée.

En cas de panne du système informatisé, le prestataire s'engage à rétablir le service dans un délai de 2 jours ouvrés et à fournir une procédure dégradée pour assurer la continuité du Service Public.

Dans tous les cas l'offre doit être conforme aux clauses de sécurité informatique indiquées à l'article 15 du CCTP.

#### **14.1.1 Besoins fonctionnels**

Le prestataire devra fournir, un système de gestion informatisé, via des codes individualisés, de type extranet, c'est-à-dire une application fournie, hébergée, maintenue et exploitée par le prestataire, accessible en extranet par des agents municipaux du Service des Interventions Techniques permettant de gérer toutes les informations relatives à l'origine de la demande, la nature des interventions, les quantités, les lieux d'intervention et les prix.

Ce système devra en outre, au delà du suivi de la demande/prestation, traiter la facturation et tous les éléments statistiques valorisant les résultats et l'activité.

Le prestataire devra dispenser une formation aux utilisateurs de la Ville de Marseille/Direction de l' Espace Public/Service des Interventions Techniques avant la livraison ou au plus tard 1 mois après la livraison du système de gestion informatisé.

#### Principe du logiciel :

Suivi des prestations : Le prestataire devra préciser pour ses interventions, sa capacité à donner à la Ville de Marseille les fonctionnalités suivantes :

- Le lieu (N° Voie / Type de voie / Le nom de la voie / l'arrondissement), la date de l'intervention, le montant de la prestation détaillé par les moyens utilisés pour la réaliser, les moyens utilisés détaillés, les noms des différents services demandeurs.

Ce logiciel devra permettre à l'Administration de consulter dans ses locaux sur ordinateur le suivi de toutes les interventions réalisées.

#### **14.1.2 Tableaux de bord et statistiques :**

Le titulaire du marché devra transmettre, sous forme papier et informatique, un état mensuel et un état trimestriel avec mention des informations suivantes :

- du lieu (N° Voie / Type de voie / Le nom de la voie / l'arrondissement)

- Le montant et le nombre d'intervention

- Les noms des différents services demandeurs

Il devra communiquer un bilan annuel de son activité (sous forme de graphiques, analyses) avant la fin du 1<sup>er</sup> trimestre de l'année suivante.

### **14.1.3 Localisation des véhicules :**

Le prestataire assurera la mise en place d'un dispositif informatique permettant au service gestionnaire du marché de localiser l'ensemble des véhicules affectés aux missions du présent marché, aux fins d'optimisation de la répartition des moyens alloués sur une ou partie de zone du territoire couvert par la prestation.

La Ville de Marseille limitera l'accès aux données de géolocalisation aux seules personnes qui, dans le cadre de leur fonction, pourront légitimement en avoir connaissance. La durée de conservation de ces données sera au plus égale à 3 jours.

Le prestataire informera son personnel de l'installation de ce dispositif sur les véhicules utilisés et prendra en charge la déclaration de ce dispositif à la CNIL.

### **14.1.4 Réversibilité et fourniture de données**

En outre, le titulaire du marché devra fournir un requêteur permettant de faire à tout moment des extractions (période, type d'intervention, lieux d'intervention), sous format standard, nécessaire pour pouvoir exploiter les données.

Au terme du marché, le prestataire s'engage à faciliter l'issue choisie par la Ville de Marseille et à fournir toutes les informations et prestations utiles à sa mise en œuvre.

## **ARTICLE 15 – Clauses de sécurité informatique**

### **Le RGS**

Le décret RGS (Référentiel Général de Sécurité), pris en application de l'ordonnance n° 2005-1516 du 8 Décembre 2005, dite « ordonnance télé-services » et en vigueur depuis le 19 Mai 2013, s'impose à la totalité des systèmes d'information, et nous oblige à garantir la sécurité des échanges électroniques entre le citoyen et l'administration, entre deux administrations ou entre une administration et ses partenaires. Ces échanges électroniques sont également nommés télé-services.

Ainsi, tous les télé-services créés dans le cadre de ce marché, devront être homologués par la Ville de Marseille, avant leurs mises en service.

Cette homologation implique une évaluation du niveau de criticité du télé-service et d'une analyse de risque adaptée.

### **La CNIL**

Les dispositions de la loi n°78-17 du 6 janvier 1978, relative à l'informatique, aux fichiers et aux libertés modifiée par la loi n°2004-801 du 6 août 2004 relative à la protection des personnes physiques à l'égard des traitements de données à caractère personnel sont applicables dans le cadre de ce marché.

Il est notamment nécessaire de confirmer le respect de l'article 68 de la Loi Informatique et Libertés, qui précise que les transferts en dehors de l'Union européenne sont interdits, sauf exceptions, prévues par l'article 69 de la loi.

Cela implique que le titulaire du marché puisse préciser les modalités d'hébergement de ses infrastructures, si elles concernent ses prestations pour la Ville de Marseille et également des

données de la Ville de Marseille s'il est amené à en détenir dans le cadre de sa prestation. Cela est également valable pour les sauvegardes.

### **Les clauses générales de confidentialité**

Les supports informatiques physiques et documents fournis par la Ville de Marseille à la société prestataire restent la propriété de la Ville de Marseille.

Les données contenues dans ces supports et documents sont strictement couvertes par le secret professionnel (article 226-13 du code pénal), il en va de même pour toutes les données dont la société prestataire prendra connaissance à l'occasion de l'exécution de ce marché.

La société prestataire s'engage donc à respecter les obligations suivantes et à les faire respecter par son personnel :

- ne prendre aucune copie des documents et supports d'informations qui lui sont confiés, à l'exception de celles nécessaires à l'exécution de la prestation prévue dans ce marché, l'accord préalable du responsable du fichier est nécessaire ;
- ne pas utiliser les documents et informations traités à des fins autres que celles spécifiées dans ce marché ;
- ne pas divulguer ces documents ou informations à d'autres personnes, qu'il s'agisse de personnes privées ou publiques, physiques ou morales ;
- prendre toutes mesures permettant d'éviter toute utilisation détournée ou frauduleuse des fichiers informatiques en cours d'exécution du marché ;
- prendre toutes mesures de sécurité, notamment matérielle, pour assurer la conservation et l'intégrité des documents et informations traités pendant la durée du marché ;
- échanger des informations personnelles, sensibles ou des authentifications/identifications uniquement de manière chiffrée ;
- en fin de marché à procéder à la mise à disposition de toutes les données appartenant à la Ville de Marseille ;
- et en fin de marché à procéder à la destruction de tous fichiers manuels ou informatisés stockant les informations saisies.

### **Les contraintes techniques de sécurité**

Les bonnes pratiques édictées par l'OWASP (Open Web Application Security Projet <https://www.owasp.org/>) sont la référence à respecter, selon laquelle la Ville de Marseille se réserve le droit d'auditer les solutions déployées sur son système d'information.

La Ville de Marseille exige, à minima, la mise en place des mesures techniques de sécurité suivantes :

Simplicité, traçabilité et gestion de version du code

Un code simple est toujours plus facile à maintenir et à sécuriser qu'un code complexe. La complexité est l'ennemie de la sécurité et de la capacité à évoluer.

Par exemple, il est inutile de ré-inventer des algorithmes de chiffrement alors que des standards, tels que AES, existent, de même pour l'échange de clefs avec Diffie-Hellman.

### **Validation des données en entrées**

Toutes les données venant de l'extérieur d'une application et plus généralement d'une fonction doivent être normalisées, analysées et épurées. C'est à dire qu'aucune confiance ne doit être faite par la couche présentation et applicative sur le contenu et la bonne validité des données lui étant envoyées.

Par exemple :

- un champ recevant un mail ne devra que contenir des caractères valides et respecter la RFC 53221 (taille, casse ...),
- un nombre ne peut être constitué que des caractères 0 à 9 et du signe ',' et peut être précédé du signe + ou -. Il sera en plus borné (longueur et valeur).

Toute donnée non conforme à l'attendu, devra être rejetée avec un message d'erreur conforme et explicite ou simplement non pris en compte. Il ne doit pas faire l'objet d'une évaluation et/ou consommation par l'application.

### **Validation des données en sortie**

De même que précédemment, les données envoyées à l'utilisateur doivent être analysées et encodées pour quelles ne puissent pas être interprétées par le navigateur comme du code HTML, javascript ou autre lorsque cela n'est pas nécessaire.

### **Normalisation des messages d'erreurs**

Les messages d'erreurs ne doivent pas donner d'information autre que le fait qu'il y a eu une erreur. En particulier les messages d'erreur de débogage ne doivent jamais être visibles et accessibles par les utilisateurs. Ils doivent respecter la règle : « toute information qui n'est pas utile pour le quidam, ne doit pas être donnée ». Les messages de débogage sont envoyés vers un fichier et non vers l'utilisateur.

### **Authentification et autorisations**

Si des mécanismes d'authentification forte n'ont pas été mis en œuvre dans une application, un attaquant peut accéder à ses contenus sensibles sans avoir à s'authentifier.

Il faut instaurer des règles simples telles que :

- appliquer la politique de mot de passe définie par la Ville de Marseille :Le mot de passe doit contenir au moins 8 caractères (12 caractères maxima) avec au moins un chiffre, au moins une minuscule et au moins une majuscule.
- mettre en œuvre un délai après un échec d'authentification, afin d'éviter les attaques par force brute,
- ne pas utiliser des CAPTCHA trop simples,
- protéger les accréditations lors du transit :
- chiffrer les données entre le client et le serveur,
- ne pas envoyer le mot de passe au serveur mais une empreinte du mot de passe (MD5, SHA1 ...),
- définir des rôles et des niveau d'accréditations dans les applications.
- Désactiver la possibilité de stocker le mot de passe dans la base locale du navigateur.

### **Gestion des sessions et des cookies**

Les sessions et le contenu des cookies, ont des identifiants non prédictibles et doivent intégrer au minimum l'adresse IP du client, un aléa, un secret et un paramètre dépendant de la date et de l'heure. Ceci afin de permettre une impossibilité de rejeu de l'identification tout en gardant une validité dans le temps. La base de temps ne sera pas celle du client, mais uniquement celle du serveur.

### **Les Livrables**

La prestation décrite dans ce marché, doit répondre aux contraintes de sécurité exigées par la Ville de Marseille.

L'offre doit permettre de juger de la capacité du titulaire à atteindre un niveau conforme. Pour ce faire, l'offre doit préciser expressément:

- Sa compréhension des besoins et enjeux de sécurité,
- Les résultats des tests d'intrusion sur le système d'information s'ils ont été faits,
- Le PAS (Plan d'Assurance Sécurité) s'il existe, sinon, tout document (PSSI, charte, étude...) prouvant la capacité à assurer à la Ville de Marseille un niveau de sécurité suffisant.

### **Contrôles**

La Ville de Marseille se réserve le droit de procéder à toute vérification qui lui paraîtrait utile pour constater le respect des obligations précitées par la société prestataire, notamment par la réalisation d'audits ponctuels.

En cas de non-respect des dispositions précitées, la responsabilité du titulaire peut également être engagée sur la base des dispositions des articles 226-5 et 226-17 du nouveau code pénal. La Ville de Marseille pourra prononcer la résiliation immédiate du marché, sans indemnité en faveur du titulaire, en cas de violation du secret professionnel ou de non-respect des dispositions précitées.

### **Phase de Réversibilité**

Au terme du marché, le prestataire s'engage à faciliter l'issue choisie par la Ville de Marseille et à fournir toutes les informations et prestations utiles à sa mise en œuvre.

La fourniture de toutes les informations relatives à la plate-forme de développement (configuration, paramétrage, modalités d'utilisation), la documentation constituée durant la prestation, sous forme électronique mise à jour, ainsi que le transfert de connaissance sont inclus dans le présent marché.

Ce transfert se fera directement aux équipes de la Ville de Marseille.