

DIRECTION MPC

Cahier des Clauses Techniques Particulières (CCTP)

2024PN008 - Assistance à Maîtrise d'Ouvrage dans le domaine du Management Contractuel et de la gestion des réclamations

Ce document est la propriété de la Société des grands projets. Toute diffusion ou reproduction intégrale ou partielle est autorisée pour et dans la limite des besoins découlant des prestations ou missions de l'accord-cadre conclu avec le titulaire destinataire.

DESTINATAIRE

Candidats à la présente consultation

Entité adjudicatrice

SOCIÉTÉ DES GRANDS PROJETS

Immeuble Moods

2-4 mail de la petite Espagne

93200 Saint-Denis

En sa qualité de coordonnateur du groupement de commandes établi entre SGP et SGP DEV en date du 24/02/2023

Sommaire

ABREVIATIONS ET TERMINOLOGIE SGP	3
1. PRESENTATION DE LA SOCIETE DES GRANDS PROJETS	4
2. CONTEXTE ET OBJECTIFS DU BESOIN	6
3. OBJET ET DESCRIPTION GENERALE DU BESOIN	6
4. PROFIL ET EXPERTISE ATTENDUS	7
5. DESCRIPTION DES PRESTATIONS	9
5-1 Mission A : Gestion contractuelle en phase passation	9
5-1-1 Assistance en phase de mise au point - Mission A1	9
5-2 Mission B : Prise de connaissance des éléments constitutifs du marché	10
5-2-1 Prise de connaissance préalable des éléments constitutifs du marché - Mission B1	10
5-2-2 Prise de connaissance des éléments constitutifs du marché et son évolution - Mission B2	11
5-3 Mission C : Gestion contractuelle en phase exécution	13
5-3-1 Suivi de l'avancement et dispositions contractuelles du marché - Mission C1	13
5-3-2 Gestion des demandes, courriers et réserves des titulaires - Mission C2	14
5-3-3 Gestion des évolutions contractuelles du marché - Mission C3	16
5-3-4 Fin d'opération - Mission C4	17
5-4 Mission D : Gestion des demandes de rémunération complémentaires (DRC) et les mémoires en réclamation	18
5-4-1 Prise de connaissance de la réclamation - Mission D1	18
5-4-2 Rapport d'analyse des fondements contractuels, économiques et planning - Mission D2	20
5-4-3 Détermination de la stratégie de négociation - Mission D3	21
5-4-4 Organisation et animation des sessions de négociation - Mission D4	22
5-5 Mission E : Montage de dossier de contre-réclamation-E1	24
5-6 Prestations complémentaires	24
6. PILOTAGE, COORDINATION ET DEROULEMENT DE LA PRESTATION	25
6.1. Pilotage du marché par la SGP	25
6.2. Coordination avec les interlocuteurs internes et externes susceptibles d'intervenir de fournir des données et informations nécessaires à l'exécution des prestations	25
6.3. Modalités de pilotage du marché par le titulaire	26
6.3.1. Le rôle du Chef de projet	26
6.3.2. Réunion de lancement du marché	26
6.3.3. Comité de pilotage de l'accord-cadre	26
6.4. Déroulement de la prestation	27
6.4.1. Process de lancement de mission	27
6.4.2. Modalités de pilotage de la prestation par le titulaire	28
6.4.3. Continuité des prestations	28
6.5. Limites du marché	28
7. SUIVI DES PRESTATIONS	29
8. OBLIGATIONS DU TITULAIRE	30
9. LIEU D'EXECUTION	30
10. DOMAINE METIER OBJET DU MARCHE	31

ABREVIATIONS ET TERMINOLOGIE SGP

- AAPC : Avis d'Appel Public à la Concurrence
- AMO : Assistance à Maîtrise d'Ouvrage
- AE Acte d'Engagement
- CCAP : Cahier des Clauses Administratives Particulières
- CCTP : Cahier des Clauses Techniques Particulières
- CDP AMO CM : Chef de projet de l'Assistant à Maitrise d'Ouvrage Management Contractuel
- CEPM : Commission d'Examen des Procédures des Marchés.
- DCE : Dossier de Consultation des Entreprises
- DMC : Droit des Marchés et des Contrats
- DP : Direction de Projet
- FDM : Fiche de modification
- FEV : Fiche d'Événement
- FTMS : Fiche de Travaux Modificatif et Supplémentaire
- FP : Fiche Parapheur
- GC : Génie civil
- GPE : Grand Paris Express
- JOUE : Journal Officiel de l'Union Européenne
- MOE : Maître d'œuvre
- MOES : Maître d'œuvre Systèmes
- PLACE : Plate-forme des Achats de l'Etat
- RAC : Rapport d'Analyse des Candidatures
- RACO : Rapport d'Analyse des Candidatures et des Offres
- RAO : Rapport d'Analyse des Offres
- RC : Règlement de la Consultation
- MPC : Marché et Pilotage Contractuel

1. PRESENTATION DE LA SOCIETE DES GRANDS PROJETS

1. Origine et mission

▪ De la Société du Grand Paris à la Société des grands projets

La Société des grands projets est un établissement public à caractère industriel et commercial (EPIC), placé sous l'autorité du gouvernement français à travers les ministères de tutelle suivants : ministère de la Transition écologique et de la Cohésion des territoires et ministère de l'Économie, des Finances et de la Souveraineté industrielle et numérique.

La Société des grands projets réalise le Grand Paris Express et accompagne les acteurs territoriaux qui le souhaitent pour concevoir et rendre concrets de nouveaux services de mobilités, les SERM.

Elle a été créée par la loi du 3 juin 2010 relative au Grand Paris, en tant que Société du Grand Paris, pour piloter le Grand Paris Express. Ses principales missions pour le Grand Paris Express :

- Concevoir le Grand Paris Express.
- Assurer la réalisation du projet : construction des lignes, des ouvrages, des gares et des installations, acquisition des matériels roulants pour le compte d'Ile-de-France Mobilités, réalisation des interconnexions avec le réseau existant en coordination avec SNCF Réseau et la RATP.
- Accompagner la transformation de la métropole à travers la réalisation d'aménagements urbains et de projets immobiliers autour des gares.

La loi relative aux Services express régionaux métropolitains du 27 décembre 2023 a confié à la Société des grands projets des compétences élargies sur tout le territoire national. Elle peut ainsi prendre part à l'élaboration des projets de SERM, sur décision du ministre chargé des Transports, à la demande des collectivités locales et des autorités compétentes pour l'organisation des mobilités.

La loi lui permet également d'être désignée, par l'Etat ou les collectivités, comme maître d'ouvrage des infrastructures de transport nécessaires à la mise en œuvre des projets de SERM, selon la nature du projet.

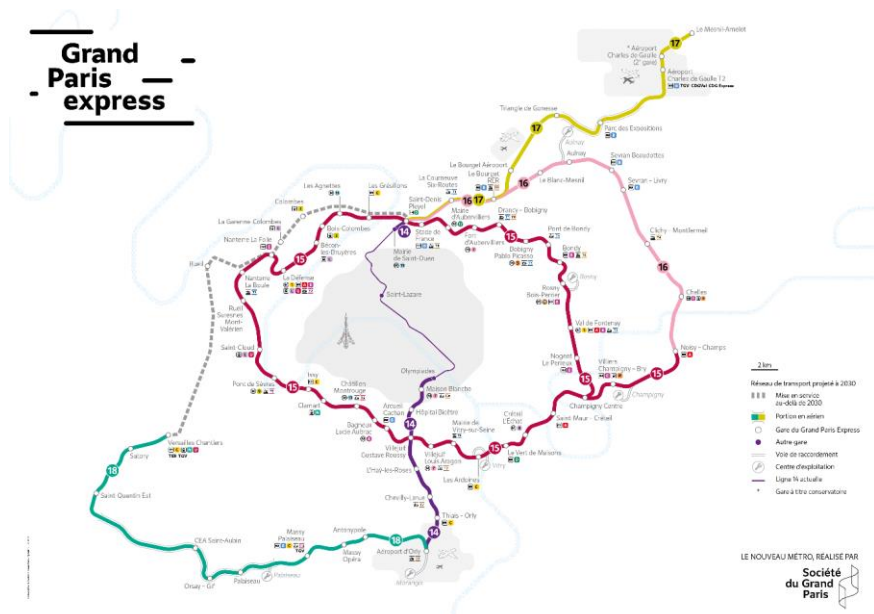
Sur désignation du ministre chargé des Transports :

- Pour les infrastructures neuves du réseau ferré national et les nouveaux pôles d'échanges multimodaux et gares de voyageurs.
- Pour les lignes ferroviaires ou des sections de ligne ferroviaire peu ou pas utilisées depuis cinq ans.

Sur désignation des collectivités territoriales :

- Pour des projets de création ou d'extension d'infrastructures de transport public ayant au moins une correspondance avec le réseau du service express régional métropolitain concerné.
- Pour les lignes ferroviaires dont la propriété ou la gestion a été transférée aux collectivités.
- Pour les nouveaux ateliers de maintenance.

La Société des grands projets peut également participer à la coordination d'ensemble de la réalisation des infrastructures d'un SERM, qu'elle en soit ou non maître d'ouvrage.



Le Grand Paris Express à horizon 2030.

SGP DEV

La SGP Développement, société par actions simplifiée ayant comme associé unique la SGP, a pour objet de valoriser les savoirs et savoir-faire acquis dans la conception et la réalisation du Grand Paris express, constituant le patrimoine immatériel de la Société des grands projets, notamment par :

- la réalisation, dans le cadre de conventions visées au VI de l'article 7 de la loi n°2010-597 du 3 juin 2010 relative au Grand Paris, de missions d'intérêt général présentant un caractère complémentaire ou connexe aux missions de la Société du Grand Paris définies aux II à VI ter de l'article 7 précité ;
- la fourniture, à la SGP ou à l'Etat, de prestations d'ingénierie et d'assistance à maîtrise d'ouvrage de grands projets d'infrastructures, de la conception et des études à la construction des équipements et infrastructures ;
- la participation de manière directe ou indirecte à toutes opérations se rattachant à l'un de ces objets, par voie de création de sociétés ou d'entreprises nouvelles, d'apport, de souscription ou d'achat de titres ou de droits sociaux, de prises d'intérêt, de fusion, d'association ou de toute autre manière ;
- toutes opérations industrielles, commerciales, financières, mobilières ou immobilières et toutes opérations de recherche et d'études, se rattachant directement ou indirectement à l'un quelconque des objets susmentionnés.

La SGP et la SGP Développement souhaitent, par la mise en place de ce groupement de commandes, rationaliser les achats en permettant des économies d'échelle et gagner en efficacité en mutualisant

certaines procédures de passation de marchés pour que la SGP Développement puisse exécuter les missions dans les meilleures conditions possibles.

Pour ce faire, la SGP a été désignée comme coordonnateur du groupement de commandes dans le cadre d'une convention de groupement de commandes signée entre les parties le 24/02/2023.

Par souci de simplification, nous allons désigner dans le présent CCTP uniquement la Société des Grands Projets.

2. CONTEXTE ET OBJECTIFS DU BESOIN

La SGP souhaite se prémunir contre les dérives de coûts de ses projets en mettant en œuvre des moyens de contrôle complémentaires en rapport à ceux employés au sein de son organisation. Une assistance peut être requise sur les projets et ouvrages du Grand Paris Express en Ile-de-France, mais également sur des projets hors Ile-De-France afin de développer des pôles d'échanges multimodaux permettant une mobilité ferroviaire interurbaine (RER/tramway), des routes pour bus ou car express, des voies cyclables. L'ensemble de ces projets peut être conduit sous les conditions de la loi Maîtrise d'Ouvrage Publique, ou sous conditions de la conception-réalisation (sans recours à un maître d'œuvre).

En réponse aux spécificités et au volume de dossiers de demandes de rémunération complémentaire par les entreprises titulaires des marchés, la SGP souhaite bénéficier d'une possibilité d'assistance à la réalisation du suivi contractuel, d'analyses précises et fiables permettant de répondre de façon adaptée durant l'ensemble de la phase de réalisation.

Ce marché a donc vocation à accompagner la Direction des marchés et du Pilotage contractuel sur les marchés qui le nécessitent. Le titulaire devra mener des réflexions rapidement avec des recommandations devant être mise en œuvre tout aussi rapidement.

Le titulaire devra être en mesure de mobiliser des ressources capables de livrer des conclusions dans les délais impartis et contraints.

3. OBJET ET DESCRIPTION GENERALE DU BESOIN

Le présent besoin a pour objet la réalisation d'une mission d'assistance à maîtrise d'ouvrage dans le domaine de la gestion contractuelle des marchés gérés par la SGP, et de la gestion des réclamations.

Il concerne à la fois les missions suivantes :

- la gestion contractuelle en phase de mise au point des marchés et en phase d'exécution
- le suivi contractuel de marché
- la gestion des réclamations
- La détection d'opportunités de contre réclamations
- L'anticipation des contentieux et litiges

Ces missions d'assistance peuvent s'inscrire dans un contexte organisationnel où les marchés faisant l'objet des missions décrites au titre du présent cahier des charges sont soumis à la loi Maîtrise d'Ouvrage Publique. Elles doivent alors s'inscrire en appui et complément des missions réalisées par le Maître d'œuvre. Les missions peuvent également s'inscrire dans un contexte contractuel régi par un contrat dans le cadre des marchés de conception-réalisation. Ces missions doivent alors s'inscrire en complément des missions réalisées par l'Assistant Technique à Maîtrise d'Ouvrage.

Il concerne également les typologies de marchés suivants, cités de façon non exhaustive :

- Marchés de travaux préparatoires, reconnaissances, sondages, auscultations, démolition, voiries / réseaux / distribution, aménagements extérieurs
- Marchés de travaux de génie civil, d'aménagement des ouvrages (gros œuvre et clos couvert, corps d'états architecturaux, corps d'état techniques), de systèmes ferroviaires (voie ferrée, ventilation, traction)
- Marchés de fournitures industrielles (Billettique, Réseaux multiservices, Radio, Bandeaux lumineux, Véhicule de Maintenance des Infrastructures)
- Marchés de techniques de l'information et de la communication (Equipements embarqués, Systèmes de Sécurité Incendie, Informations voyageurs, Billettique)
- Marchés de maîtrise d'œuvre & assistance technique à maîtrise d'ouvrage
- Marchés de prestations intellectuelles de productions projets (Ordonnancement, pilotage et coordination des travaux ; Coordination sécurité et protection de la santé ; contrôle technique & contrôle technique (toute mission d'organisme agréé) ; études environnementales, socio-économique, géotechniques, géomètres : sondages divers & travaux de reconnaissances)

4. PROFIL ET EXPERTISE ATTENDUS

Le titulaire met à disposition de la SGP des profils correspondants à chaque niveau de prestation attendu.

Le titulaire s'assure de l'adéquation des compétences des équipes qui ont la charge de la réalisation des prestations avec le niveau de qualité attendu par la SGP.

Les intervenants doivent disposer d'un niveau de français satisfaisant, d'une bonne capacité de rédaction et de mise en page ainsi que d'une bonne maîtrise des outils informatiques et notamment du pack Office. Ils doivent notamment maîtriser le code de la commande publique et l'ensemble des cahiers des clauses administratives générales et techniques applicables. Le titulaire prend à sa charge la formation (initiale et continue) de ses intervenants afin d'assurer un bon niveau de connaissance.

Pour chacune des missions qui lui sont confiées, le titulaire est tenu de constituer une équipe composée de profils adaptés à la bonne réalisation des prestations. Notamment, il s'assure d'une mobilisation adaptée au niveau d'expertise demandée par la SGP. Notamment pour les prestations complémentaires commandées au bordereau, le titulaire ne pourra pas se prévaloir de la mobilisation et valorisation d'un profil senior ou expert en raison d'une insuffisante disponibilité de profils adéquats. Dans ce cas, quelle que soit la personne-ressource du titulaire effectuant la mission, la SGP sera en mesure de demander la valorisation au bordereau correspondant au profil adapté au niveau d'expertise de mission demandée.

S'agissant du Représentant du titulaire (= Chef de projet), il devra justifier d'une expérience significative sur l'ensemble des missions faisant l'objet du présent marché. Cette expérience devra se traduire par une compréhension facilitée du contexte d'intervention sur les différentes missions de façon à garantir un niveau de réponse adapté en termes techniques et financiers.

Les besoins de la Direction MPC sont relatifs à des procédures nécessitant les niveaux d'expérience suivants dans le domaine du management contractuel :

- Junior (inférieur à 5 ans)
- Confirmé (entre 5 et 10 ans)

- Senior (supérieur à 10 ans)
- Expert (minimum 10 ans dans son domaine d'expertise)

Niveau Junior

Le niveau Junior correspond aux capacités à effectuer les missions de gestion contractuelle de suivi de marché, quel que soit le type de marché concerné. La tenue des registres, actions de coordination et reporting devront être réalisées par ce type de profil.

Niveau Confirmé

Le niveau Confirmé correspond aux missions d'analyse de complexité moyenne sur des marchés récurrents de travaux ou de prestations intellectuelles et services, dont le contexte contractuel ne requiert pas une connaissance technique avancée. La réalisation des actions d'analyse et la mise au point des stratégies contractuelles pourront être élaborées par ce profil.

Niveau Senior

Le niveau Senior correspond à un marché de complexité élevé sur des étapes de gestion contractuelles nécessitant des interactions multiples et des connaissances techniques permettant d'échanger avec les MOE/MOES ou prescripteur le cas échéant. Ce profil s'assure de la cohérence des stratégies proposées par le profil confirmé, et notamment par une anticipation / relecture des matrices de risques et opportunités proposées à l'occasion des instances de décision. Il sera notamment sollicité pour les situations de gestion de contentieux.

Niveau Expert

Le niveau Expert correspond à un marché de complexité élevé sur des marchés avec des enjeux financiers très élevés et nécessitant une maîtrise pointue du domaine concerné.

5. DESCRIPTION DES PRESTATIONS

Les prestations et les livrables relatifs à l'accord-cadre sont décrits ci-après. Le délai contractuel de remise des livrables sera indiqué sur chaque bon de commande, pouvant faire l'objet d'ajustement au regard des délais d'exécution exprimés pour chaque livrable, en cas de besoin.

L'accord-cadre est conçu comme une boîte à outil présentant chaque livrable en fonction d'un niveau de complexité. Ce niveau de complexité sera discuté et validé avec le titulaire lors de l'émission d'un besoin pendant l'exécution du marché.

Les niveaux de complexité, indiqués à titre indicatif ci-après, ont été réfléchis de façon à illustrer l'ensemble des spécificités des contextes contractuels rencontrés :

- Allotissement du marché et imbrication de différentes expertises/métiers/fournitures qui impliquent une importante co-traitance et/ou sous-traitance
- Complexité technique des prestations du marché
- Contexte de l'exécution du marché et de son évolution qui engendre de forts enjeux opérationnels et financiers
- Criticité en raison des interfaces du marché et des impacts potentiels de l'action contractuelle sur les marchés tiers (planning et conséquences financières notamment)

Les livrables seront remis aux formats suivants :

- Rapports d'analyse : word et PDF
- Notes : word et PDF
- Dossier : word et PDF
- Compte-rendu : word et PDF
- Décompte : format-type SGP
- Tableau de bord : excel et PDF
- Plan d'action et support : plusieurs possibilités (word / PDF/ Powerpoint)

Mode de transmission : mail ou plateforme GED.

5-1 Mission A : Gestion contractuelle en phase passation

5-1-1 Assistance en phase de mise au point - Mission A1

Le titulaire donne son avis sur les ajustements contractuels discutés dans la phase de contractualisation avec le titulaire pressenti. Il prend connaissance de l'ensemble des échanges avec l'entreprise, identifie les potentiels axes de réclamations.

Il propose des actions d'amélioration du contrat et des axes d'évolution ou de pratiques contractuelles en réponse aux risques et opportunités identifiés dans la limite du bouleversement du marché / DCE et rédige le projet de document OUV11 à faire valider au titulaire.

Livrable : le projet de document de mise au point (OUV11) annoté associé à un rapport d'analyse / recommandation.

Prestations	Livrables	Typologie de marché	Exemple opérationnel	Niveau de complexité du livrable	Délai d'exécution
Assistance en phase de mise au point	Projet de document de mise au point (OUV11) annoté associé à un rapport d'analyse / recommandation	Tous marchés confondus	RAS	Simple : 1 sujet potentiellement substantiel à traiter en mise au point	2 semaines à compter de la validation du bon de commande
Assistance en phase de mise au point	Projet de document de mise au point (OUV11) annoté associé à un rapport d'analyse / recommandation	Tous marchés confondus	RAS	Complexe : plus de 2 sujets potentiellement substantiels à traiter en mise au point	2 semaines à compter de la validation du bon de commande

5-2 Mission B : Prise de connaissance des éléments constitutifs du marché

5-2-1 Prise de connaissance préalable des éléments constitutifs du marché - Mission B1

Le titulaire du présent accord-cadre prend connaissance des éléments constitutifs du marché concerné.

Cette prise de connaissance donne lieu aux actions suivantes :

- Synthèse de la situation contractuelle du marché et son analyse critique,
- Cartographie des parties prenantes, actions passées et matrice des risques associés,
- Plan d'amélioration
- Synthèse des éléments précités sous forme de présentation aux interlocuteurs SGP.

Livrable : la note de synthèse (incluant l'ensemble des actions précitées)

Prestations	Livrables	Typologie de marché	Exemple opérationnel	Niveau de complexité du marché	Délai d'exécution
Prise de connaissance préalable des éléments constitutifs du marché - Mission B1	Note de synthèse	Tous marchés confondus	RAS	Simple : Dossier de consultation < 500 pages, interfaces et nombre de métiers limités	1 semaine à compter de la validation du bon de commande

Prise de connaissance préalable des éléments constitutifs du marché - Mission B1	Note de synthèse de	Tous marchés confondus	RAS	Moyen : Dossier de consultation < 1000 pages, présence d'interfaces avec potentiel phasage des prestations, multiples métiers ou prestations nécessaires à l'exécution des prestations	2 semaines à compter de la validation du commande
Prise de connaissance préalable des éléments constitutifs du marché - Mission B1	Note de synthèse de	Tous marchés confondus	RAS	Complexe : Dossier de consultation > 1000 pages, fortes interfaces avec des marchés tiers, prestations nombreuses et diverses, fort enjeu opérationnel	2 semaines à compter de la validation du commande

5-2-2 Prise de connaissance des éléments constitutifs du marché et son évolution - Mission B2

Pour chaque mission en cours d'exécution du marché concerné, suite à la prise de connaissance du marché (Mission B1) le titulaire du présent accord-cadre prend connaissance des événements et actes contractuels intervenus en exécution :

- L'historique de l'opération,
- Les courriers,
- Les comptes rendus de réunions,
- Ou tout autre document relatif au dossier.

Cette prise de connaissance donne lieu aux actions suivantes :

- Mise à jour de la situation contractuelle du marché & synthèse de son évolution, analyse critique
- Cartographie des parties prenantes, actions passées et matrice des risques associés,
- Conseil sur le système de management contractuel mis en place, les forces et faiblesses du maître d'ouvrage au regard des événements passés et des réponses contractuelles ayant été apportées,
- Proposer si nécessaire un plan d'amélioration
- Réaliser une synthèse des éléments précités sous forme de présentation à destination des responsables contractuels.

Livrable : Le rapport d'analyse contractuelle du marché (incluant l'ensemble des actions précitées)

Prestations	Livrables	Typologie de marché	Exemple opérationnel	Niveau de complexité de livrable	Délai d'exécution
Prise de connaissance préalable des éléments constitutifs du marché - Mission B2	Rapport d'analyse contractuelle du marché	Tous marchés confondus	RAS	Simple : Historique intervenu en phase exécution < 2 ans ou nombre d'actes contractuels < 20)	2 semaines à compter de la validation du bon de commande
		Tous marchés confondus	RAS	Moyen : Historique intervenu en phase exécution > 2 ans ou nombre d'actes contractuels < 30)	3 semaines à compter de la validation du bon de commande
		Tous marchés confondus	RAS	Complexe : Historique intervenu en phase exécution > 3 ans et/ou nombre d'actes contractuels > 30	4 semaines à compter de la validation du bon de commande

*Actes contractuels : courriers, FTMS/OS, avenants

5-3 Mission C : Gestion contractuelle en phase exécution

Le titulaire assiste le maître d'ouvrage dans le suivi du projet en phase d'exécution contractuelle. A ce titre, et de façon non exhaustive, il contribue au processus de pilotage contractuel en poursuivant sa performance en menant les actions décrites ci-après.

5-3-1 Suivi de l'avancement et dispositions contractuelles du marché - Mission C1

Le titulaire contribue au suivi du marché par sa participation aux différentes réunions organisées réunissant les parties prenantes au projet, et par ses actions de constitution de l'historique du marché et de l'analyse des événements :

- Participe aux réunions de suivi du marché et de revue contractuelle, incluant la contribution, relecture et annotation des comptes-rendus de réunion fournis par le MOE ou tout autre intervenant
- Veille au bon niveau de qualité des livrables produits par les maîtres d'Œuvre ou l'ATMO (rapport d'analyse, suivi FTMS & OS, suivi du programme financier), et alerte en cas de manquement aux obligations contractuelles
- Tient un tableau de bord consignait les événements et points susceptibles de former une réclamation, une dérive des délais ou avoir une incidence financière, dans une logique d'anticipation des risques ou de risque avéré. Y sont inclus les échanges et analyses faisant apparaître les points critiques des différentes thématiques et les risques correspondants,
- Identification des écarts au contrat (respect des clauses, pointage des différents retards et écarts au contrat susceptibles d'engendrer l'application des pénalités correspondantes, complétude des documents contractuels) et proposition des actions adaptées en cas de non-respect
- Enregistre les réclamations des titulaires
- S'assure de la cohérence de son tableau de bord global, en mettant notamment à jour l'ensemble des éléments du tableau au regard des avancées mensuelles
- S'assure d'une traçabilité, d'un découpage et d'une formalisation pertinente des événements et éléments réclamationnaires, de façon à identifier les éléments redondants demandés par les entreprises,
- Suit l'avancement des différentes actions identifiées comme nécessaires au bon déroulement contractuel.
- Assure un reporting régulier auprès de responsables internes MPC (adjoint au directeur ou DPA, responsable pilotage contractuel, responsable famille...)

Livrables :

- Rapport détaillé de l'ensemble des actions effectuées, incluant l'ensemble des tableaux de suivi du marché, les propositions effectuées et les décisions entérinées (ensemble des actions précitées).
- Tableau de bord mensuel consolidé avec mise en évidence des sujets pouvant susciter un risque important de réclamation ou leurs prémices

Prestations	Livrables	Typologie de marché	Exemple opérationnel	Niveau de complexité du livrable	Délai d'exécution
Suivi de l'avancement et dispositions contractuelles	Rapport détaillé de l'ensemble des actions effectuées	Tous marchés confondus. A titre indicatif, le livrable concerne essentiellement les marchés de travaux de génie civil, aménagements,	RAS	RAS	4 semaines à compter de la validation du bon de commande

du marché - Mission C1	Tableau de bord mensuel	systèmes ferroviaires, technologie de l'information et communication, maîtrise d'œuvre, Assistance technique à maîtrise d'ouvrage	RAS	RAS	4 semaines à compter de la validation du bon de commande
---------------------------	-------------------------------	---	-----	-----	---

5-3-2 Gestion des demandes, courriers et réserves des titulaires - Mission C2

Pour les courriers et réserves faisant l'objet d'un risque important de réclamation ou leurs prémices, le titulaire gère la situation précontentieuse :

- Analyse les demandes de modifications et les réclamations du fournisseur en phase d'exécution
- Classifie l'origine de la demande (ex : retard de libération des emprises, décalage planning, retard dans la mise à disposition des données d'entrées, sinistres...)
- Analyse la recevabilité au regard des dispositions contractuelles et forclusions
- Propose les courriers de relance, mise en garde, ou notification des éventuels écarts contractuels.
- Sollicite les intervenants compétents pour constituer les éléments de réponse
- En compile les éléments pour former un projet de réponse au titulaire de marché
- Elabore des stratégies de négociation en partenariat avec les fonctions juridique, financière et autres directions impliquées
- Soumet la stratégie et la réponse correspondante au représentant de la SGP

En certains cas spécifiques, il peut être demandé au titulaire du marché de réaliser un second regard sur ces actions menées en première instance par le responsable désigné par le maître d'ouvrage (Maître d'œuvre, Assistant Technique à Maîtrise d'Ouvrage, Equipes de maîtrise d'ouvrage).

Livrables :

- Rapport détaillé des éléments constitués et analyse stratégique (incluant l'ensemble des actions précitées)
- Rapport d'analyse contradictoire aux analyses et stratégies établis (MOE, ATMO, AMO, équipes internes)
- Courrier de réponse contractuelle

En cas de données d'entrée manquante permettant une réponse pertinente, le Titulaire consigne les éléments manquants et la personne ou entité responsable de la fourniture de ces données.

Prestations	Livrables	Typologie de marché	Exemple opérationnel	Niveau de complexité du livrable	Délai d'exécution
Gestion des demandes, courriers et réserves des titulaires - Mission C2	Rapport détaillé de éléments constitués et analyse stratégique	Tous marchés confondus. A titre indicatif, le livrable concerne essentiellement les marchés dits « complexe » en mission B1	RAS	RAS	1 semaine à compter de la validation du bon de commande
	Rapport d'analyse contradictoire		RAS	RAS	1 semaine à compter de la validation du

					bon de commande
	Courrier de réponse contractuelle		RAS	RAS	1 semaine à compter de la validation du rapport
	Le courrier de réponse contractuelle et la note d'analyse justificative	Marchés de prestations intellectuelles productions projets	RAS	RAS	1 semaine à compter de la validation du bon de commande

5-3-3 Gestion des évolutions contractuelles du marché - Mission C3

Il anticipe et suit les évolutions des conditions initiales du marché nécessitant une action contractuelle. Notamment, qu'elles soient proposées par le titulaire du marché de travaux ou le maître d'ouvrage, des adaptations et modifications d'ampleur sont prévisibles sur la durée de l'opération et se traduisant par la gestion des travaux supplémentaires ou modifications. A ce titre, il :

- Recueille et analyse le besoin des prescripteurs en apportant sa vision du marché et de ses évolutions
- Propose des échéanciers de clôture d'évolution contractuelle permettant de solder les sujets passés, incluant l'identification des événements afférents et le mode de résolution,
- Elabore des stratégies de négociation en partenariat avec les fonctions juridique, financière et autres directions impliquées
- Soumet la stratégie et la réponse correspondante au représentant de la SGP
- Prépare et participe aux ateliers de négociation avec le titulaire,
- Gère les changements de périmètre des contrats : relecture des FTMS & OS (y compris contrôle de cohérence des éléments inclus)
- Rédige les avenants et les documents afférents (notamment rapport de l'avenant), résiliation de contrat et les documents afférents, etc...en s'assure de la cohérence des éléments techniques, planning et financiers,
- S'assure de la conformité du processus aux pratiques internes de la SGP (Code de la Commande Publique, documents qualité interne SGP, instances de validation internes)

En certains cas spécifiques, il peut être demandé au titulaire du marché de réaliser un regard contradictoire sur ces analyses menées en première instance par le responsable désigné par le maître d'ouvrage (Maître d'œuvre, Assistant Technique à Maîtrise d'Ouvrage, Equipes de maîtrise d'ouvrage), et sur les stratégies de réponse proposées.

Livrable :

- Note d'évolution prévisionnelle du contrat et les préconisations sur les évolutions de pièces contractuelles (incluant l'ensemble des actions précitées excepté la rédaction des pièces contractuelles)
- Rapport d'analyse contradictoire aux analyses et stratégies proposées
- Elaboration du dossier de pièces contractuelles modificatives

Prestations	Livrables	Typologie de marché	Exemple opérationnel	Niveau de complexité du livrable	Délai d'exécution
Gestion des évolutions contractuelles du marché_Mission C3	Note d'évolution prévisionnelle du contrat et les préconisations sur les évolutions de pièces contractuelles	Tous marchés confondus. A titre indicatif, le livrable concerne essentiellement les marchés dits « complexe » en mission B1	RAS	RAS	1 semaine à compter de la validation du bon de commande
	Rapport d'analyse contradictoire		RAS	RAS	1 semaine à compter de la validation du

					bon de commande
	Elaboration du dossier de pièces contractuelles modificatives		RAS	RAS	4 semaines à compter de la validation du bon de commande
	Dossier de pièces contractuelles modificatives et sa note justificative	Marchés de prestation intellectuelles production projet	RAS	RAS	2 semaines à compter de la validation du bon de commande

5-3-4 Fin d'opération - Mission C4

Le titulaire assiste le maître d'ouvrage sur la phase de clôture de l'opération. A ce titre, il :

- S'assure que l'ensemble des sujets réclamatatoires ait pu faire l'objet d'une réponse
- S'assure de l'identification, tenue du registre et l'application des réfections
- Contribue et assure le respect de la procédure de Décompte Général Définitif interne à la SGP
- Procède à un retour d'expérience aux différents jalons du pilotage contractuel, incluant l'identification des mentions contractuelles initiales ayant engendré des problématiques en exécution, et des propositions d'amélioration ou ajouts de pièces contractuelles

Livrable :

- Rapport du Décompte Général Définitif
- Note relative au retour d'expérience du pilotage contractuel

Prestations	Livrables	Typologie de marché	Exemple opérationnel	Niveau de complexité du livrable	Délai d'exécution
Fin d'opération Mission C4	Rapport du Décompte Général Définitif	Tous marchés confondus. A titre indicatif, le livrable concerne essentiellement les marchés dits « complexe » en mission B1	RAS	RAS	4 semaines à compter de la validation du bon de commande
	Note relative au retour d'expérience du pilotage contractuel		RAS	RAS	1 semaine à compter de la validation du bon de commande

5-4 Mission D : Gestion des demandes de rémunération complémentaires (DRC) et les mémoires en réclamation

Les DRC ainsi que les mémoires en réclamations émis dans le cadre des marchés gérés par la SGP couvrent de nombreux thèmes et comportent des origines variées. La diversité des demandes et la pertinence de leur présentation admettent une importante hétérogénéité qui nécessitent un découpage de la temporalité de traitement.

5-4-1 Prise de connaissance de la réclamation - Mission D1

Cette première phase permet d'identifier le périmètre couvert par la réclamation, et fait le lien avec l'historique des événements enregistrés jusqu'à présent sur le marché, mais également avec les sujets et réponses anticipées. L'AMO CM doit alors réunir et synthétiser l'ensemble des éléments ayant vocation à servir de ressources de référence pour le traitement des sujets : il en découle une analyse chronologique des événements et de leur impacts financiers et calendaires.

L'AMO CM dresse ensuite un plan d'actions à réaliser afin de permettre l'élaboration d'une réponse coordonnée et robuste auprès du titulaire du marché. Ce plan précise les responsabilités et attendus de l'ensemble des parties prenantes, ainsi qu'un planning de réalisation en cohérence avec les nécessités de déroulement de l'opération. Le plan d'action doit être présenté au Responsable CM / représentant maître d'ouvrage ainsi qu'au gestionnaire de marché.

En certains cas spécifiques, il peut être demandé au titulaire du marché de réaliser un regard contradictoire sur ces analyses menées en première instance par le responsable désigné par le maître d'ouvrage (Maître d'œuvre, Assistant Technique à Maîtrise d'Ouvrage, Equipes de maîtrise d'ouvrage), et sur le plan d'actions proposé.

Livrables :

- Le Rapport d'analyse critique de la DRC ou du mémoire en réclamation et son plan d'actions associées
- Le rapport d'analyse contradictoire

Prestations	Livrables	Typologie de marché	Exemple opérationnel (A titre d'exemple, non exhaustif)	Niveau de complexité du livrable	Délai d'exécution
Prise de connaissance de réclamation_Mission D1	Rapport d'analyse critique de la DRC ou du mémoire en réclamation et son plan	Tous marchés confondus	Perte de cadence des ateliers de forage liée au changement des conditions géologiques	Simple : la réclamation intègre 1 ou 2 facteurs de modification des conditions initiales du marché	2 semaines à compter de la validation du bon de commande

	d'actions associées	Tous marchés confondus	Conséquences de la coactivité sur les 6 premiers mois de travaux, sur le rendement de production et sur le coût des installations de chantier	Moyen : la réclamation intègre 2 à 3 facteurs de modification des conditions initiales du marché	4 semaines à compter de la validation du bon de commande
		Tous marchés confondus	Retard dans la mise à disposition des données d'entrée ayant entraîné un retard sur la production des études d'exécution, des reprises d'études, une accélération des travaux pour respecter les délais partiels, un décalage du délai global de l'opération.	Complexe : la réclamation intègre plus de 3 facteurs de modification des conditions initiales du marché	4 semaines à compter de la validation du bon de commande
Prise de connaissance de réclamation_Mission D1	Le rapport d'analyse contradictoire	Tous marchés confondus	Cf. ci-dessus	Simple : la réclamation intègre 1 ou 2 facteurs de modification des conditions initiales du marché	2 semaines à compter de la validation du rapport d'analyse critique
		Tous marchés confondus	Cf. ci-dessus	Moyen : la réclamation intègre 2 à 3 facteurs de modification des conditions initiales du marché	2 semaines à compter de la validation du rapport d'analyse critique
		Tous marchés confondus	Cf. ci-dessus	Complexe : la réclamation intègre plus de 3 facteurs de modification des conditions initiales du marché	2 semaines à compter de la validation du rapport d'analyse critique

5-4-2 Rapport d'analyse des fondements contractuels, économiques et planning - Mission D2

A titre indicatif, le lancement de la mission D2 succède à la réalisation de la mission D1. Dans le cas d'une demande d'analyse de la réclamation au titulaire du marché AMO CM, il lui est demandé :

Analyse fondements contractuels

- Analyse de façon détaillée de la recevabilité de chaque réclamation (ou contestation) au regard des pièces contractuelles et des principaux événements ayant marqué le déroulement du contrat,

Analyse chronologique et ordonnancement des événements

- Réalise une analyse chronologique des événements amenant à la présente réclamation, détaillant l'ordonnancement des événements et la vérification de l'imputabilité des faits générateurs des retards et de leur impact. Il vérifie les incidences alléguées par l'Entreprise (ou autre intervenant) en termes de conséquences des éléments intervenus sur le planning de l'opération : sur les différents jalons, sur le planning de réalisation de certaines tâches ou activités bien déterminées, ainsi que l'ensemble de l'opération.

Analyse économique

- Réalise une analyse économique, à la fois concernant les postes de coûts demandés et concernant leur valorisation / chiffrage.

Analyse planning

- En certains cas, il procède à une approche contradictoire des impacts planning aux éléments fournis par l'entreprise dans le cadre d'une DRC, ou dans le chiffrage des impacts calendaires (OS également).

Livrable : rapport d'analyse par axe d'analyse.

Prestations	Livrables	Typologie de marché	Exemple opérationnel	Niveau de complexité de livrable	Délai d'exécution
Rapport d'analyse des fondements contractuels, économiques et planning - Mission D2	Rapport d'analyse fondements contractuels	Tous marchés confondus	RAS	RAS	2 semaines à compter de la validation du bon de commande
Rapport d'analyse des fondements contractuels, économiques et	Rapport d'analyse chronologique et ordonnancement des événements	Tous marchés confondus	RAS	RAS	2 semaines à compter de la validation du bon de commande

planning Mission D2	-				
Rapport d'analyse des fondements contractuels, économiques et planning - Mission D2	Rapport d'analyse économique	Tous marchés confondus	RAS	RAS	2 semaines à compter de la validation du bon de commande
Rapport d'analyse des fondements contractuels, économiques et planning - Mission D2	Rapport d'analyse planning	Tous marchés confondus	RAS	RAS	2 semaines à compter de la validation du bon de commande

5-4-3 Détermination de la stratégie de négociation - Mission D3

A titre indicatif, le lancement de la mission D3 succède à la réalisation de la mission D2. Compte-tenu des analyses précédemment effectuées, l'AMO CM :

- Elabore des stratégies contractuelles de négociation en partenariat avec les fonctions juridique, financière et autres directions impliquées
- Réalise la matrice des risques et opportunités sur le périmètre de la réclamation et sur l'opération globale,
- Elabore les cibles en termes contractuels, financier et planning,
- Soumet la stratégie et la réponse correspondante au représentant de la SGP
- Prépare les supports en vue des comités et des instances de validation de la stratégie pour obtenir les mandats de négociation (notamment COPIL)

En certains cas spécifiques, il peut être demandé au titulaire du marché de réaliser un regard contradictoire sur ces analyses menées en première instance par le responsable désigné par le maître d'ouvrage (Maître d'œuvre, Assistant Technique à Maîtrise d'Ouvrage, Equipes de maîtrise d'ouvrage), et aux stratégies de réponse proposées.

Livrables :

- Note relative à la stratégie contractuelle (incluant l'ensemble des éléments précités)
- La note d'analyse contradictoire
- Support de présentation (synthèse qui présente la stratégie contractuelle)

Prestations	Livrables	Typologie de marché	Exemple opérationnel	Niveau de complexité du livrable	Délai d'exécution
Détermination de la stratégie de négociation_Mission D3	Note relative à la stratégie contractuelle	Tous marchés confondus	CF. mission D1	Simple : la réclamation intègre 1 ou 2 facteurs de modification des conditions initiales du marché	2 semaines à compter de la validation du bon de commande
		Tous marchés confondus	CF. mission D1	Moyen : la réclamation intègre 2 à 3 facteurs de modification des conditions initiales du marché	2 semaines à compter de la validation du bon de commande
		Tous marchés confondus	CF. mission D1	Complexe : la réclamation intègre plus de 3 facteurs de modification des conditions initiales du marché	2 semaines à compter de la validation du bon de commande
Détermination de la stratégie de négociation_Mission D3	Note d'analyse contradictoire	Tous marchés confondus	RAS	RAS	1 semaine à compter de la validation de la note
Détermination de la stratégie de négociation_Mission D3	Support de présentation	Tous marchés confondus	RAS	RAS	1 semaine à compter de la validation de la note

5-4-4 Organisation et animation des sessions de négociation - Mission D4

En cas d'accord et validation du mandat de négociation, l'AMO CM assure la coordination des différents intervenants :

- Prépare et pilote les ateliers de négociation, en coordination avec le gestionnaire de marché et le MOE,
- Assure le compte-rendu des échanges,
- Prépare les rapports éventuels en vue des comités et des instances de validation (notamment COPIL et CEPM)
- Prépare et rédige les avenants en s'assurant de leur exécutabilité, notamment à l'égard de l'ensemble des acteurs de la chaîne de paiement (Direction Financière, Direction Service Comptable)
- Présente et soumet le rapport et l'avenant aux différentes instances de validation

Livrables :

- Compte-rendu de négociation (incluant les actions préalables de préparation et pilotage des instances ainsi que les actions relatives à la négociation)
- Projet d'avenant, rapport d'avenant & support de présentation

Prestations	Livrables	Typologie de marché	Exemple opérationnel	Niveau de complexité du livrable	Délai d'exécution
Organisation et animation des sessions de négociation - Mission D4	Compte rendu de négociation	Tous marchés confondus	RAS	RAS	4 semaines à compter de la clôture de la mission D3
Organisation et animation des sessions de négociation - Mission D4	Projet d'avenant, rapport d'avenant & support de présentation	Tous marchés confondus	CF. mission D1	Simple : la réclamation intègre 1 ou 2 facteurs de modification des conditions initiales du marché	2 semaines à compter de la validation du bon de commande
Organisation et animation des sessions de négociation - Mission D4		Tous marchés confondus	CF. mission D1	Moyen : la réclamation intègre 2 à 3 facteurs de modification des conditions initiales du marché	2 semaines à compter de la validation du bon de commande
Organisation et animation des sessions de négociation - Mission D4		Tous marchés confondus	RAS	Complexe : la réclamation intègre plus de 3 facteurs de modification des conditions initiales du marché	2 semaines à compter de la validation du bon de commande

5-5 Mission E : Montage de dossier de contre-réclamation-E1

En fonction des opportunités de négociation décelées au cours des différentes actions liées au management contractuel précitées, mais également de façon consécutive au devoir de conseil, l'AMO CM constitue des dossiers de contre-réclamation.

Ces dossiers ont vocation à :

- Identifier les manquements et défaillances des Entreprises (ou autres intervenants) dont ils sont responsables vis-à-vis de la SGP ou des tiers,
- Déterminer l'impact de ces manquements (perturbations, retards...),
- Identifier les surcoûts qu'ils entraînent en lien avec les interlocuteurs SGP.

Livrable : rapport d'analyse (incluant l'ensemble des éléments précités)

Prestations	Livrables	Typologie de marché	Exemple opérationnel	Niveau de complexité du livrable	Délai d'exécution
Montage de dossier de contre-réclamation - Mission E	Rapport d'analyse	Tous marchés confondus	RAS	Niveau de complexité « simple »	2 à 4 semaines à compter de la validation du bon de commande
	Rapport d'analyse	Tous marchés confondus	RAS	Niveau de complexité « complexe »	4 à 8 semaines à compter de la validation du bon de commande

5-6 Prestations complémentaires

En tant que de besoin, la SGP peut solliciter le titulaire pour la réalisation de prestations complémentaires spécifiques. Elles peuvent être engagées en « jours », sur devis préalable, en fonction du ou des profils nécessaires pour la réalisation de celles-ci. Ainsi, après transmission du chiffrage des prestations concernées par le titulaire, celles-ci peuvent être commandées, dès lors que la SGP a accepté et validé la proposition du titulaire.

6. PILOTAGE, COORDINATION ET DEROULEMENT DE LA PRESTATION

6.1. Pilotage du marché par la SGP

Le pilotage de la mise en œuvre des prestations/missions objets de l'accord-cadre est assuré par la Coordination Familles de la SGP, entité rattachée à la Direction des marchés et du pilotage contractuel (MPC) de la SGP.

A titre indicatif, dès notification, la SGP nomme un responsable ayant qualité pour la représenter qui est l'interlocuteur principal du titulaire et a notamment pour mission le suivi général de l'accord-cadre, des validations techniques, financières et administratives. Ce ou ces représentants sont réputés disposer des pouvoirs suffisants pour prendre, dès notification de leur nom au titulaire dans les délais requis ou impartis par le marché, les décisions nécessaires engageant la Société des grands projets. Le responsable est également garant de l'amélioration continue des prestations et livrables confiées par la SGP.

6.2. Coordination avec les interlocuteurs internes et externes susceptibles d'intervenir de fournir des données et informations nécessaires à l'exécution des prestations

Dans le cadre de ses activités, la SGP s'appuie sur ses services internes et externes tels que :

En interne :

- Toutes les directions de la SGP
- SGP Développement
- La Direction juridique

En externe :

- Les maîtres d'œuvre
- Les assistants techniques à maîtrise d'ouvrage
- Les sociétés en charge de la mission d'OPC (Ordonnancement, pilotage, coordination), pouvant en certains cas être effectué par les équipes MOA
- Les sociétés d'assistance à maîtrise d'ouvrage aux expertises complémentaires intervenant sur le même marché ou sur un marché en interface
- Le contrôleur technique

Ces différents interlocuteurs internes et externes pourront être amenés à intervenir et à interagir dans le cadre du projet. En particulier, ce sera le cas aux différentes étapes clés de la finalisation de la stratégie contractuelle, juridique, technique et économique permettant le début des négociations avec l'entreprise titulaire du marché. Il importe que soit assurée la cohérence entre les différentes données d'entrée et approches de l'objet des réclamations. Par conséquent, il est attendu que le titulaire du présent marché ait la capacité de se coordonner avec ces différents intervenants.

6.3. Modalités de pilotage du marché par le titulaire

6.3.1. Le rôle du Chef de projet

Tout au long du marché, le titulaire est force de proposition et de conseil concernant le périmètre de l'ensemble de ses missions. Au lancement du marché, le titulaire désigne un chef de projet qui est l'interlocuteur unique de la SGP (désigné ci-après CDP AMO CM).

Ce dernier, désigné par le titulaire, mobilise les ressources nécessaires en qualité et en quantité afin de pouvoir réaliser toutes les prestations prévues et garantir leur qualité, ainsi que le respect des contraintes de planning. Il assure le pilotage de ses équipes et est garant du bon déroulement des prestations objet du marché.

Le titulaire s'assure la disponibilité de ses équipes et informe la Société des grands projets de l'évolution de son organisation interne.

6.3.2. Réunion de lancement du marché

Une réunion de lancement est organisée par la SGP dans le mois à compter de la date de notification de l'accord-cadre. La réunion de lancement se tient dans les locaux de la SGP.

La réunion de lancement permet également d'ajuster et de valider la méthodologie présentée par le titulaire dans son offre, et d'échanger sur les modalités d'exécution de la prestation.

Nota : Le titulaire doit prendre en compte toute évolution du cadre réglementaire, légal, normatif ou méthodologique sur la totalité de la durée de l'accord-cadre. Cette obligation concerne notamment toute évolution des « règles de l'art » de la profession et de la réglementation applicable.

6.3.3. Comité de pilotage de l'accord-cadre

Un comité de pilotage se réunit une fois par trimestre dans les locaux de la Société des grands projets. Le comité de pilotage est composé à minima du représentant nommé par la SGP et du représentant du titulaire (chef de projet). Le titulaire a la charge de la programmation des comités de pilotage et de leur compte rendu. Celui-ci doit être remis dans un délai de 5 jours ouvrés suivant la tenue du comité.

L'ordre du jour du comité de pilotage est préalablement préparé par le titulaire. Il est envoyé par voie électronique 5 jours ouvrés avant la réunion aux membres du comité de pilotage.

L'ordre du jour porte à minima sur :

- les événements particuliers de la période passée
- les difficultés et axes d'améliorations
- un point relatif aux indicateurs qualité

Le titulaire est force de proposition sur les supports de suivis et indicateurs.

6.4. Déroulement de la prestation

6.4.1. Process de lancement de mission

Afin de lancer une mission, le représentant de la SGP transmet une Fiche d'Expression de Besoins (FEB - Cf. Annexe 1) au Chef de projet. La FEB permet de préciser les éléments suivants :

- Le prescripteur de la mission
- Le contexte d'intervention
- La nature de la mission en référence aux différentes missions incluses dans le cahier des charges
- Le contenu de la mission, venant apporter des éléments de précision complémentaires aux natures de missions souhaitées et aux conditions d'exécution souhaitée de la présente mission,
- Les données d'entrée, et les données à fournir : données manquantes que la SGP s'engage à mettre à disposition du titulaire pour l'exécution de sa prestation
- La forme et le contenu des livrables souhaités, qui pourront faire l'objet de clarification lors de la réunion de lancement
- Les dates clés du projet et le planning conséquent de remise des livrables, notamment des livrables intermédiaires qui seront accompagnés de l'organisation de missions de restitutions,
- Les coordonnées des contacts de la SGP

A réception de cette FEB, le titulaire doit rédiger une proposition technico-financière en réponse au besoin exprimé dans un délai de 5 jours ouvrés. La transmission de cette proposition doit être accompagnée de l'organisation d'une réunion de présentation. Elle permettra de parcourir les éléments de l'offre et ainsi s'assurer de la bonne compréhension mutuelle des attentes. Cette instance réunira les deux représentants du titulaire (Chef de projet) et de la SGP, le prescripteur, l'éventuel chef de projet ou principal intervenant du titulaire sur la mission.

Dans le cadre du lancement de mission, la Société des grands projets met à disposition du titulaire de l'accord-cadre les informations en sa possession en lien avec la réalisation des missions visées et notamment, sans que la liste ci dessous ne soit exhaustive (à titre indicatif) :

- le DCE final lors de la procédure d'achat
- Le marché signé avec l'ensemble des pièces contractualisées
- Le suivi du marché en exécution (ensembles des éléments contractuels intervenus en cours d'exécution), y compris les éléments d'analyse fournis par le maître d'œuvre.
- Les documents produits par l'entreprise en rapport avec la demande faisant l'objet de la présente mission

Ces informations sont remises au titulaire lors de la réunion de lancement de la mission à bon de commande et au fur et à mesure de l'avancée des différents projets ou de la disponibilité et de la mise à jour de ces informations.

A l'issue de cette réunion, le titulaire est chargé de la rédaction et la transmission d'un compte-rendu de réunion dans un délai de 5 jours ouvrés, éventuellement accompagné d'une proposition technico-financière révisée.

Cet envoi doit être suivi d'une réponse du représentant de la SGP permettant soit :

- d'engager le bon de commande
- demander des clarifications et/ou la révision de certains éléments de la proposition

- de déclarer la demande de proposition sans suite (sans nécessité de justifier le fondement de la décision).

6.4.2. Modalités de pilotage de la prestation par le titulaire

Pour l'ensemble des prestations réalisées dans le cadre du présent marché, il est attendu que le titulaire désigne un interlocuteur privilégié, voire un binôme, qui le représente auprès de la SGP et s'assure du bon avancement de toutes les prestations dans le respect des enjeux forts de délais et de qualité. Le domaine et le contexte dans lequel se situe la mission imposent une démarche active.

Le titulaire du marché est force de propositions auprès de la SGP pour garantir la qualité de sa mission. Il mobilise au moment opportun les ressources nécessaires en qualité et en quantité afin de pouvoir réaliser toutes les prestations prévues dans sa mission en garantissant leur qualité ainsi que le respect des échéances imposées.

6.4.3. Continuité des prestations

Le titulaire assure la continuité des prestations tout au long du marché. Dans le cas où les ressources mises en place par le titulaire ne seraient pas en mesure d'accomplir cette tâche, le titulaire doit :

- en aviser, sans délai, le représentant de la SGP et prendre toutes dispositions nécessaires, afin d'assurer la poursuite de l'exécution de sa mission ;
- proposer le remplacement des ressources disposant de compétences au moins équivalentes.

La nouvelle ressource proposée par le titulaire est considérée comme acceptée par l'entité adjudicatrice, si celle-ci ne la refuse pas. Si l'entité adjudicatrice refuse la nouvelle ressource, le titulaire est tenu de proposer une autre ressource.

La décision de récusation prise par la SGP est motivée.

6.5. Limites du marché

De manière générale et tout au long de l'exercice de sa mission, le titulaire ne peut se substituer de quelque manière que ce soit, dans le rôle de la SGP.

Les actes à caractère décisionnel (validation des compte rendus, validation de devis....) sont de la responsabilité de la SGP.

Le titulaire utilise les outils SGP mais il n'est pas responsable de leurs suivis et de leurs évolutions. Toutefois, le titulaire a un devoir de conseil et est force de proposition sur les évolutions qui pourraient être apportées aux différents outils.

7. SUIVI DES PRESTATIONS

Le titulaire s'engage à la plus totale des confidentialités quant aux informations qui lui seront transmises et quant aux conclusions de ses analyses.

Le titulaire du marché est garant des bonnes relations avec la SGP.

Il doit, dans le cadre d'une démarche qualité des prestations :

- garantir la qualité des échanges et des livrables transmis, quelques soit les demandes à analyser
- respecter et prendre en considération les consignes prédéfinies, les retours, les commentaires et remarques de la Société des grands projets ;
- respecter les délais annoncés
- travailler en coordination avec l'ensemble des acteurs internes et externes du projet.

Il est notamment attendu du titulaire une restitution des livrables via des réunions de restitutions tout au long de l'exécution de l'accord-cadre. La participation à ces réunions de lancement nécessitera un ou deux représentants du titulaire du marché maximum.

La SGP se réserve le droit de ne pas suivre les préconisations du titulaire.

Au titre du présent accord cadre, la SGP attend du titulaire les résultats suivants :

- S'engager à répondre aux besoins avec une réactivité optimale ;
- Respecter les demandes formulées par la SGP ;
- Proposer une démarche de Qualité, de Services, d'intégrité professionnelle ;
- Présenter des solutions ou des préconisations en lien avec les pratiques du marché et selon les contraintes de la SGP ;
- **Gestion des accès**

Le titulaire est tenu d'anticiper au maximum ces demandes d'accès de manière à permettre la meilleure organisation possible de ses interventions. Par ailleurs, le titulaire doit prendre en compte les demandes spécifiques qui peuvent lui être imposées et prévoir, le cas échéant, des échanges préalables (échanges téléphoniques ou réunion sur site) avec le représentant de la SGP.

- **Echanges et contacts**

Les contacts pris avec des tiers doivent préalablement obtenir l'accord exprès de l'entité adjudicatrice.

La SGP transmet au titulaire l'ensemble des informations et la documentation, en sa possession et utiles pour l'exécution du marché. Cette documentation reste la propriété de la SGP et n'est utilisée par le titulaire que dans le cadre du présent marché.

Il est attendu du titulaire du contrat qu'il travaille en coordination avec les autres acteurs externes du projet.

8. OBLIGATIONS DU TITULAIRE

Il appartient au titulaire, dans le cadre du présent accord-cadre et de la législation en vigueur, de :

- définir le nombre, les durées et horaires nécessaires à la réalisation des prestations du marché ;
- de garantir la qualification du personnel mis en place pour faire face à ses obligations contractuelles. Le niveau de qualification doit prendre en compte les compétences, le niveau de complexité des prestations à réaliser et les degrés d'autonomie, de décision et d'anticipation du personnel.

Le titulaire s'engage à :

- nommer un responsable*, interlocuteur direct et unique de la SGP, dès la notification du marché ;
- mettre en place tout moyen humain complémentaire qui s'avérerait nécessaire pour respecter les engagements du marché ;
- informer la SGP en cas de modification majeure de l'organisation décrite (exemple : adaptation de l'équipe dédiée). Le titulaire doit garantir la stabilité et la mobilisation des cadres seniors de l'équipe.

Le *responsable du titulaire :

- mobilise les ressources nécessaires en qualité et en quantité au sein des équipes du titulaire afin de pouvoir réaliser l'ensemble des prestations et garantir leur qualité dans le respect des délais imposés ;
- assure la coordination des équipes intervenant sur les différentes prestations et l'homogénéité de l'ensemble des prestations ;
- est garant de la transmission des demandes/données/informations auprès de son équipe et de la SGP ;
- participe aux réunions de suivi prévues dans le cadre du marché.
- définir les indicateurs de qualité afin de contrôler la qualité de la prestation et le respect des engagements ;
- présente lors des réunions périodiques, les documents permettant à la SGP de s'assurer du respect des engagements contractuels, de mesurer la qualité de la prestation et les progrès réalisés.

Compte tenu de l'ampleur de la nature des prestations, la SGP attend que la mobilisation des moyens humains du titulaire et sa réactivité soient éprouvées et adaptées aux prestations demandées, afin de respecter les délais impartis.

9. LIEU D'EXECUTION

L'accomplissement des prestations peut s'effectuer dans trois typologies de lieux :

- Dans les locaux du titulaire. En raison de la confidentialité des données confiées au titulaire, celui-ci devra prendre toutes des mesures visant à garantir la confidentialité de ces données aux seules personnes autorisées.
- Dans les locaux de la SGP - Siège. Au regard de la nature des prestations et de leur caractère intégré et étroitement lié avec les différentes activités de la Société des grands projets, l'intervention et l'accomplissement des missions de Management contractuel en phase passation et exécution (Missions A et C) par les équipes du titulaire se font dans les locaux de la Société des grands projets, qui se situent à Saint-Denis. En raison de la forte sensibilité de certaines prestations, les

interventions et l'accomplissement des autres prestations par les équipes du titulaire pourront également se tenir dans les locaux du siège de la SGP.

- Sur les bases-vies de travaux implantées dans la région Ile-De-France. Les réunions de suivi de chantier, d'avancement contractuel et de négociations ont fréquemment lieu sur l'emprise de travaux dédiés, dans les locaux MOA situés à l'intérieur des bases-vies de travaux. Il pourra être nécessaire de s'y rendre en certains cas spécifiques.

Les réunions de suivi de ce marché, les comités de pilotage, se tiennent dans les locaux de la SGP, qui se situent à Saint Denis : Immeuble « Moods », 2-4 mail de la petite Espagne 93200 Saint-Denis.

Le lieu d'exécution des prestations et la fréquence de mobilisation en ces lieux devront être définis à chaque lancement de mission, en fonction des besoins opérationnels qui seront édictés par le prescripteur de la SGP. Ainsi, nous pouvons considérer que le titulaire prévoit une intervention sur le secteur géographique de la REGION Ile-de-France.

10. DOMAINE METIER OBJET DU MARCHÉ

Les domaines métier concernés par ce marché sont, à titre indicatif et de façon non exhaustive :

Type de marché	Domaine métier	Type de mission	Mission
Marché de travaux	Exécution de travaux de VRD et d'espaces verts	Conseil en phase de mise au point	Analyse de l'opportunité de contractualisation du mémoire technique.
Marché de travaux	Exécution de travaux de ventilation des ouvrages linéaires	Prise de connaissance des éléments constitutifs du marché et son évolution Suivi de l'avancement et dispositions contractuelles du marché	Suivi des événements contractuels depuis la phase d'étude jusqu'à la mise à disposition des emprises, notamment écarts au contrat en lien avec les données d'entrée des marchés tiers, évaluation des conséquences pour le marché, proposition d'actions contractuelles
Maitrise d'œuvre	Marché de Maitrise d'Oeuvre	Gestion des évolutions contractuelles du marché	Analyse du coût des études complémentaires suite aux modifications du programme par le MOA
Prestations intellectuelles productions projet	Marché de contrôle technique	Prise de connaissance de la réclamation Rapport d'analyse économique	Analyse de l'impact financier demandé en raison d'une forte évolution et complexification des ouvrages, des techniques de réalisation et des volumes des ouvrages entrant dans le périmètre des missions confiées au Groupement et non prévues initialement dans le Marché
Prestations intellectuelles productions projet	Marché de contrôle technique	Gestion des demandes, courriers et réserves des titulaires	Analyse du courrier de demande de modification de la formule de révision en raison de son inadéquation aux prestations du marché, stratégie de réponse contractuelle et mise au point du courrier.
Marché de travaux	Exécution de travaux de génie civil	Gestion des évolutions contractuelles	Analyse des impacts coûts et planning en lien avec la découverte d'amiante lors de la phase terrassement
Marché de travaux	Exécution de travaux d'aménagement des ouvrages	Gestion des évolutions contractuelles ou Gestion des demandes de	Gestion de l'impact du retard des travaux de génie civil sur l'exécution des travaux d'aménagement : dossier historique de l'ordonnement des événements, fondements contractuels, analyse d'impact sur

		rémunération complémentaires	l'organisation du chantier, son planning et les coûts associés
Marché de fournitures industrielles	Mise à disposition d'ascenseurs et escaliers mécaniques	Prise de connaissance de la réclamation Rapport d'analyse des fondements contractuels	Analyse des fondements contractuels de la demande de rémunération complémentaire en lien avec le décalage planning
Marché de travaux	Exécution de travaux de génie civil	Constitution du dossier de contre-réclamation	Analyse des mécanismes contractuels et financiers en termes de révision des prix des prestations du marché, mesure des écarts au contrat constatés en exécution du marché
Prestations Intellectuelles productions projet	Marché de sondage	Constitution du dossier de contre-réclamation Gestion des évolutions contractuelles du marché	Conseil du gestionnaire de marché sur la notification au titulaire des retards et défauts de qualité de livrable en rapport aux attendus, et sur les actions contractuelles nécessaires.

Commenté [MS1]: Ne faut-il pas ajouter les annexes du CCTP ici ?