

CAHIER DES CLAUSES TECHNIQUES PARTICULIÈRES

Pouvoir adjudicateur :



2 avenue du Lac
91013 Evry cedex

(Organisme de droit privé chargé d'une mission de service public)

Réalisation de prestations de services de maintenance et de travaux ponctuels de réparation des installations de chauffage, de climatisation, de ventilation et de plomberie-sanitaire des sites de la Caf de l'Essonne

Accord-cadre à bons de commande n° 30/2024

Appel d'offre ouvert passée en application des articles L.2124-2 et R.2124-2
du Code de la commande publique

**Date et heure limites de remises des offres dématérialisées :
15 JANVIER 2025 à 16h00**

SOMMAIRE

Pages

ARTICLE 1 : BESOINS DE LA CAF	4
ARTICLE 2 : NATURE DES OBLIGATIONS	4
ARTICLE 3 : PERIMETRE DES PRESTATIONS.....	4
3.1. PERIMETRE TECHNIQUE	4
3.2. PERIMETRE GEOGRAPHIQUE.....	4
3.3. ORGANISATION DE LA CAF DE L'ESSONNE	5
ARTICLE 4 : DEROULEMENT DES PRESTATIONS.....	5
4.1. PHASE DE PRISE EN CHARGE.....	5
4.2. PHASE D'EXPLOITATION.....	6
4.3. PHASE DE REVERSIBILITE.....	6
ARTICLE 5 : PRECISIONS SUR LES MOYENS	6
5.1. CARNET DE MAINTENANCE.....	6
5.2. OUTILS SI.....	6
5.3. MOYENS ET EQUIPEMENTS	7
ARTICLE 6 : MISSIONS PARTICULIERES EN PHASE DE PRISE EN CHARGE	7
6.1. COLLECTE ET ANALYSE DE LA DOCUMENTATION D'EXPLOITATION	7
6.2. REALISATION DES ETATS DES LIEUX D'ENTREE.....	7
6.3. INITIALISATION DES OUTILS SI	8
6.4. ÉLABORATION DU PLAN ASSURANCE QUALITE (PAQ)	10
6.5. PRECISIONS SUR LES GAMMES DE MAINTENANCE	10
6.6. MISE EN PLACE DES PLANS DE PREVENTION	10
6.7. INSTANCES DE PILOTAGE SPECIFIQUES A LA PHASE DE PRISE EN CHARGE.....	10
ARTICLE 7 : CONDITIONS D'EXECUTION DES PRESTATIONS.....	11
7.1. JOURS ET HORAIRES D'EXECUTION DES PRESTATIONS.....	11
7.1.1. Contrôle des accès.....	11
7.2. RESPECT DES CONSIGNES DE SECURITE	12
7.3. MEMOIRE D'ORGANISATION	12
7.4. PLAN PREVISIONNEL DE MAINTENANCE.....	12
7.5. QUALIFICATION ET HABILITATION PROFESSIONNELLE DES PERSONNELS D'INTERVENTION ET NOMBRE	12
ARTICLE 8 : MISSIONS EN PHASE D'EXPLOITATION	12
8.1. RESPECT ET MISE A JOUR DU PLAN ASSURANCE QUALITE (PAQ)	12
8.2. CONDUITE ET SURVEILLANCE DES INSTALLATIONS	12
8.3. FOURNITURES DES CONSOMMABLES, PETITES FOURNITURES ET PIECES DE RECHANGE	13
8.3.1. Gestion du stock	13
8.3.2. Fourniture des consommables et petites fournitures	13
8.3.3. Pièces de rechange et franchise	13
8.4. REALISATION DE LA MAINTENANCE DES INSTALLATIONS.....	14

8.5. MAINTENANCE PREVISIONNELLE SYSTEMATIQUE	14
8.6. MAINTENANCE PREVENTIVE CONDITIONNELLE	15
8.7. MAINTENANCE CORRECTIVE.....	15
8.7.1. <i>Dépannage (maintenance palliative).....</i>	<i>15</i>
8.7.2. <i>Réparation (maintenance curative)</i>	<i>15</i>
8.8. ASTREINTE	16
8.9. TRAVAUX DE REPARATIONS (HORS FORFAIT)	16
8.10. DOCUMENTS A FOURNIR APRES TOUT TRAVAUX	16
DOSSIER DES OUVRAGES EXECUTES.....	16
8.11. GTB.....	17
8.12. TENUE A JOUR DES OUTILS SI.....	17
8.13. GESTION DE LA GARANTIE DES INSTALLATIONS.....	18
8.14. GESTION DES DECHETS	18
ARTICLE 9 : MISSIONS PARTICULIERES EN PHASE DE REVERSIBILITE.....	18
9.1. REALISATION DES ETATS DES LIEUX DE SORTIE	18
9.2. GESTION DU RECOUVREMENT	19
9.3. MISE A JOUR DES OUTILS SI ET REMISE DES DOCUMENTS.....	19
9.4. INSTANCES DE PILOTAGE SPECIFIQUES A LA PHASE DE REVERSIBILITE	19
a) <i>Réunions périodiques de suivi (si requises)</i>	<i>19</i>
b) <i>Réunion de clôture</i>	<i>19</i>
ARTICLE 10 : RESULTAT ATTENDU	20
10.1. INDICATEURS DE PERFORMANCE ET DE QUALITE DU MARCHE	20
10.2. MOYENS DE MESURE ET DE CONTROLE DES ENGAGEMENTS DU TITULAIRE.....	20
10.2.1. <i>Résultat d’audits contradictoires.....</i>	<i>20</i>
10.2.2. <i>Autocontrôles.....</i>	<i>20</i>
10.2.3. <i>Recours à une société externe.....</i>	<i>21</i>
10.3. FORCE DE CONSEIL ET PLAN DE PROGRES	21
ARTICLE 11 : GOUVERNANCE DU MARCHE	21
11.1. RAPPORTS D’ACTIVITE	21
11.2. INSTANCES DE PILOTAGE DU MARCHE	22



Article 1 : Besoins de la Caf

Le présent Cahier des Clauses Techniques Particulières (ci-après désigné C.C.T.P.) a pour objet de définir les conditions par lesquelles la Caf confie au titulaire une mission relative à la conduite, à la surveillance et à la réalisation de la maintenance de niveaux 1 à 3 (norme Afnor FDX 60-000) des installations techniques des sites au périmètre de l'accord-cadre.

Les principales missions attendues sont les suivantes :

- Réaliser la maintenance des installations et équipements conformément aux réglementations en vigueur et dans l'état de l'art afin de conserver l'état du patrimoine ;
- Assurer la conduite et la surveillance des installations ;
- Intégrer les besoins des occupants et le respect de l'environnement dans la réalisation des prestations ;
- Assurer le suivi de l'exploitation (opérationnel, contractuel et financier) et pouvoir rendre compte à tout instant à la Caf ;
- Suivre et gérer les demandes d'interventions de la Caf et des occupants ;
- Garantir une astreinte en dehors des horaires de présence sur site, 365 jours par an.

Tel que précisé dans le présent CCTP, le forfait intègre l'ensemble des prestations décrites, à l'exception des prestations pour lesquelles la Caf le précise.

Article 2 : Nature des obligations

Pour l'ensemble des sites couverts par le présent accord-cadre, le titulaire est soumis pour l'ensemble des prestations à une obligation de résultat et avec l'emploi de tous les moyens (techniques, humains, logistiques...) nécessaires à l'exécution complète des prestations décrites dans ce cahier des charges ainsi que dans les différentes annexes.

La précision des moyens mis en œuvre doit notamment porter sur les effectifs mis en place, les qualifications, le rôle de chaque agent, le nombre d'heures prévisionnelles et toute autre donnée utile d'organisation. Les éléments remis lors de l'offre feront partie intégrante des documents contractuels.

En fonction de l'occupation prévisionnelle et réellement constatée des sites, le titulaire pourra être amené à faire évoluer l'organisation des prestations à réaliser (telle que l'anticipation voire la concentration de certaines actions de maintenance et l'ajustement de la maintenance préventive en fonction de la fréquentation réelle du bâtiment). La Caf attend du titulaire qu'il soit force de proposition sur les ajustements à opérer. En tout état de cause, ces propositions d'ajustement devront faire l'objet d'un accord préalable de la Caf avant toute mise en œuvre.

Article 3 : Périmètre des prestations

3.1. Périmètre technique

Le périmètre des installations techniques objets du marché couvrent les ensembles suivants :

- Chauffage, ventilation, climatisation et désenfumage,
- Plomberie-sanitaire

3.2. Périmètre géographique

Les sites couverts par le présent CCTP ci-dessous sont répartis dans le département de l'Essonne :

- Evry « Atlantis » 2 avenue du Lac,
- Massy espace accueil 1-3 avenue de France,
- Massy antenne administrative 2 ter avenue de France.

3.3. Organisation de la Caf de l'Essonne

L'organisation type de la Caf pour la gestion du marché est la suivante :

NOM	PRENOM	FONCTION
Pôle Immobilier Logistique		
SACKO	Lassana	Chargé d'affaires moyens immobiliers (pilotage technique du marché) Tél. : 06 16 15 23 35 lassana.sacko@caf91.caf.fr
DEGOUZON	Dylan	Technicien logistique (<i>en cas d'absence du chargé de maintenance</i>) Tél. : 07 86 60 70 90 dylan.degouzon@caf91.caf.fr
DENIS	Cyrille	Responsable Logistique Tél : 07 77 20 95 73 cyrille.denis@caf91.caf.fr
Pôle Achats Marchés		
ROBILLARD	Matthieu	Conseiller Contrats & Marchés – Expert (pilotage administratif du marché) Tél. : 06 09 11 48 85 matthieu.robillard@caf91.caf.fr
CLERAY	Sophie	Conseiller Contrats & Marchés Tél : 01 60 91 19 80 sophie.cleray@caf91.caf.fr

Article 4 : Déroulement des prestations

Le titulaire déclare être parfaitement informé :

- De la constitution des locaux et de la consistance des matériels et équipements qu'il accepte de prendre en charge et dont il assure la maintenance technique,
- Des conditions particulières d'accès liées à la sécurité et à la spécificité des bâtiments. Le titulaire est réputé avoir vérifié le contenu des installations techniques préalablement à l'établissement de son offre.

Le titulaire ne peut se prévaloir de la méconnaissance ou de l'insuffisance d'informations sur les bâtiments ou leurs installations ou faire état ultérieurement d'une erreur, omission ou imprécision quelconque, pour ne pas accomplir tout ou partie des prestations nécessaires à l'accomplissement total de sa mission dans le cadre défini dans le présent accord-cadre.

Les installations à maintenir sont listées, à titre indicatif, dans les annexes du présent accord-cadre. Le candidat fera également son propre recensement lors des visites obligatoires et posera toute question utile lors la phase de publicité (plateforme PLACE).

Les différents documents relatifs aux installations techniques sont mis à la disposition du titulaire. Ces documents restent en place sur chaque site. Néanmoins, ils peuvent être empruntés par le titulaire sur accord du Pôle Immobilier Logistique de la Caf en vue de leur étude ou de leur duplication.

4.1. Phase de prise en charge

Pour chaque site, le titulaire assure une phase de prise en charge d'une durée de 1 mois.

Cette période permet d'établir une première relation partenariale entre le titulaire et la Caf de l'Essonne et de poser les bases de la future exploitation.

Les missions de la phase de prise en charge ont pour principal objet d'obtenir l'entière continuité de service dès le démarrage de la phase d'exploitation et d'assurer une mise en place rapide et efficace des moyens et procédures nécessaires à l'exécution des prestations.

Elles permettent également d'établir une situation initiale qui est à appuyer par des prises photographiques en vue de la restitution des biens de la Caf de l'Essonne en phase de réversibilité.

Pendant cette phase, le titulaire ne porte pas la responsabilité de l'exploitation des sites.

Cette responsabilité est portée par le titulaire sortant.

La fin de la phase de la prise en charge est notifiée au titulaire par la Caf de l'Essonne par la remise d'un PV de transfert de la responsabilité de conduite et de la maintenance des installations telle que définie dans le présent cahier des charges.

Les missions particulières du titulaire lors de la prise en charge sont détaillées dans les annexes numérotées de 1 à 6 du présent CCTP.

4.2. Phase d'exploitation

Pour chaque site, la phase d'exploitation débute à l'issue de la phase de prise en charge et se termine à la date d'échéance du marché définie dans le CCTP.

Pendant cette phase, le titulaire porte l'entière responsabilité de l'exploitation et la maintenance technique des installations des sites.

4.3. Phase de réversibilité

Cette période doit permettre à la Caf de se réappropriier l'ensemble des données d'exploitation et de garantir ainsi une continuité de service sans rupture. Elle consiste à assurer le recouvrement entre le titulaire et son successeur et permet d'établir le transfert de l'ensemble des outils et informations nécessaires à la reprise et à la continuité de l'activité.

Pour chaque site, le titulaire assure une phase de réversibilité pendant une durée de 1 mois, avant la date d'échéance du marché définie dans le CCTP, quelle qu'en soit la cause (notamment en cas de résiliation anticipée).

La phase de réversibilité est conduite en parallèle de la phase d'exploitation et n'exonère donc pas le titulaire de ses obligations contractuelles relatives à l'exploitation.

La fin de la phase de réversibilité est notifiée au titulaire par la Caf par la remise d'un PV de fin d'activité.

Les missions particulières du titulaire lors de la réversibilité sont détaillées à l'article 9 du présent CCTP.

Article 5 : Précisions sur les moyens

5.1. Carnet de maintenance

Le titulaire devra renseigner le carnet de maintenance mis à disposition de la Caf, et ce, après chaque passage.

Un compte-rendu sera généré à partir de l'outil GMAO, ou par tout autre moyen en cas de défaillance, après chaque passage dans un délai de 24h.

5.2. Outils SI

Outil à mettre en place par le titulaire

Afin d'assurer ses prestations, le titulaire doit mettre en place les outils SI suivants :

- une Gestion de la Maintenance Assistée par Ordinateur (GMAO),
- un portail occupant lié à la GMAO pour gérer et suivre les demandes d'intervention.

Les fonctionnalités attendues par la Caf ainsi que les modalités de mise en place de ces outils lors de la phase de prise en charge sont détaillées dans l'art. 6.3. du présent CCTP.

Le matériel informatique équipant les agents du titulaire (ordinateurs, tablettes...) est à la charge du titulaire. Le titulaire prend également en charge les coûts relatifs aux licences qu'il met à disposition de ses agents et de la Caf.

À titre indicatif, le nombre d'utilisateurs de la Caf ayant besoin d'un accès à la GMAO est estimé à 3. Concernant le portail de gestion des demandes, un accès à l'ensemble des occupants est à prévoir.

Pour tous les sites, le titulaire l'utilise pour gérer la maintenance, traiter et suivre les demandes d'intervention.

5.3. Moyens et équipements

Le titulaire fournit à son personnel, et sous sa seule responsabilité, l'outillage nécessaire courant ou spécialisé, les appareils de mesure et de contrôle, les moyens d'accès pour les travaux en hauteur ainsi que les équipements de sécurité du personnel.

Article 6 : Missions particulières en phase de prise en charge

6.1. Collecte et analyse de la documentation d'exploitation

Lors de la phase de prise en charge, le titulaire collecte et analyse la documentation qui lui est transmise par l'organisme et/ou son prédécesseur.

Le cas échéant, il établit et communique à l'organisme la liste des éventuelles données manquantes à récupérer.

6.2. Réalisation des états des lieux d'entrée

Lors de sa phase de prise en charge, le titulaire réalise un état des lieux d'entrée sur chaque site.

Ces états des lieux doivent permettre au titulaire et à la Caf de l'Essonne de s'accorder sur une situation de référence initiale, en identifiant les éventuelles non-conformités par rapport au présent cahier des charges et en procédant aux réajustements nécessaires le cas échéant.

Pour chaque site, le titulaire assure les missions suivantes :

- Planifier les visites d'état des lieux d'entrée en lien avec la Caf,
- Pour chaque visite d'état des lieux d'entrée :
 - o Réaliser l'inventaire des installations à maintenir,
 - o Réaliser les tests de fonctionnement, si l'activité du site devait être impactée le titulaire prévient la Caf pour accord,
 - o Recenser les éventuelles non-conformités réglementaires,
- À l'issue de la visite des lieux d'entrée :
 - o Produire et remettre à la Caf un rapport d'état des lieux d'entrée précisant à minima :
 - . Les caractéristiques de chaque équipement (localisation, marque, quantité, caractéristiques...),
 - . Les installations sous garantie (annuelle, biennale, décennale),
 - . Les défauts de fonctionnement et de mise en œuvre,
 - . Les difficultés d'accès aux équipements et plus généralement les problèmes de maintenabilité des installations,
 - . Les anomalies pouvant entrer dans le cadre des garanties,
 - . Les non-conformités réglementaires,

. Le plan d'actions correctives pour remédier aux anomalies constatées (proposition technique et financière),

- Informer la Caf des éventuels écarts (à la hausse et à la baisse) par rapport aux données qui lui sont communiquées dans le cadre du présent cahier des charges.

Il est précisé que le titulaire doit réaliser des prises photographiques à adjoindre à son rapport d'état des lieux d'entrée pour :

- L'inventaire des installations,
- Les non-conformités réglementaires constatées,
- Les difficultés d'accès aux équipements et plus généralement les problèmes de maintenabilité des installations.
- Les états des lieux d'entrée des locaux.

A réception des rapports des lieux d'entrée, la Caf de l'Essonne procède aux vérifications contradictoires qu'elle juge utiles.

Tous les rapports d'état des lieux d'entrée doivent être remis à la Caf au plus tard avant la fin de la phase de prise en charge.

Le titulaire dispose de la phase de prise en charge pour informer la Caf de la présence d'écarts. Passé ce délai, c'est-à-dire à compter de la date de démarrage de phase d'exploitation, l'ensemble des caractéristiques du site seront contractuelles.

La réalisation de ces états des lieux d'entrée donne lieu à la remise au titulaire d'un PV de restitution.

6.3. Initialisation des outils SI

Pendant sa phase de prise en charge, le titulaire prend connaissance et initialise l'ensemble des outils SI qu'il doit mettre à disposition (cf Art. 5.1. du présent CCTP).

Outils mis à disposition par le titulaire

Dans le cadre de la phase de prise en charge, le titulaire doit la fourniture, l'initialisation et le paramétrage des outils informatiques suivants :

- Gestion de la Maintenance Assistée par Ordinateur (GMAO),
- Portail occupant lié à la GMAO et gérant les demandes d'intervention.

Ces outils doivent être accessibles par l'organisme par l'intermédiaire d'un portail internet de services obligatoirement en mode SaaS.

Pour l'ensemble des outils SI, les coûts de mise en place initiale de l'outil et les coûts récurrents en exploitation courante (licences, administration, hébergement, mises à jour, sauvegardes...) sont à intégrer dans le prix de la prise en charge.

En fin de marché, le titulaire s'engage à restituer l'ensemble des données et documents figurant dans les outils SI qu'il met en place sous un format universel et pouvant être lus par les outils bureautiques standards (xls, csv, docs...).

Pour chacun des outils, le titulaire détaillera dans son offre une présentation générale de l'outil (nom, éditeur...), ses principales fonctionnalités et les moyens mis à disposition (nombres de licences mises à disposition de la Caf...).

La Caf précise qu'elle privilégie des outils courants du marché par rapport aux outils développés en interne par le titulaire.

La licence d'utilisation du logiciel reste la propriété du titulaire mais les bases de données renseignées sont et restent la propriété de la Caf.

Fonctionnalités de la GMAO

Les fonctionnalités attendues *a minima* de la GMAO sont les suivantes :

- disposer d'une nomenclature des équipements et de leurs caractéristiques respectant une arborescence à valider préalablement par la Caf de l'Essonne. Le titulaire doit fournir *à minima* le même niveau d'informations et de détails que la prestation détaillée des installations (cf. annexe 2),
- gérer et suivre la maintenance préventive : insertion des gammes de maintenance et de sa programmation,
- gérer, suivre et analyser la maintenance corrective,
- disposer d'un historique des modifications des installations et équipements et des interventions réalisées pendant la période du marché,
- disposer des données d'évaluation et de suivi des consommations énergétiques par secteur avec la possibilité d'exporter les données au format Excel si nécessaire soit par la Caf soit par le titulaire.

La Caf de l'Essonne doit pouvoir accéder à tout moment à l'ensemble des données de la GMAO (préventif, correctif, base des équipements...).

Fonctionnalités du portail occupant en lien avec la GMAO

Les fonctionnalités attendues *à minima* du portail occupant sont les suivantes :

- gérer les demandes d'intervention en lien avec la GMAO avec différents niveaux d'avancement (à titre d'illustration : en attente de traitement, demande prise en compte, réalisation en cours, réalisation terminée) et un envoi automatique de notification lors de la clôture d'une demande (ou d'un report qui doit être motivé : par exemple une commande nécessaire de pièces détachées). En tout état de cause, les états à suivre sont à valider préalablement par la Caf de l'Essonne ;
- pour chaque demande, réaliser le suivi des délais d'intervention, de remise en état provisoire et de remise en état définitive ;
- permettre au titulaire d'indiquer :
 - o la date et l'heure de la prise en compte de la demande,
 - o la date et l'heure de l'intervention ainsi que, de manière détaillée, les opérations effectuées,
 - o un commentaire éventuel lié à son intervention,
- réaliser une liaison avec la GMAO pour rattacher les demandes aux équipements.

Formation

Le titulaire assure la formation de ses intervenants à l'utilisation de l'outil ainsi que celle des utilisateurs de la Caf de l'Essonne.

Concernant les utilisateurs de la Caf, le titulaire précisera dans son offre le nombre des sessions qu'il mettra en place.

Le titulaire réalise autant de formations initiales que nécessaires pour ses agents.

Ces formations sont appuyées par un support détaillé constituant un guide d'utilisation de l'outil.

Planning d'initialisation

L'initialisation des outils SI doit être complétée au plus tard avant la fin de la phase de prise en charge.

6.4. Élaboration du plan assurance qualité (PAQ)

Le plan d'assurance qualité (PAQ) permet, entre autres, au titulaire de préciser les moyens mis en œuvre dans le cadre du marché et de partager avec la Caf les modalités de fonctionnement notamment sur la conduite de l'exploitation (gestion du personnel, procédure d'astreinte...).

Le PAQ prend la forme d'un dossier regroupant à minima les livrables présentés en annexe 3 qui sont à produire lors de la phase de prise en charge.

Il est à noter qu'une partie des documents listés dans le PAQ peuvent être transmis par le titulaire dès la remise de son offre et peuvent être complétés en phase de prise en charge sur demande de la Caf.

Tous les livrables du PAQ sont à mettre à jour à minima annuellement par le titulaire à la date d'anniversaire du marché.

6.5. Précisions sur les gammes de maintenance

Concernant les gammes de maintenance à produire (cf. PAQ – Annexe 3), la Caf de l'Essonne impose des actions et fréquences minimales présentées en annexe 4 : gammes de maintenance minimales imposées.

Ces actions et fréquences minimales sont à adapter, compléter et/ou renforcer par le titulaire en tant que de besoin :

- conformément aux réglementations en vigueur et aux règles de l'art,
- suivant les instructions des fabricants et constructeurs,
- en fonction des exigences spécifiques des installations (équipements spécifiques, conditions d'exploitation particulières...),
- en tenant compte de l'expérience acquise.

Toute évolution doit faire l'objet d'une information auprès de la Caf de l'Essonne pour validation.

6.6. Mise en place des plans de prévention

Le titulaire se doit de respecter l'ensemble des dispositions du code du travail relatives à l'hygiène et à la sécurité conformément au décret n° 92-158 du 20 février 1992.

Pour ce faire, le titulaire doit pour l'ensemble des sites :

- participer à l'Inspection Commune Préalable (ICP) afin d'analyser les risques liés aux activités, installations et matériels utilisés,
- identifier ces risques ainsi que les mesures de prévention associées (cf. PAQ – Annexe 3).

Le titulaire participe ainsi à la mise en place des plans de prévention qui sont ensuite à renouveler chaque année.

Le titulaire s'engage par ailleurs à informer et faire signer les plans de prévention par l'ensemble des intervenants susceptibles d'intervenir sur les sites (personnel du titulaire et sous-traitants).

6.7. Instances de pilotage spécifiques à la phase de prise en charge

a) Réunion d'enclenchement

Au début de la phase de prise en charge du titulaire, une réunion d'enclenchement est organisée avec la Caf de l'Essonne afin de préciser l'organisation à mettre en place.

b) Réunions périodiques

En fonction des besoins, des réunions périodiques de suivi peuvent être organisées à la demande de la Caf ou du titulaire en vue de suivre l'avancement de la phase de prise en charge et de répondre aux éventuelles interrogations du titulaire.

c) Réunion de clôture

Une réunion de clôture est organisée avant le début de la phase d'exploitation et au cours de laquelle le titulaire présente l'ensemble des actions qu'il a menées et remet à la Caf les livrables attendus au titre de sa phase de prise en charge :

Tableau de bord des livrables attendus au titre de la phase de prise en charge	
Collecte et analyse de la documentation d'exploitation (Art. 6.1.)	<ul style="list-style-type: none">• Synthèse des documents collectés auprès du titulaire sortant et de la Caf• Liste des éventuelles données manquantes à récupérer auprès de la Caf
Réalisation des états des lieux d'entrée (Art. 6.2.)	<ul style="list-style-type: none">• Planning des états des lieux d'entrée sur l'ensemble des sites• Rapport d'état des lieux d'entrée de chaque site
Initialisation des outils SI (Art. 6.3.)	<ul style="list-style-type: none">• Synthèse des actions d'initialisation / mises à jour réalisés dans les outils SI mis en place• Supports de formation des outils SI mis en place par le titulaire
Elaboration du plan d'assurance Qualité (Art. 6.4.)	<ul style="list-style-type: none">• Livrables du plan d'assurance qualité (PAQ) (cf. annexe 3) Parmi ces livrables figurent au titre de la prise en charge :<ul style="list-style-type: none">- Analyses de risques en vue de l'élaboration des plans de prévention

A l'issue de la réunion de clôture, un PV de transfert est signé par la Caf de l'Essonne et le titulaire pour acter la fin de la phase de prise en charge.

Article 7 : Conditions d'exécution des prestations

7.1. Jours et horaires d'exécution des prestations

Le contrôle des installations doit être effectué pendant les jours et heures ouvrés :

- Evry « Atlantis » : du lundi au vendredi de 7h15 à 18h45 (*pas d'ouverture le week-end, sauf en cas de gestion de crise. Dans le cas d'une intervention, un de nos agents logistiques se déplacera pour accompagner le prestataire*).
- Autres sites : prendre contact auprès du Pôle Immobilier Logistique de la Caf 91.

Les dates, et dans certains cas l'heure exacte des interventions, sont fixées préalablement (48h à l'avance) en accord avec le Pôle Immobilier Logistique (voir contacts Art. 3.3. du présent CCTP).

Si l'une des parties désire déplacer une intervention, elle est tenue d'en informer l'autre au moins 48 heures avant la date prévue, avec confirmation par courriel au Pôle Immobilier Logistique (voir contacts Art. 3.3. du présent CCTP).

7.1.1. Contrôle des accès

Dans le cadre de Vigipirate urgence-attentat (au moment de la rédaction du présent document), la Caf de l'Essonne, organisme recevant du public, est tenue de faire respecter dans l'ensemble de ses bâtiments les règles et consignes de sécurité qui s'appliquent également aux titulaires de services.

Il est donc demandé au titulaire de l'accord-cadre une parfaite identification de son personnel circulant dans les enceintes de la Caf. Pour ce faire, le personnel intervenant doit être identifiable par le biais du logo de l'entreprise, plus le port d'un badge Caf à récupérer sur le site d'Evry Atlantis.

Le titulaire est dans l'obligation de fournir au Pôle Immobilier Logistique de la Caf de l'Essonne une liste nominative du personnel d'intervention et de remplacement chargé des prestations au début et en cours de marché, ainsi qu'à chaque reconduction du marché.

A l'arrivée sur les sites, le personnel désigné par le titulaire se présente soit :

- Au poste de sécurité d'Evry Atlantis (un badge Caf avec tour de coup jaune lui sera remis à l'accueil contre une pièce d'identité) ;
- À un représentant du Pôle Logistique Immobilier pour les autres sites (après prise de rendez-vous 48h à l'avance).

Pour les réparations planifiées, il est attendu que le titulaire informe le service logistique des visites prévues.

7.2. Respect des consignes de sécurité

Le titulaire s'engage à faire respecter auprès de son personnel les plans de prévention, les règlements intérieurs et les consignes de sécurité propres à chaque site.

Tout document relatif à la sécurité (règlement intérieur, DIUO ...) sera transmis au titulaire au démarrage du marché.

Le titulaire s'engage à se conformer à toutes les dispositions, notamment réglementaires et législatives, qui s'appliquent ou s'appliqueront à sa profession ainsi qu'à l'ensemble des prestations associées à ses engagements contractuels.

Par ailleurs, le titulaire a une obligation de confidentialité vis-à-vis des informations recueillies lors de l'exécution des prestations. Pendant toute la durée du marché, il veille à ne divulguer aucune information de nature à menacer la sécurité des biens et des personnes, ne transmettre aucun document et ne prendre aucune photographie (en dehors de celles prévues lors de la phase de prise en charge) sans l'accord préalable de l'organisme.

7.3. Mémoire d'organisation

Le mémoire d'organisation provisoire remis par le titulaire deviendra définitif et contractuel à l'issue du procès-verbal des lieux et de l'agrément de la Caf.

7.4. Plan prévisionnel de maintenance

Le titulaire établit un plan prévisionnel de maintenance par site, précisant les types d'opérations et leur fréquence. Ce document aura valeur contractuelle après avoir été annexé au présent marché.

Après notification, le titulaire actualisera ses plans prévisionnels de maintenance si nécessaire ainsi qu'après les modifications réglementaires ayant une incidence sur la maintenance ou après chaque modification des installations techniques pendant la durée du marché, sans incidence sur le coût forfaitaire du marché.

7.5. Qualification et habilitation professionnelle des personnels d'intervention et nombre

Le titulaire garantit que toute intervention dans le cadre du marché est accomplie exclusivement par des personnels titulaires des qualifications et habilitations ad-hoc et en nombre suffisant au regard des objectifs généraux de continuité du service. Les habilitations de chaque agent sont à transmettre à la Caf (livrable du plan d'assurance qualité, cf. Art. 6.4. du présent CCTP).

Article 8 : Missions en phase d'exploitation

8.1. Respect et mise à jour du plan assurance qualité (PAQ)

Comme précisé à l'article 7.4. du présent CCTP, le titulaire met à jour *à minima* annuellement son plan assurance qualité (PAQ) et soumet toute actualisation à la validation de la Caf.

Le titulaire s'engage à respecter le contenu de son PAQ (méthodes, processus...) pendant toute la durée du marché.

8.2. Conduite et surveillance des installations

Le titulaire assure la conduite et la surveillance des équipements relevant de son périmètre afin de s'assurer de leur bon fonctionnement et de leur conformité au regard de la réglementation en vigueur.

8.3. Fournitures des consommables, petites fournitures et pièces de rechange

8.3.1. Gestion du stock

Pendant toute la durée du marché, le titulaire est responsable du référencement, de la constitution et de l'approvisionnement du stock de l'ensemble des consommables, pièces d'usure et pièces de rechange nécessaires à l'exécution des prestations.

Ce stock est à constituer et approvisionner de pièces stratégiques afin de limiter au maximum les temps d'indisponibilités des installations et/ou de leurs composants.

8.3.2. Fourniture des consommables et petites fournitures

Le titulaire est seul responsable de la gestion des pièces et fournitures qui sont dues au titre des prestations forfaitaires.

Le forfait comprend, sans exception, tous produits consommables ou petites fournitures nécessaires à la réalisation des prestations et au bon fonctionnement de l'installation.

Le titulaire ne pourra arguer du fait qu'il ne dispose pas des pièces et fournitures pour retarder une prestation due au titre du forfait, que ce soit une prestation de maintenance préventive ou corrective.

La seule exception à cette règle concernera les pièces et fournitures en rupture de stock chez les fournisseurs, dès lors que le titulaire en a préalablement informé par écrit la Caf de l'Essonne.

Conformément à la norme Afnor FDX 60-000, sont considérés comme consommables et petites fournitures tout « bien ou matériel non spécifique à un bien et destiné à une utilisation unique », à savoir :

- Les dégrappants, agents protecteurs, produits de nettoyage des sols et savons,
- Les huiles, graisses et produits de graissage spécifiques,
- Les peintures et les pinceaux,
- Les adhésifs de masquage et réparation,
- Les matériels de signalisation (ruban...),
- Les baguettes de soudure, brasures, filasses, presse-étoupes et téflons,
- Les joins et circlips,
- Les fluides frigorigènes,
- Les lubrifiants spécifiques,
- Les fusibles et relais thermiques,
- Les voyants lumineux,
- La visserie et la boulonnerie,
- La petite boulonnerie et la quincaillerie pour le petit second œuvre,
- Les filtres en général,
- Les courroies,
- Les produits de traitement d'eau, des TAR et réseaux,
- Le sel pour les adoucisseurs,
- Les poulies, paliers et roulements,
- Les pièces de rechange de robinetterie (têtes, cartouches, filtres etc.), tuyauterie caoutchouc, tuyauterie cuivre, tuyauterie P.V.C.

Cette liste n'est pas exhaustive.

Le titulaire veille à ce que les produits qu'il emploie soient reconnus pour leur faible impact sur l'environnement (Ecolabel...) et permettent de limiter les consommations énergétiques.

8.3.3. Pièces de rechange et franchise

Les pièces de rechange sont les pièces détachées et les composants d'équipement nécessaires au remplacement d'un élément reconnu défectueux ou inapte à effectuer son service seront conformes aux pièces d'origine, pour autant qu'elles existent toujours sur le marché et que l'évolution des techniques ne permette pas l'installation de pièces plus perfectionnées ou de rendement supérieur.

Tout changement de caractéristiques doit être immédiatement signalé au Pôle Immobilier Logistique.

Dans tous les cas, les pièces devront être des pièces dites équivalentes aux pièces d'origine. Le titulaire devra respecter les règles d'associativité entre matériels. En outre, toute pièce remplacée doit être neuve, sauf accord entre les parties.

A cet égard, la réparation n'est envisagée que si son coût est nettement inférieur à celui d'une pièce neuve. En tout état de cause, il appartient à la Caf de prendre la décision de réparation.

Toute pièce fournie et posée par le titulaire sera garantie par le titulaire, une année, pièces et main d'œuvre, à compter de sa mise en service.

Toute pièce remplacée fait l'objet de la mise à jour des documents de maintenance.

Toutes les fournitures et consommables dont le coût unitaire est inférieur ou égal à 500 € HT (remise fournisseur déduite et hors frais de transport) sont comprises dans le forfait.

Au-delà de ce seuil, la Caf prend en charge le solde calculé de la manière suivante :

Reste à charge de la Caf

= coût total de la pièce (toutes remises fournisseurs déduites)

- seuil à charge du titulaire (500 euros HT)

Le titulaire fournit les copies des certificats de garantie et les copies des factures d'achat des pièces de rechange installées.

8.4. Réalisation de la maintenance des installations

Le titulaire assure les trois types de maintenance préventive décrits dans la norme AFNOR FDX-60-000 : la maintenance préventive systématique, la maintenance corrective et la maintenance préventive conditionnelle.

Le titulaire réalise dans le cadre de son forfait la maintenance de niveau 1 à 3 des installations et équipements.

En cas de défaillance de l'outil SI, le titulaire devra mettre tout en œuvre pour fournir un compte-rendu après chaque passage dans un délai de 24h.

8.5. Maintenance prévisionnelle systématique

Le titulaire assure notamment les missions suivantes :

- Respecter les opérations et échéances définies dans le plan de maintenance préventive de chaque site,
- Générer les ordres de travail (OT) préventifs à partir de l'outil GMAO,
- Mettre à jour ses plans de maintenance préventive (en cas de contraintes d'activité imposant de décaler ou repousser les interventions, en cas d'ajout / suppression / modification des installations...),
- Mettre à jour et renseigner la GMAO.

Les visites et interventions programmées ont pour but de réduire les risques de pannes et de maintenir dans le temps les performances des matériels et équipements à un niveau proche de celui des performances initiales.

L'échéancier des visites est réalisé par le titulaire, en fonction du programme minimum de maintenance préventive préconisé dans le mémoire du titulaire, ou préconisé par la Caf dans l'annexe 4 du CCTP. Le programme préconisé par le titulaire est soumis à la validation de la Caf.

Ce programme et ces gammes représentent le minimum obligatoire de prestations dans le cadre du forfait et notamment la remise à niveau aux valeurs nominales (simples réglages compris dans le forfait).

Si cela nécessite des interventions plus conséquentes, il sera fait appel à la maintenance corrective, dans les limites de celle-ci.

Il appartient au titulaire, en concertation avec la Caf, de l'adapter au vu :

- Des conditions réelles d'utilisation,
- Des observations du titulaire ou de la Caf,
- Des incidents constatés,
- Des contrôles et mesures effectuées.

Cette maintenance ne doit pas conduire à une indisponibilité des équipements durant les heures d'occupation des locaux concernés. Le cas échéant, l'accord de la Caf sera sollicité.

L'intervention dans le cadre de cette maintenance donnera lieu à l'élaboration d'un compte rendu d'intervention reprenant les caractéristiques de la visite effectuée. Il sera remis pour validation à la Caf.

8.6. Maintenance préventive conditionnelle

Elle est subordonnée à un type d'événement prédéterminé, révélateur de l'état des équipements, et constaté lors d'une visite programmée.

L'intervention qui en découle est définitive et limitée au remplacement des pièces reconnues défectueuses.

8.7. Maintenance corrective

Elle a pour objet la remise en état de fonctionnement des matériels ou équipements à la suite d'une défaillance totale ou partielle ou jugés défectueux ou altérés.

8.7.1. Dépannage (maintenance palliative)

Il comprend l'ensemble des opérations permettant la remise en état de fonctionnement, même provisoire, d'un équipement et doit être suivi d'actions curatives.

Le titulaire devra pouvoir intervenir les jours ouvrés, du lundi au vendredi de 7h15 à 18h45, et du vendredi 18h45 au lundi 7h15 (cf clause sur l'astreinte) sur simple appel de la Caf, dans les délais suivants :

- 1 heure 30 maximum lorsqu'il n'y a pas de remplacement de pièces ou matériels, ou lorsqu'il n'y a pas de nécessité de démontage ou remontage d'organes,
- 3 heures lorsque l'utilisation de pièces de rechange est nécessaire avec démontage et remontage.

Ces prestations comprennent les produits consommables, les petites fournitures et pièces de rechanges au titre de forfait ou demande complémentaire de l'organisme.

Si le titulaire ne peut répondre favorablement à ces délais, pour l'une des prestations à venir, il lui est demandé de sous-traiter la prestation afin d'honorer les délais indiqués ci-dessus et de s'inscrire dans une continuité de service.

8.7.2. Réparation (maintenance curative)

Elle comprend l'ensemble des opérations (réparations, modifications ou améliorations) en vue de remettre définitivement l'équipement en état de fonctionnement, y compris le remplacement de fournitures consommables et de toutes les pièces détachées défectueuses.

La durée de ces interventions dues au titre de ce forfait est limitée aux opérations nécessitant moins de 4 heures x homme de prestations par défaillance et même si cela nécessite le remplacement de petites fournitures ou de petites pièces détachées qui ne sont pas dues par le titulaire.

Délai d'intervention :

- Programmé dans la semaine qui suit le dépannage,
- Dans les 24 heures, pour une installation ayant trait à la sécurité.

Tout prolongement du délai de réparation définitive devra être justifié et soumis à l'approbation de la Caf, mais le titulaire demeure seul responsable car il est le seul compétent pour apprécier le caractère technique de l'urgence.

8.8. Astreinte

Il s'agit des délais donnés au titulaire, à compter de l'appel téléphonique de la Caf, pour se rendre sur le site, rechercher la cause d'un incident, établir un diagnostic et mettre en œuvre les moyens pour commencer une opération de dépannage.

Le titulaire doit maintenir les moyens nécessaires pour intervenir en maintenance corrective, et ce, du lundi au vendredi (jours ouvrés), de 7h15 à 18h45 et du vendredi 18 h 45 au lundi 7 h 15, sur simple appel de la Caf tous les jours de l'année y compris les dimanches et jours fériés.

Le titulaire assurera une astreinte à distance et/ou par déplacement sur site permettant une intervention pour une opération de maintenance corrective urgente dans un délai d'astreinte maximal de 1 heure 30 sur appel téléphonique consigné par la Caf de l'Essonne et enregistré par le titulaire, et ce, 24 heures sur 24 heures tous les jours de l'année.

Il est prévu une astreinte assurée à distance. Le titulaire a l'obligation de tenir disponible en permanence, des moyens et un personnel technique capable d'assurer le dépannage à distance et/ou par déplacement sur le site concerné.

8.9. Travaux de réparations (hors forfait)

Le titulaire pourra être amené en cours de marché à réaliser des réparations n'entrant pas dans le cadre de la maintenance corrective mais nécessaires au fonctionnement des installations pour respecter les conditions de confort.

Le régime des prix de ces prestations est fixé à l'article 8 du CCAP.

8.10. Documents à fournir après tous travaux

Avant la réception des travaux le titulaire devra fournir tous les documents pour la constitution des Dossier des Ouvrages Exécuté et Dossier d'Intervention Ultérieures des Ouvrages.

Pour la réception le titulaire devra fournir :

- Tout document transmis en phase chantier sera répertorié clairement (numérotation, indice, date, etc.).
- La liste des documents remis sera tenue à jour tout au long du chantier et fera partie du dossier DOE (Dossier des Ouvrages Exécutés)
- Le plan de recollement des ouvrages - d'une manière générale, les certifications et procès-verbaux d'essais
- La notice d'utilisation des équipements et la fiche d'entretien de l'ensemble des ouvrages

Dossier des ouvrages exécutés

A l'issue du chantier, les plans, notes de calcul et fiches techniques doivent être complétés ou refaits de façon à être rendus conformes à l'exécution définitive.

Le dossier des ouvrages exécutés comprend :

- Le dossier d'exécution mis à jour ;
- Les notices d'utilisation, de réparation et de maintenance des ouvrages ;
- Les fiches de contrôles et de la fabrication, du montage et des produits utilisés.

Ce dossier est remis sur clés USB et en 3 exemplaires papier au maître d'œuvre. Les fichiers de plans seront au format dwg et pdf. Les fiches techniques au format pdf tout comme les calculs et autres éléments du dossier.

8.11. GTB

Pendant la phase d'exécution du contrat, le titulaire aura accès à un compte utilisateur qui sera exclusivement disponible sur un serveur situé sur le site de la Caf, et ce, aux frais de cette dernière. La gestion technique de bâtiment (GTB) sera mise en place pour accompagner le titulaire dans le suivi et l'optimisation des réglages des installations qui relèvent de sa responsabilité.

Il est essentiel que toute modification des paramètres soit approuvée par le chargé d'affaires des moyens immobiliers de la Caf, afin de garantir la conformité et l'efficacité des installations. Cette démarche vise à assurer un contrôle rigoureux et une gestion efficace des ressources mises à disposition.

La GTB accompagnera également le titulaire dans plusieurs missions essentielles :

- Le suivi approfondi des alarmes,
- La tenue d'un journal détaillé des activités,
- L'analyse des données (ces données pourront être réutilisées pour alimenter la GMAO).

Ces éléments sont cruciaux pour garantir le bon fonctionnement des installations.

L'outil de gestion technique de bâtiment (GTB) facilitera également la gestion et la planification du système de chauffage, de ventilation et de climatisation (CVC), tout en assurant la collecte des données des différents compteurs par zone.

Ces actions contribueront à améliorer l'efficacité énergétique et à s'assurer que les installations respectent les normes établies par la Caf.

Il est impératif que, dans l'éventualité d'une défaillance du système de gestion technique de bâtiment (GTB), le titulaire s'engage à garantir, au minimum, une continuité de service pour les équipements de la Caf. Cela devra être réalisé manuellement. Cette mesure vise à assurer que, malgré les éventuels dysfonctionnements du système automatisé, les opérations essentielles puissent se poursuivre sans interruption.

Il est donc crucial que le titulaire soit préparé à intervenir directement sur les équipements concernés. Enfin, cette approche manuelle et locale permettra de maintenir un niveau de service adéquat, tout en minimisant les impacts négatifs sur les opérations. La réactivité et l'engagement du titulaire seront des éléments clés pour assurer la pérennité des services de la Caf en cas de besoin.

8.12. Tenue à jour des outils SI

Le titulaire tient à jour l'ensemble des outils SI (cf. Art. 5.1.) mis en place sur son périmètre d'intervention.

Il y effectue les extractions idoines pour construire ses rapports d'activités périodiques et apporter toutes justifications sur les résultats de ses prestations.

GMAO

Concernant plus spécifiquement la GMAO, le titulaire doit d'une manière générale y renseigner et mettre à jour l'ensemble des informations relatives à ses interventions sur les installations dont il a la charge. Il assure entre autres les missions suivantes dans l'outil :

- Réceptionner et ordonnancer les OT et valider leur prise en compte,
- Renseigner la GMAO à l'issue des interventions réalisées (interventions préventives, correctives, d'astreinte, d'urgence) : date, heure, causes, compte-rendu, noms des techniciens intervenus, etc.
- Si les mesures mises en œuvre sont provisoires, le titulaire doit préciser dans la GMAO les actions à mettre en œuvre pour une remise en état définitive.

- Créer les OT de levées de réserves réglementaires pour toute intervention de mise en conformité réalisée par le titulaire ;
- Clôturer les OT dans un délai maximum de 24 heures à compter de la fin de l'intervention,
- Tenir à jour la GMAO avec la dernière version :
 - Des gammes de maintenance (préconisations constructeurs...),
 - Des plans de maintenance préventive,
- Remplacer (ou mettre en place le cas échéant) l'identification de chaque installation ;
- Tenir à jour la liste des consommables, des pièces d'usure et des pièces de rechange nécessaires à la réalisation des prestations ainsi que leurs paramètres de gestion (prix, durabilité, délais d'approvisionnement...).
- Adapter, calculer et suivre les indicateurs issus de l'outil (nombre d'OT traités...),
- Suivre la liste des installations (en cas d'ajout, suppression, modification) et produire une extraction à destination de la Caf permettant de synthétiser les évolutions de périmètre,
- Réaliser des sauvegardes régulières des bases de données.

8.13. Gestion de la garantie des installations

En cas de défaillance sur des installations et équipements, ou de désordres sur des ouvrages au périmètre du présent cahier des charges sous garantie (parfait achèvement, biennale ou décennale), le titulaire doit :

- Transmettre à la Caf un diagnostic précisant l'origine du défaut et les arguments permettant d'établir la responsabilité technique d'un ou plusieurs intervenants,
- Engager les démarches demandées par la Caf pour faire valoir ses droits de garantie auprès des constructeurs,
- Suivre les interventions liées à la prise des garanties jusqu'à la remise en état définitive.

Il est précisé que les moyens mis en œuvre par le prestataire à la réalisation de cette prestation ne le dégage pas de ses obligations d'exploitation de maintenance courante et de continuité de service.

Le titulaire prend soin de faire en sorte que ses interventions ne soient pas de nature à entraîner la déchéance des garanties légales ou contractuelles sous peine d'être tenu pour responsable des conséquences sauf en cas de mise en sécurité du personnel ou des biens ou de demandes écrites de la Caf.

8.14. Gestion des déchets

Le titulaire s'engage à respecter la réglementation, et plus particulièrement le Code de l'Environnement, en matière de gestion des déchets générés, notamment en termes de tri, recyclage et valorisation. Il n'y aura donc pas de stockage sur site.

A ce titre, le titulaire a l'obligation de trier tout déchet généré et lié à son activité et de les traiter dans les filières de recyclage idoines. Le titulaire remet systématiquement à la Caf le bordereau de suivi pour chaque déchet évacué.

Article 9 : Missions particulières en phase de réversibilité

9.1. Réalisation des états des lieux de sortie

Lors de sa phase de réversibilité, le titulaire s'engage à réaliser un état des lieux de sortie sur chaque site qui lui est confié.

Pour chaque site, le titulaire assure les missions suivantes :

- Planifier les visites d'état des lieux de sortie en lien avec la Caf,

- Réaliser la visite d'état des lieux de sortie,
- Dresser la liste des opérations de maintenance planifiées mais non terminées.
- À l'issue de la visite d'état des lieux de sortie, produire et remettre à la Caf un rapport d'état des lieux de sortie.

Tous les rapports d'état des lieux de sortie doivent être remis à la Caf avant la date de fin du marché.

La réalisation de ces états des lieux de sortie donne lieu à la remise au titulaire d'un PV de restitution.

En cas de constat de dégradation anormale (non due à l'usure normale) des installations, équipements, locaux mis à disposition du titulaire, la Caf se réserve le droit de demander une remise en état.

9.2. Gestion du recouvrement

D'une façon générale, le titulaire s'engage à assurer le recouvrement avec son successeur.

Pour cela, le titulaire :

- Remet à la Caf l'ensemble des données d'exploitation à jour (registres, livrets de maintenance...),
- Répond en toute transparence aux sollicitations du successeur relatives à sa connaissance du marché (installations, modes de fonctionnement de la Caf...),
- Donne accès au personnel du nouveau titulaire aux installations et locaux, avec l'autorisation et/ou en présence du personnel de la Caf.

9.3. Mise à jour des outils SI et remise des documents

Afin de garantir une continuité de service sans rupture, le titulaire vérifie la conformité et met à jour pendant sa phase de réversibilité l'ensemble des données présentes dans les outils SI, permettant ainsi d'établir le transfert de l'ensemble des informations nécessaires à la reprise de l'activité par son successeur.

Pour les outils SI n'appartenant pas à la Caf, le titulaire restitue toute donnée ou documentation technique, plans et schémas acquis et générés pendant toute la durée du marché, en version dématérialisée sur un ou plusieurs supports idoines (disque dur, clé USB...) dans un format universel, leur lecteur pouvant être effectué par les outils bureautiques standards (xls, cvs, docx, dwg...). Il veille également à y intégrer les données de suivi des consommations et les données relatives aux interventions réalisées.

9.4. Instances de pilotage spécifiques à la phase de réversibilité

a) Réunions périodiques de suivi (si requises)

En fonction des besoins, des réunions périodiques de suivi peuvent être organisées à la demande de la Caf ou du titulaire en vue de suivre l'avancement de la phase de réversibilité et de répondre aux éventuelles interrogations du titulaire.

b) Réunion de clôture

A l'issue de la phase de réversibilité du titulaire, une réunion de clôture est organisée au cours de laquelle le titulaire présente l'ensemble des actions qu'il a menées et remet à la Caf les livrables finalisés décrits ci-après :

Tableau de bord des livrables attendus au titre de la réversibilité	
Réalisation des états des lieux de sortie (Art. 9.1.)	<ul style="list-style-type: none"> • Rapport d'état des lieux de sortie de chaque site
Gestion de recouvrement (Art. 9.2.)	<ul style="list-style-type: none"> • Liste détaillée des documents d'exploitation mis à jour et remis à la Caf

Ces livrables sont données à titre indicatif et sont non exhaustifs. Le contenu détaillé du dossier de réversibilité sera défini conjointement avec la Caf au démarrage de la phase de réversibilité.

A l'issue de la réunion de clôture, un PV de fin d'activité est signé par la Caf de l'Essonne et le titulaire pour acter la fin de la phase de réversibilité.

Article 10 : Résultat attendu

10.1. Indicateurs de performance et de qualité du marché

La Caf définit des indicateurs de performance afin de s'assurer de la conformité des prestations délivrées par le titulaire avec engagements contractuels.

Ils sont décrits dans l'annexe 5 : KPI du marché.

Le non-respect de certains de ces indicateurs donne lieu à des pénalités dont les dispositions d'applications sont précisées dans le CCAP.

Dans tous les cas, l'ensemble des indicateurs présentés dans cette annexe sont à suivre dans le cadre des rapports d'activité mensuels du titulaire. Ils sont à calculer par le titulaire sur la base de l'extraction des outils SI.

10.2. Moyens de mesure et de contrôle des engagements du titulaire

10.2.1. Résultat d'audits contradictoires

La Caf réalise des audits contradictoires, avec ou sans la présence du titulaire, afin d'assurer du respect de ses engagements contractuels.

La Caf informe en amont le titulaire de la date et du lieu de l'audit contradictoire.

Ces audits contradictoires s'appuient sur la grille de contrôle présentée en annexe 6. Ladite grille pourra, si nécessaire, être ajustée au cours du marché.

A l'issue de ces audits contradictoires, si la Caf détecte la présence d'écarts / non-conformités par rapport aux engagements contractuels du titulaire, celui-ci communique un plan d'actions correctives permettant de régulariser la situation.

Après validation de ce plan d'actions correctives par la Caf, le titulaire le met en œuvre.

10.2.2. Autocontrôles

Le titulaire met en œuvre des autocontrôles nécessaires à la surveillance du niveau de qualité des prestations fournies par ses équipes et sous-traitants, lui permettant d'assurer une prestation conforme aux attentes de la Caf. Ces autocontrôles sont réalisés en présence de la Caf.

Il appartient au titulaire de déterminer les modalités de ses autocontrôles (méthodologie, fréquences...), de formaliser les fiches d'autocontrôles et de la présenter à la Caf lors de la phase de prise en charge.

Les autocontrôles sont déclenchés à l'initiative du titulaire de manière à compléter ou équilibrer le nombre de contrôles contradictoires réalisés avec la Caf.

Il est demandé au titulaire de communiquer la liste et les résultats des autocontrôles réalisés sur la période dans le cadre de ses rapports d'activités mensuels.

En cas de constats de non-conformités lors d'un autocontrôle, la Caf se réserve le droit de demander au titulaire le plan d'actions mis en place et les actions réalisées.

10.2.3. Recours à une société externe

La Caf se réserve le droit de faire appel à une société externe pour contrôler le niveau de la qualité des prestations délivrées par le titulaire et identifier les axes d'amélioration possibles, et ce, à tout moment pendant l'intégralité de la durée du marché.

Le cas échéant, le titulaire s'engage à répondre à toute sollicitation de la Caf et/ou de la société externe mandatée par la Caf.

En cas de manquements constatés par la société externe sur les niveaux des prestations dues par le titulaire au titre du présent cahier des charges, la Caf se réserve le droit de retenir aux frais du titulaire les dépenses engagées au recours de la société externe.

10.3. Force de conseil et plan de progrès

La Caf attend du titulaire qu'il soit force de proposition pour améliorer de façon continue la performance des prestations.

Ce devoir de conseil porte notamment sur la veille réglementaire et technologique, les axes de progrès possibles en matière d'hygiène, de sécurité et d'environnement, le signalement des incidents prévisibles susceptibles d'affecter la sécurité des personnes ou la continuité de l'exploitation.

Lorsque le titulaire identifie des pistes concrètes d'amélioration, il s'engage à les transmettre par écrit à la Caf dans le cadre des rapports d'activité périodiques.

Annuellement, le titulaire remet à la Caf un plan de progrès qui reprend l'ensemble des pistes d'amélioration portant aussi bien sur les moyens qu'il met en œuvre que sur les prestations à délivrer notamment en cas de variation du périmètre technique. Il chiffre les économies attendues et, le cas échéant, les coûts de mise en œuvre. La mise en œuvre de tout ou partie des actions fait l'objet d'un accord préalable de la Caf.

Article 11 : Gouvernance du marché

11.1. Rapports d'activité

Pendant la phase d'exploitation, le titulaire s'engage à collecter, exploiter, synthétiser et restituer à la Caf les informations relatives au suivi des prestations. Cette restitution prend la forme de rapports d'activité dont les objectifs sont le suivi de la bonne réalisation des prestations, l'évaluation de leur qualité et la gestion des dépenses d'entretien.

Les rapports d'activité mensuels produits par le titulaire doivent porter sur l'ensemble des prestations qui lui sont confiées au titre du présent cahier des charges. Ils doivent être transmis dans les 10 premiers jours ouvrés du mois M+1 et partagés avec la Caf lors des instances de pilotage définies à l'art. 11.2.

La Caf souhaite disposer de rapports d'activité couvrant différents périmètres :

- Par site objet du marché à la fréquence mensuelle,
- Vision consolidée de l'ensemble des sites objet du marché à une fréquence semestrielle.

Le titulaire est force de proposition sur la conception de ses rapports d'activité, aussi bien en termes de présentation que de choix des données, pour autant que les informations minimales ci-après soient mentionnées sur la période écoulée :

- Faits et événements marquants (sinistres, dysfonctionnements graves...),
- Bilan des opérations de maintenance préventive (synthèse du préventif traité, état d'avancement du plan de maintenance préventive...),

- Bilan des opérations de maintenance corrective (synthèse des demandes clôturées, synthèse des indisponibilités / pannes, suivi des délais d'intervention, synthèse des interventions d'astreinte et suivi des délais de déplacements sur sites...),
- Suivi des interventions relevant d'une garantie,
- Tableau de bord des pièces changées/installées (y compris ≤ 500 € euros HT) sur la période écoulée (nature, montant...),
- Financier :
 - Suivi du forfait et hors forfait (BPU / devis), nature des interventions hors forfait,
 - Synthèse des devis (transmis, validés),
- Bilan des contrôles contradictoires et autocontrôles,
- Suivi des indicateurs de performance du marché.

En plus des rapports d'activité mensuels, la Caf attend du titulaire la production de rapports pour chacune des instances de pilotage précisées ci-après.

11.2. Instances de pilotage du marché

Les instances de pilotage, entre la Caf et le titulaire, sont décrites ci-après :

Nom de l'instance	Fréquence	Participants
Revue des sites sensibles	Mensuelle	Le titulaire et le(s) pilote(s)
Revue trimestrielle des sites	Trimestrielle	Le titulaire et le(s) pilote(s)
Bilan annuel	Annuel	Le titulaire et le(s) pilote(s) et les services achats de la Caf