

**P2424-AOO-DIFI - Gérance du patrimoine  
immobilier de placement**

**Cahier des Clauses Techniques Particulières**

---

# SOMMAIRE

## Table des matières

<b>1</b>	<b>OBJET DU MARCHÉ</b>	<b>- 4 -</b>
1.1	CONTEXTE	- 4 -
1.2	PRESTATION	- 4 -
<b>2</b>	<b>GESTION LOCATIVE</b>	<b>- 5 -</b>
2.1	COMMERCIALISATION	- 5 -
2.1.1	Gestion des lots ou immeubles vacants et sous congé	- 5 -
2.1.2	Relocation des lots ou immeubles	- 5 -
2.1.3	Traitement des candidatures	- 9 -
2.2	ENTREE DU PRENEUR DANS LES LIEUX	- 11 -
2.2.1	Etat des lieux	- 11 -
2.2.2	Mise en place des éléments de gestion	- 12 -
2.2.3	Conservation des éléments de gestion	- 12 -
2.3	QUITTANCEMENT-RECouvreMENT	- 12 -
2.3.1	Facturation et recouvrement des loyers et accessoires	- 12 -
2.3.2	Facturation et recouvrement des charges	- 13 -
2.3.3	Païement des charges	- 14 -
2.3.4	Grille des tantièmes de charges	- 14 -
2.4	CONTROLE DU RESPECT DES OBLIGATIONS DU LOCATAIRE	- 14 -
2.5	GESTION DES BAUX	- 15 -
2.5.1	Tenue des dossiers et comptes individuels des locataires	- 15 -
2.5.2	Gestion de l'exécution des baux, des avenants, des résiliations, des délivrance/acceptation/refus de congés	- 15 -
2.5.3	Renouvellement de bail et avenant au bail	- 15 -
2.5.4	Gestion des actions nécessaires en cas de disparition du locataire, d'administration ou de liquidation judiciaire	- 17 -
2.6	SORTIE DES LIEUX	- 17 -
2.7	VIE DE L'IMMEUBLE – RELATIONS AVEC LE LOCATAIRE	- 18 -
2.7.1	Gestion des sites	- 18 -
2.7.2	Gestion des demandes et réclamations de locataires	- 18 -
2.7.3	Cas spécifique des immeubles à usage principal d'habitation	- 19 -
2.7.4	Enquête de satisfaction	- 19 -
<b>3</b>	<b>GESTION ADMINISTRATIVE</b>	<b>- 21 -</b>
3.1	GESTION DES DOSSIERS IMMEUBLES	- 21 -
3.2	GESTION DES ASSURANCES	- 21 -
3.2.1	Gestion des contrats et des risques	- 21 -
3.2.2	Gestion des sinistres	- 22 -
3.2.3	Tableaux de bord et comptes rendu d'activité	- 24 -
3.2.4	Prescription des actions dérivant des contrats d'assurance :	- 25 -
3.2.5	Résiliation des polices multirisques et fin du marché :	- 25 -
3.2.6	Evolution des contrats d'assurances de l'URSSAF Caisse nationale :	- 25 -
3.3	GESTION DES PERSONNELS D'IMMEUBLES (GARDIENS, CONCIERGES ET EMPLOYES D'IMMEUBLE)	- 25 -
3.3.1	Dispositions générales	- 25 -
3.3.2	Obligation d'information et d'alerte Gestion et suivi des éléments de paye	- 25 -
3.4	REPRESENTATION DE L'URSSAF CAISSE NATIONALE	- 30 -
3.4.1	Représentation auprès des administrations	- 30 -
3.4.2	Représentation auprès des syndicats de copropriété	- 30 -
3.4.3	Assurances	- 31 -
4.1	SUIVI ET GESTION DE LA MAINTENANCE ET DE L'ENTRETIEN DES IMMEUBLES	- 31 -
4.1.1	Règles de gestion	- 31 -
4.1.2	Gestion des contrats	- 32 -
4.1.3	Charges de fonctionnement	- 33 -
4.1.4	Surveillance des immeubles	- 33 -

4.1.5	Pilotage technique de la maintenance et de l'entretien des immeubles .....	- 34 -
4.2	GESTION DES TRAVAUX .....	- 35 -
4.2.1	Travaux assurés en maîtrise d'ouvrage directe par l'URSSAF Caisse nationale- 35 -	
4.2.2	Travaux pilotés par le TITULAIRE .....	- 36 -
4.2.3	Reporting travaux .....	- 42 -
4.2.4	Plan pluriannuel de travaux .....	- 43 -
4.2.5	Obligations et responsabilités du propriétaire consécutivement aux travaux ..	- 43 -
4.3	DEVELOPPEMENT DURABLE ET ESG .....	- 43 -
4.3.1	Veille concurrentielle et réglementaire .....	- 43 -
4.3.2	Gestion des déchets .....	- 43 -
4.3.3	Efficacité énergétique et sobriété .....	- 44 -
4.3.4	Espaces verts .....	- 46 -
4.3.5	Entretien des parties communes des immeubles .....	- 47 -
4.3.6	Accessibilité .....	- 47 -
4.3.7	Aide à l'évaluation des risques climatiques et biodiversité .....	- 47 -
4.3.8	Rapport annuel .....	- 48 -
<b>5</b>	<b>GESTION DES PRECONTENTIEUX ET CONTENTIEUX .....</b>	<b>- 49 -</b>
5.1	GESTION DES SITUATIONS PRECONTENTIEUSES .....	- 49 -
5.2	TRANSMISSION DES DOSSIERS AU POLE JURIDIQUE IMMOBILIER DE L'URSSAF CAISSE NATIONALE .....	- 50 -
<b>6</b>	<b>GESTION COMPTABLE, FINANCIERE ET FISCALE .....</b>	<b>- 51 -</b>
6.1	GESTION COMPTABLE .....	- 51 -
6.2	GESTION DES FLUX DE TRESORERIE .....	- 52 -
6.3	GESTION FISCALE .....	- 53 -
6.4	REPORTING COMPTABLE .....	- 54 -
6.5	ORGANISATION INFORMATIQUE .....	- 54 -
<b>7</b>	<b>GESTION PREVISIONNELLE, TABLEAUX DE BORD ET COMPTES RENDUS D'ACTIVITE .....</b>	<b>- 55 -</b>
7.1	ETABLISSEMENT DE PREVISIONS .....	- 55 -
7.1.1	Note de cadrage budgétaire .....	- 55 -
7.1.2	Budget par immeuble .....	- 55 -
7.2	RAPPORTS D'ACTIVITE ET COMPTES RENDUS D'ACTIVITE A L'URSSAF CAISSE NATIONALE .....	- 56 -
<b>8</b>	<b>GESTION DE L'INFORMATION ET SYSTEME D'INFORMATION .....</b>	<b>- 56 -</b>
8.1	SYSTEME D'INFORMATION .....	- 56 -
8.2	GESTION DE L'INFORMATION .....	- 57 -
<b>9</b>	<b>GESTION DE LA TRANSITION DE DEBUT ET DE FIN DE MANDAT .....</b>	<b>- 58 -</b>
9.1	TRANSITION DEBUT DE MANDAT .....	- 58 -
9.2	TRANSITION FIN DE MANDAT .....	- 58 -
<b>10</b>	<b>GESTION DE L'INTEGRATION ET DE LA SUPPRESSION DE BIENS IMMOBILIERS- 58 -</b>	
10.1	INTEGRATION D'IMMEUBLES NOUVEAUX .....	- 58 -
10.2	SUPPRESSION D'IMMEUBLES .....	- 59 -
10.2.1	Cession par lots .....	- 59 -
10.2.2	Cession en bloc d'un immeuble .....	- 61 -
10.2.3	Modification du mode de détention juridique d'un immeuble .....	- 63 -
<b>11</b>	<b>ORGANISATION DES EQUIPES ET CONTROLE DES RESULTATS DANS L'EXECUTION DU MANDAT .....</b>	<b>- 64 -</b>

## **1 OBJET DU MARCHE**

### **1.1 CONTEXTE**

L'Agence centrale pour les organismes de Sécurité sociale, dénommée URSSAF Caisse nationale, souhaite confier un mandat de gestion patrimoniale des actifs immobiliers de placement, dont le Conseil de la protection sociale des travailleurs indépendants (ci-après CPSTI) est propriétaire.

L'URSSAF Caisse nationale agit pour le compte du CPSTI, par un mandat général, conformément au 8° de l'article 25 de la Loi de Financement de la Sécurité Sociale de 2019 pour 2020, codifié à l'article L.635-4-1 du Code de la Sécurité Sociale.

Le CPSTI est un organisme de droit privé doté de la personnalité morale, qui a notamment pour rôle de piloter le régime complémentaire d'assurance vieillesse obligatoire et le régime invalidité-décès des travailleurs indépendants et la gestion du patrimoine y afférent. Dans ce cadre, l'URSSAF Caisse nationale effectue toutes les opérations afférentes à la gestion financière des biens meubles et immeubles constitutifs des réserves lesquelles recouvrent, outre la passation des marchés, tous les actes juridiques civils d'administration et de disposition (contrats et avants contrats), que sont notamment les baux, les achats d'immeubles et les ventes immobilières.

Le patrimoine immobilier de placement est composé de 50 immeubles dont 15 à dominante tertiaire et 35 à dominante habitation, situés principalement en Ile de France (annexe 2 au CCTP – Descriptif des immeubles).

Dans le cadre d'une gestion active du patrimoine immobilier de placement du CPSTI, l'URSSAF Caisse nationale pourra céder ou acquérir des immeubles en cours d'exécution du marché sur l'ensemble du territoire français. Ces immeubles seront retirés ou intégrés au marché selon les modalités décrites à l'article 6 du CCAP.

### **1.2 PRESTATION**

L'objet de la prestation consiste à gérer les immeubles avec pour objectif d'en optimiser les recettes et les coûts et de maintenir les biens au meilleur niveau de prestations.

Elle comporte notamment les principales missions suivantes :

- la gestion locative des immeubles
- la gestion administrative des immeubles
- la gestion technique des immeubles
- la gestion des précontentieux et contentieux
- la gestion comptable, financière et fiscale des immeubles
- la gestion prévisionnelle (tableaux de bord et comptes rendus d'activité)

## **2 GESTION LOCATIVE**

### **2.1 COMMERCIALISATION**

#### **2.1.1 Gestion des lots ou immeubles vacants et sous congé**

Pour les lots ou immeubles commerciaux ou de bureaux, leurs annexes ainsi que pour les parkings offerts à la location indépendamment de tout bail principal :

Le TITULAIRE doit connaître, en synthèse et en détails, l'état des disponibilités, des congés et des libérations à venir dans un objectif de maîtriser, anticiper et réduire la vacance d'un lot ou d'un immeuble. A cet effet, il reporte mensuellement à l'URSSAF Caisse nationale la vacance physique et financière des immeubles ainsi que les congés reçus conformément aux tableaux de bord dédiés.

Le TITULAIRE doit informer par courrier simple et par courriel l'URSSAF Caisse nationale de tout congé délivré par les locataires, dans les 5 jours ouvrés de sa réception, ainsi que de toute vacance sans congé ou de tout risque de vacance d'un lot ou d'un immeuble.

Le TITULAIRE effectue toutes les recherches utiles, en cas de vacance dans des lots ou immeubles susceptibles d'avoir eu une affectation logement, pour vérifier si lesdits locaux ont une affectation commerciale réelle et si leur location en locaux commerciaux ne constitue pas une infraction à l'article L.631-7 du code de la construction et de l'habitation. Le TITULAIRE en alerte aussitôt l'URSSAF Caisse nationale qui interrogera l'administration si cela s'avérerait nécessaire.

Pour les lots ou immeubles d'habitation leurs annexes ainsi que pour les parkings offerts à la location indépendamment de tout bail principal :

Le TITULAIRE doit connaître, en synthèse et en détails, l'état des disponibilités, des congés et des libérations à venir dans un objectif de maîtriser, anticiper et réduire la vacance des lots ou immeubles. A cet effet, il reporte mensuellement à l'URSSAF Caisse nationale de la vacance physique et financière des lots ou immeubles ainsi que des congés reçus conformément aux tableaux de bord dédiés.

Le TITULAIRE informe par courrier simple et par courriel l'URSSAF Caisse nationale de tout congé délivré par les locataires, dans les 5 jours ouvrés de sa réception, ainsi que de toute vacance sans congé ou de tout risque de vacance d'un lot ou d'un immeuble.

#### **2.1.2 Relocation des lots ou immeubles**

Pour les lots ou immeubles commerciaux ou de bureaux, leurs annexes ainsi que pour les parkings offerts à la location indépendamment de tout bail principal :

Dans un délai de 30 jours calendaires maximum à dater de la notification du congé du locataire ou de la date de libération effective du locataire s'il n'y a pas eu de congé, le TITULAIRE propose, pour chaque lot ou immeuble à relouer :

- au minimum deux avis de valeur locative produits par des agents immobiliers, accompagnés d'une étude de marché du secteur géographique et de préconisations pour permettre à l'URSSAF Caisse nationale de fixer la valeur locative de présentation et de planifier les éventuels travaux nécessaires à la relocation ;

- la nature du mandat de recherche de locataire qui pourra être simple, exclusif, co-exclusif ou tri exclusif ;
- les partenariats que le TITULAIRE prévoit, afin d'optimiser les relocations, avec les opérateurs économiques spécialisés et habilités. La rémunération de ces partenaires est incluse dans le prix du marché. Aucune rémunération complémentaire ne sera versée au titulaire.

Ces propositions sont adaptées à chaque situation et fonction de certains critères notamment :

- de la situation géographique du lot ou de l'immeuble ;
- de la qualité du lot ou de l'immeuble ;
- de la surface du lot ou de l'immeuble ;
- de la situation économique du marché immobilier, en particulier du taux de vacance ;
- du secteur géographique dans lequel se situe le bien.

Le TITULAIRE peut relouer en direct les lots ou immeubles vacants à compter :

- de la date prise d'effet du congé du locataire
- de la date de la libération effective du locataire s'il n'y a pas eu de congé
- de la date de réception des travaux, à l'exclusion des opérations de travaux assurées en maîtrise d'ouvrage directe par l'URSSAF Caisse nationale, si le local doit faire l'objet de travaux étant précisé que cette date sera préalablement validée conjointement par l'URSSAF Caisse nationale et le TITULAIRE. La commercialisation des lots ou immeubles relevant des opérations de travaux sera étudiée, au cas par cas, par l'URSSAF Caisse nationale conjointement avec le TITULAIRE.

En cas de relocation en direct du lot ou de l'immeuble vacant, le TITULAIRE bénéficie de 100 % de la rémunération telle que fixée au bordereau de prix et produit à l'URSSAF Caisse nationale un justificatif par immeuble des honoraires perçus pour chaque lot reloué.

Dans le cas où le TITULAIRE ne reloue pas en direct les lots ou immeubles vacants, ou sur simple demande de l'URSSAF Caisse nationale, il délègue par mandat la recherche de locataire à un ou plusieurs opérateurs économiques spécialisés et habilités.

Cette délégation de recherche de locataire doit impérativement être mise en place dès la vacance des lots et immeubles concernés, si le TITULAIRE ne les reloue pas en direct. Un exemplaire signé est transmis à l'URSSAF Caisse nationale dans les 5 jours ouvrés qui suivent sa signature.

Le TITULAIRE définit la mission de ses partenaires et les conditions d'exécution de leur délégation ; il leur communique à cet effet tous les éléments utiles. Le TITULAIRE contrôle et est responsable de la réalisation des missions exécutées.

Cependant, dans le cas où l'URSSAF Caisse nationale propose directement au TITULAIRE des candidats à la location, les honoraires ne sont que de 50% de la rémunération telle que fixée au bordereau de prix.

Le TITULAIRE contrôle la fiabilité et la qualité des annonces immobilières diffusées par lui ou par les prestataires retenus, et s'assure notamment des points suivants :

- complétude des annonces (prix, surface, étage...) ;
- mise en valeur du bien par un reportage photographique de qualité, représentatif de l'immeuble, des parties communes et du lot ;
- description du bien avec ses atouts.

Le TITULAIRE est responsable de la gestion de l'accessibilité aux lots ou immeubles dans le cadre des visites qui ont lieu avec les candidats locataires. Il étudie les dossiers de

candidatures (conditions économiques et garanties proposées) afin de conseiller utilement l'URSSAF Caisse nationale sur le choix du locataire. A cet effet, le TITULAIRE transmet à l'URSSAF Caisse nationale les candidatures répondant aux conditions économiques et de solvabilité exigée par l'URSSAF Caisse nationale en y joignant toute pièce utile justificative.

L'URSSAF Caisse nationale décide des conditions locatives et financières du mandat de recherche de locataire et du bail étant précisé que celles-ci sont formalisées dans les modèles types que fournira l'URSSAF Caisse nationale.

Le mode de calcul des honoraires est conforme au modèle type du mandat de location produit par l'URSSAF Caisse nationale. En cas de recours à un ou plusieurs opérateurs, le prix du marché est le prix figurant dans le bordereau de prix, sans supplément ni modification. Aucun frais supplémentaire ne peut s'y ajouter. Ce prix est réparti entre le TITULAIRE et les opérateurs choisis selon les modalités fixées par une convention préalablement soumise à la validation de l'URSSAF Caisse nationale.

Lors de l'élaboration d'un mandat, une prime unique complémentaire de 5 % s'ajoutant à la rémunération fixée par le TITULAIRE dans son bordereau de prix peut le cas échéant être consentie par l'URSSAF Caisse Nationale :

- selon la difficulté de relocation : secteur géographique fortement concurrentiel, faible desserte par les transports en commun, ou obsolescence de la surface à louer ou de l'immeuble
- selon des objectifs spécifiques fixés par l'URSSAF Caisse nationale : une durée ferme du bail supérieure à 3 ans, une prise d'effet du bail dans un délai inférieur à 3 mois à compter de la date de prise d'effet du mandat, ou enfin une signature de bail pour des locaux en l'état

Le taux de la prime complémentaire s'applique sur la même base que le taux principal de rémunération figurant dans le bordereau de prix.

La prime complémentaire est versée une seule fois, lors de la relocation au jour de la signature du bail correspondant.

Aucune prime complémentaire ne sera, en revanche, accordée dans le cas où l'URSSAF Caisse nationale propose un candidat locataire au TITULAIRE.

Le TITULAIRE produit mensuellement par immeuble :

- le suivi des mandats comportant notamment leur date de début/fin, les conditions financières exhaustives, le nom des opérateurs économiques spécialisés et habilités en charge de la relocation et des interlocuteurs plus particulièrement responsables du dossier et le montant des honoraires HT à la charge de l'URSSAF Caisse nationale.
- le suivi des actions commerciales : supports utilisés, nombre de visites, les causes, facteurs et motifs de non-suite de la part des candidats locataires, dans l'objectif de prendre toutes les mesures correctives qui s'avèreraient nécessaires pour atteindre l'objectif de relocation.

Pour les lots ou immeubles à usage d'habitation, leurs annexes ainsi que pour les parkings offerts à la location indépendamment de tout bail principal :

Dès la notification d'un congé ou dès la connaissance de la libération d'un lot s'il n'y a pas eu de congé, le TITULAIRE propose à l'URSSAF Caisse nationale une stratégie de commercialisation portant sur les conditions locatives et sur toutes les décisions à prendre, notamment sur les travaux éventuellement nécessaires en vue de la relocation.

Le prix de relocation tient compte des spécificités des lots (étage, exposition sur cour ou sur rue, qualité de la distribution, balcon, terrasse...) et de leur environnement immédiat (qualité des parties communes de l'immeuble, desserte par les transports en commun, ...). Le cas échéant lorsque la situation l'exige, le TITULAIRE, après accord ou à la demande de l'URSSAF Caisse nationale, fait vérifier par un expert géomètre la surface des lots commercialisés. Ces prestations sont prises en charge financièrement par l'URSSAF Caisse nationale.

Les conditions locatives sont formalisées par le TITULAIRE conformément au tableau de bord dédié. L'URSSAF Caisse nationale décide des conditions de relocation sur la base de ces éléments.

Le TITULAIRE doit respecter la procédure de l'URSSAF Caisse nationale qui a pour objectif de réduire au maximum les délais de relocation et le coût de la vacance :

- établir un pré-état des lieux de sortie permettant de fixer le nouveau loyer et d'estimer les besoins éventuels de travaux avant relocation ;
- faire valider le prix de relocation par l'URSSAF Caisse nationale au plus tard dans les 5 jours ouvrés après la libération des lieux ;
- établir dans les délais stipulés au paragraphe 4.2.2.1, le bon de commande pour le chiffrage et le calendrier des travaux.

Le TITULAIRE peut relouer en direct les lots vacants à compter :

- de la date prise d'effet du congé du locataire ou pendant le délai de préavis
- de la date de la libération effective du locataire s'il n'y a pas eu de congé
- de la date de réception des travaux, si le local doit faire l'objet de travaux étant précisé que cette date est préalablement validée conjointement par l'URSSAF Caisse nationale et le TITULAIRE.

En cas de relocation en direct du lot vacant, le TITULAIRE bénéficie de 100 % de la rémunération telle que fixée au bordereau de prix et produit à l'URSSAF Caisse nationale un justificatif par immeuble des honoraires perçus pour chaque lot reloué.

Dans le cas où le TITULAIRE ne reloue pas en direct les lots vacants, ou sur simple demande de l'URSSAF, il délègue par mandat la recherche de locataire à un ou plusieurs opérateurs économiques spécialisés et habilités.

Cette délégation de recherche de locataire doit impérativement être mise en place dès la vacance des lots concernés, si le TITULAIRE ne les reloue pas en direct. Un exemplaire signé est transmis à l'URSSAF Caisse nationale dans les 5 jours ouvrés qui suivent sa signature.

Le TITULAIRE définit la mission de ses partenaires et les conditions d'exécution de leur partenariat ; il leur communique à cet effet tous les éléments utiles. Le TITULAIRE contrôle et est responsable de l'exécution des missions exécutées.

Le TITULAIRE contrôle la fiabilité et la qualité des annonces immobilières diffusées par lui ou par les prestataires retenus, et s'assure notamment des points suivants :

- complétude des annonces (prix, surface, étage...) ;
- mise en valeur du bien par un reportage photographique de qualité, représentatif de l'immeuble, des parties communes et du lot ;
- description du bien avec ses atouts.

Le TITULAIRE est autorisé à :

- faire visiter les locaux ;

- utiliser tous les supports qui lui paraîtront appropriés (internet, presse, panneau sur immeuble, ...) ;
- recueillir toutes informations sur les candidats locataires et les conserver dans le respect des règles édictées par la CNIL ;
- sélectionner des candidats locataires sur la base de critères prédéfinis avec l'URSSAF Caisse nationale notamment sur les règles de solvabilité ;
- signer avec les candidats retenus les baux types sans pouvoir y apporter de dérogation autres que celles ayant obtenu l'accord préalable écrit de l'URSSAF Caisse nationale;
- encaisser le premier loyer, les dépôts de garantie ou cautionnements au moment de la signature du bail ou concomitamment à la signature du bail.

Tous les frais liés à l'exécution de cette mission tels que les frais de publicité notamment sont à la charge exclusive du TITULAIRE.

Cependant, dans le cas où l'URSSAF Caisse nationale propose directement au TITULAIRE des candidats à la location, les honoraires ne sont que de 50% de la rémunération telle que fixée au bordereau de prix.

Le TITULAIRE produit mensuellement par immeuble :

- le suivi des mandats comportant notamment leur date de début/fin, les conditions financières exhaustives, les coordonnées des opérateurs économiques spécialisés et habilités en charge de la relocation et des interlocuteurs plus particulièrement responsables du dossier et le montant des honoraires HT à la charge de l'URSSAF Caisse nationale ;
- le suivi des actions commerciales : supports utilisés, nombre de visites, les causes, facteurs et motifs de non-suite de la part des candidats locataires, dans l'objectif de prendre toutes les mesures correctives qui s'avèreraient nécessaires pour atteindre l'objectif de relocation.

### 2.1.3 Traitement des candidatures

En préambule, il est précisé que le TITULAIRE informe tout candidat de travaux à venir sur l'immeuble, et le formalise dans le bail par une clause spécifique à rédiger conjointement avec l'URSSAF Caisse nationale.

Pour les locaux commerciaux ou de bureaux, leurs annexes ainsi que pour les parkings offerts à la location indépendamment de tout bail principal :

Le TITULAIRE produit une analyse complète à l'URSSAF Caisse nationale des candidatures qui lui sont présentées, notamment une synthèse des conditions financières, une comparaison des loyers facial et économique, une étude de solvabilité effectuée par une société dédiée, sa position sur la proposition du candidat locataire et sa contre-proposition.

Le TITULAIRE s'assure de la solvabilité du candidat locataire, notamment par l'obtention de garanties obtenues auprès du propriétaire du candidat locataire et de toutes les autres garanties prévues par la Loi. Il exige si nécessaire une garantie à première demande ou une caution bancaire, celle-ci devant être impérativement fournie par le candidat locataire au plus tard le jour de la signature du bail.

Le TITULAIRE négocie avec les candidats locataires et transmet à l'URSSAF Caisse nationale toute demande de modification éventuelle du bail type de l'URSSAF Caisse nationale, lesquelles ne pourront être acceptées que sur accord préalable de l'URSSAF Caisse

nationale. Les modifications seront formalisées dans les conditions particulières du bail. Aucune modification des conditions générales ne sera acceptée. Toutefois, cette stipulation n'interdit pas l'URSSAF Caisse nationale d'assurer elle-même la négociation et la signature du bail, le TITULAIRE conservant alors, à la demande de l'URSSAF Caisse nationale, une mission de conseil et d'assistance. Le TITULAIRE ne sera alors rémunéré que pour cette seule mission.

Le TITULAIRE rédige les baux sur la base du bail type fourni par l'URSSAF Caisse nationale et des conditions particulières consenties par l'URSSAF Caisse nationale.

La rédaction des clauses relatives aux conditions particulières est impérativement validée par un juriste ou un avocat spécialiste des baux commerciaux (dans ce dernier cas mandaté par le TITULAIRE) avant la transmission du projet de bail à l'URSSAF Caisse nationale.

Le TITULAIRE signe, avec les locataires qui ont reçu l'agrément de l'URSSAF Caisse nationale, le bail type aux conditions particulières validées par l'URSSAF Caisse nationale.

Le TITULAIRE se conforme à la procédure de validation des baux de l'URSSAF Caisse nationale.

Le TITULAIRE informe l'URSSAF Caisse nationale par courriel de la relocation effective de chaque lot dans les 24 heures qui suivent la signature du bail.

Le TITULAIRE perçoit les sommes qui se rapportent aux conditions financières du bail notamment les loyers, provisions de charges, dépôt de garantie qui sont reversés sans délai à l'URSSAF Caisse nationale. Il incite le locataire à un mode de règlement par prélèvement automatique.

Si les locaux vacants à usage commercial sont pris en location pour un usage non commercial y compris administratif, le TITULAIRE doit, préalablement à la signature du bail, avertir l'autorité administrative compétente afin d'éviter une remise en cause ultérieure par cette dernière du caractère commercial du local. Il transmet une copie de cette déclaration à l'URSSAF Caisse nationale.

Le TITULAIRE est responsable de la sécurité juridique des baux conclus. En cas d'évolution de la réglementation et de la législation, ou d'une décision judiciaire de principe, il en informe sans délai l'URSSAF Caisse nationale et lui adresse ses propositions de modifications et ses préconisations.

Le TITULAIRE a un délai de 5 jours ouvrés maximum suivant la signature du bail pour communiquer l'original du bail à l'URSSAF Caisse nationale. Il met à jour la base des données locatives dès la signature des actes et en informe sans délai l'URSSAF Caisse nationale.

Pour les locaux à usage d'habitation, leurs annexes ainsi que pour les parkings offerts à la location indépendamment de tout bail principal :

Le TITULAIRE choisit le locataire en fonction de ses revenus nets lesquels, sauf dérogation accordée par l'URSSAF Caisse nationale, doivent être au moins égaux à 3 fois le montant du loyer hors charges. Le TITULAIRE justifie auprès de l'URSSAF Caisse nationale avoir procédé à cette vérification par tout moyen.

Le TITULAIRE s'assure par ailleurs de la solvabilité du candidat locataire, notamment par l'obtention de toutes les garanties prévues par la loi et dans la mesure où le TITULAIRE garantit l'URSSAF Caisse Nationale de la solvabilité au moment de la signature du bail.

Une étude de solvabilité est commandée par le TITULAIRE à une société dédiée, à partir d'un loyer mensuel hors charges dont le montant est fixé en début de mandat par l'URSSAF Caisse Nationale. Ce montant peut évoluer en cours de mandat.

Dans les 6 mois de la prise d'effet du mandat, le TITULAIRE soumet à la validation de l'URSSAF Caisse nationale un bail type pour chaque catégorie de locataire (habitation, code civil, ...).

Le TITULAIRE signe le bail, perçoit les sommes qui s'y rapportent y compris les dépôts de garantie qui sont reversés sans délai à l'URSSAF Caisse nationale. Il incite le locataire à un mode de règlement par prélèvement automatique.

Le TITULAIRE informe l'URSSAF Caisse nationale par courriel de la relocation effective de chaque lot dans les 24 heures qui suivent la signature du bail.

Le TITULAIRE est responsable de la sécurité juridique des baux conclus. En cas d'évolution de la réglementation et de la législation ou d'une décision judiciaire de principe, il en informe sans délai l'URSSAF Caisse nationale et lui adresse ses propositions de modifications et ses préconisations.

Le TITULAIRE dispose d'un délai de 5 jours ouvrés maximum suivant la signature du bail pour communiquer l'original du bail à l'URSSAF Caisse nationale. Il met à jour la base des données locatives dès la signature des actes.

## **2.2 ENTREE DU PRENEUR DANS LES LIEUX**

### **2.2.1 Etat des lieux**

Le TITULAIRE réalise en présence des locataires un état des lieux lors de leur entrée dans les locaux objet du bail et le cas échéant après les travaux d'aménagement du locataire conformément aux dispositions contractuelles du bail. Il lui transmet le mode de fonctionnement de l'immeuble, le règlement intérieur et les coordonnées de son correspondant (gestionnaire de l'immeuble notamment). La mission peut être sous-traitée, aux frais du TITULAIRE, sous son entière responsabilité et en restant garant de la qualité de la prestation.

Pour les locaux commerciaux ou de bureaux, les états des lieux d'entrée et de sortie sont réalisés par un commissaire de justice, et font l'objet d'un procès-verbal, dont une copie est communiquée à l'URSSAF Caisse nationale dès réception.

Dans le cas où des travaux d'aménagement seraient autorisés par l'URSSAF Caisse nationale, le TITULAIRE surveille l'exécution de ces travaux réalisés par les locataires à l'entrée dans les lieux et en cours de bail. Il vérifie que les travaux sont conformes aux autorisations données par l'URSSAF Caisse nationale et formalisées dans les conditions particulières du bail ainsi qu'au règlement intérieur et le cas échéant au règlement de copropriété de l'immeuble. En cas de non-conformité, il en informe l'URSSAF Caisse nationale sans délai et prend toutes les mesures nécessaires pour faire attester ces travaux et le cas échéant les arrêter.

Le TITULAIRE détermine les travaux de remise en état des locaux à réaliser au départ des locataires, et en surveille la bonne exécution.

### **2.2.2 Mise en place des éléments de gestion**

Le TITULAIRE saisit, enregistre, classe les informations et réalise toutes les autres actions permettant au premier jour d'occupation une gestion effective, un recouvrement des sommes dues, et une mise à jour des données locatives, comptables et fiscales du patrimoine.

### **2.2.3 Conservation des éléments de gestion**

Le TITULAIRE assure la conservation sécurisée des baux ainsi que des avenants, vérifie les garanties produites par les locataires (cautions, attestations d'assurance, ...), et plus généralement veille à la sécurisation de tous les éléments de gestion concernant les locataires présents ou partis.

## **2.3 QUITTANCEMENT-RECouvreMENT**

### **2.3.1 Facturation et recouvrement des loyers et accessoires**

Le TITULAIRE gère le quittancement des loyers, réductions, franchises, remises, indexations et plus généralement tous les éléments financiers qui figurent au bail et avenants.

Il émet des avis d'échéances, quittances (loyers et assimilés, charges), appels à règlement et encaisse les sommes dues.

Le TITULAIRE gère les comptes bancaires. Il gère le cas échéant les aides au logement.

Le TITULAIRE émet à terme à échoir au plus tard le 20 du mois précédent pour le mois ou le trimestre suivant, la facture de loyers, supplément(s) de loyer, accessoires et généralement toutes sommes en relation avec les baux. Il assure le recouvrement de ces sommes. Il privilégie la mise en place d'une procédure de paiement par prélèvement bancaire automatique. Il encaisse sans délai les sommes et délivre les quittances. Il délivre tout reçu ou décharge. Il procède aux relances systématiques en cas de retard de paiement et contrôle leurs résultats.

Le TITULAIRE assure en outre toutes les formalités nécessaires à la révision et/ou à l'indexation des loyers et restitution des dépôts de garantie en application de la législation et des conventions, dans les délais requis.

Le TITULAIRE contrôle le recouvrement des sommes dues. En cas de difficultés dans le recouvrement des loyers et accessoires, il en réfère à l'URSSAF Caisse nationale et émet des propositions et/ou recommandations.

Le TITULAIRE propose à l'URSSAF Caisse nationale des solutions pour maîtriser et améliorer le taux de recouvrement.

A défaut de recouvrement, le TITULAIRE effectue deux relances par courrier simple auprès des locataires. Si elles restent sans effet, le TITULAIRE envoie aux locataires, et à la caution s'il en existe une, une mise en demeure de paiement en lettre recommandée avec accusé de réception. Cette situation d'impayés avec la précision des actions de recouvrement engagées par le TITULAIRE est portée à la connaissance de l'URSSAF Caisse nationale au-delà de 2 mois d'impayés pour les baux d'habitation, en fin de trimestre pour les baux commerciaux, au début du troisième mois d'impayés pour les loyers à échoir. Les dossiers d'impayés sont transmis par le TITULAIRE au service juridique immobilier de l'URSSAF Caisse nationale qui procèdera à leur recouvrement judiciaire.

Le TITULAIRE avertit immédiatement par courriel le service juridique immobilier de l'URSSAF Caisse nationale en cas de règlement des impayés avant leur recouvrement judiciaire.

Le TITULAIRE réalise chaque année un benchmark des impayés, selon un panel d'immeubles comparable à celui du patrimoine de l'URSSAF Caisse nationale, permettant de se situer par rapport au marché.

Le TITULAIRE est force de proposition et procède, après validation de l'URSSAF Caisse nationale, aux éventuelles actions correctives tout au long du mandat.

### **2.3.2 Facturation et recouvrement des charges**

Le TITULAIRE maîtrise et garantit l'application des dispositions légales et réglementaires applicables en matière de charges et de réparations locatives.

Le TITULAIRE applique les indexations et évolutions de prix autorisées conformément aux clauses en vigueur dans les baux.

Le TITULAIRE contrôle le recouvrement des sommes dues et des éventuelles difficultés s'y rapportant.

Le TITULAIRE émet des appels de charges avec ceux des loyers. Les provisions demandées doivent être cohérentes avec le budget de charges récupérables des immeubles. Ces provisions doivent être actualisées au 1<sup>er</sup> janvier de chaque année, sous réserve des stipulations spécifiques prévues au bail.

La répartition des charges s'effectue conformément aux dispositions légales, aux stipulations des baux, à la grille de répartition existante et le cas échéant au règlement de copropriété.

Le TITULAIRE révisé la répartition des charges avec l'accord de l'URSSAF Caisse nationale dans le cadre de situations particulières, à l'exemple d'une restructuration qui aurait un impact sur la configuration des lieux.

Le TITULAIRE arrête les charges réelles au titre de chaque année. Il procède à la régularisation annuelle des sommes ainsi dues au titre des charges et émet sans délai les factures de régularisation :

- au plus tard le 30 juin de l'année suivante si l'immeuble est en pleine propriété
- au plus tard 60 jours calendaires après l'approbation des comptes du syndic par l'assemblée générale des copropriétaires si l'immeuble est en copropriété. Dans l'hypothèse où le syndic de copropriété n'aurait pas rendu ses comptes ou que ceux-ci n'auraient pas été approuvés dans les délais légaux, le TITULAIRE doit faire toutes diligences pour amener le syndic à exécuter ses obligations et en informer l'URSSAF Caisse nationale.

Le TITULAIRE assume intégralement la gestion des réclamations des locataires relatives aux liquidations des charges ou toute demande d'informations et le cas échéant toute situation litigieuse avant toute action judiciaire de leur part, et justifie des sommes qui leur sont réclamées. Le TITULAIRE reçoit au besoin les locataires afin de leur apporter les réponses idoines. Le TITULAIRE informe sans délai l'URSSAF Caisse nationale de toute contestation du montant des charges par les locataires et émet des préconisations.

Le TITULAIRE communique à l'URSSAF Caisse nationale, au plus tard le 30 juin de chaque année, l'état de la situation du quittance des arrêtés de charges pour les immeubles en pleine propriété et au plus tard le 30 septembre de chaque année pour les immeubles en copropriété.

A réception des factures, avis d'imposition ou toutes autres charges payées par le propriétaire et récupérables auprès des locataires commerciaux du fait des clauses de leur bail, le TITULAIRE dresse la répartition de la charge et la facture aux locataires lors du terme suivant le plus proche.

Le TITULAIRE réalise chaque année un benchmark des charges, selon un panel d'immeubles comparable à celui du patrimoine de l'URSSAF Caisse nationale, permettant de se situer par rapport au marché.

Le TITULAIRE est force de proposition et procède, après validation de l'URSSAF Caisse nationale, aux éventuelles actions correctives tout au long du mandat.

### **2.3.3 Paiement des charges**

Le TITULAIRE procède au règlement des charges des immeubles dans les délais indiqués dans les conditions d'achat des prestations. Toute pénalité éventuelle de retard reste à la charge du TITULAIRE.

### **2.3.4 Grille des tantièmes de charges**

Les grilles des tantièmes de charges actuelles sont obsolètes pour certains immeubles et ne correspondent plus à la réalité en raison de transformations intervenues sur les immeubles au fil des années (restructuration, modification sur le mode de chauffage...) sans qu'aucune mise à jour n'ait été réalisée.

A ce titre, le TITULAIRE vérifie et procède à la mise à jour des grilles des tantièmes de charges du patrimoine d'ici la fin du mandat afin de refléter au mieux la situation des immeubles.

Après validation de l'URSSAF Caisse nationale, le TITULAIRE fait appel à un prestataire spécialisé (géomètre) pour se faire accompagner et réaliser cette mission.

## **2.4 CONTROLE DU RESPECT DES OBLIGATIONS DU LOCATAIRE**

Le TITULAIRE contrôle la bonne exécution par les locataires de leurs obligations légales, réglementaires et contractuelles.

Les attestations d'assurance sont demandées aux locataires impérativement lors de leur entrée dans les lieux.

En cas d'autorisation de travaux accordée par l'URSSAF Caisse nationale, le TITULAIRE vérifie auprès des locataires l'obtention des autorisations ou agréments ainsi que l'adéquation entre les modifications accordées et les travaux effectivement réalisés.

Le TITULAIRE transmet à l'URSSAF Caisse nationale les situations non-conformes qui résulteraient de ses contrôles. A cet effet, le TITULAIRE complète un tableau exhaustif des non-conformités constatées. L'URSSAF Caisse nationale donne le cas échéant les consignes adéquates au TITULAIRE.

## **2.5 GESTION DES BAUX**

### **2.5.1 Tenue des dossiers et comptes individuels des locataires**

Le TITULAIRE saisit, enregistre et classe les dossiers locataires dans des délais maîtrisés, garantissant une tenue à jour effective des dossiers et des bases de données, ainsi qu'une trace fiable des relations avec les locataires, décisions et évolutions de leurs dossiers.

Le TITULAIRE assure la sécurité de la conservation des dossiers relatifs aux locataires.

Le TITULAIRE établit et met à jour régulièrement un fichier clients informatisé, dans le respect des règles édictées par la CNIL, chaque fiche reprenant toutes les informations nécessaires à la connaissance de la situation des locataires et à la facturation. L'URSSAF Caisse nationale se réserve la faculté d'accéder à tout moment à ce fichier.

### **2.5.2 Gestion de l'exécution des baux, des avenants, des résiliations, des délivrance/acceptation/refus de congés**

Le TITULAIRE garantit l'application et le respect des clauses issues des baux. Il assure le respect des droits et obligations de l'URSSAF Caisse nationale ainsi que la défense et la sauvegarde de ses intérêts.

Le TITULAIRE ne dispose d'aucun pouvoir de décision en matière de modification temporaire ou définitive des conditions locatives stipulées aux baux en cours.

Le TITULAIRE informe sans délai l'URSSAF Caisse nationale de toutes demandes de modification de bail présentées par les locataires et qui lui paraissent devoir être satisfaites. Il instruit ces demandes et soumet ses préconisations à l'URSSAF Caisse nationale. Après accord écrit de l'URSSAF Caisse nationale, le TITULAIRE établit les avenants et protocoles correspondants, les signe et les fait signer par les locataires.

Le TITULAIRE a un délai de 5 jours ouvrés maximum suivant la signature de l'acte pour en communiquer l'original à l'URSSAF Caisse nationale.

### **2.5.3 Renouvellement de bail et avenant au bail**

Le TITULAIRE conseille l'URSSAF Caisse nationale sur les conditions financières de renouvellement, d'avenant et lui produit une analyse complète qui les justifie. Il formalise sa proposition financière conformément au tableau de bord UCN dédié.

Le TITULAIRE assure la négociation avec les locataires en place sur la base des conditions qui ont été préalablement approuvées par l'URSSAF Caisse nationale.

Le TITULAIRE assiste l'URSSAF Caisse nationale, si celle-ci souhaite assurer elle-même la négociation avec les locataires, notamment sur la rédaction du renouvellement ou de l'avenant.

Pour les locaux commerciaux ou de bureaux, leurs annexes ainsi que pour les parkings offerts à la location indépendamment de tout bail principal :

Le TITULAIRE accepte les congés, demandes de renouvellement et délivre les congés aux locataires dans les conditions prévues aux différentes législations applicables. Il doit avoir

préalablement obtenu les instructions écrites de l'URSSAF Caisse nationale tant sur le principe de la délivrance du congé que du renouvellement du bail, ainsi que sur le montant du loyer en cas de renouvellement ou du principe de l'indemnité d'éviction en cas de refus de renouvellement. Par ailleurs pour tout congé, toute demande de renouvellement reçue dans ses locaux ou tout autre acte reçu dans ses locaux impactant la vie du bail, le TITULAIRE doit veiller à transmettre à l'URSSAF Caisse nationale la copie de l'acte sous un délai de 48 heures à compter de sa réception.

Le TITULAIRE établit une synthèse des baux arrivant à échéance (triennale ou fin de bail) qu'il transmet trimestriellement à l'URSSAF Caisse nationale. Cet état liste l'exhaustivité des prochaines triennales ou fins de bail arrivant à échéance dans un délai de 8 mois à 18 mois à dater de la production dudit état. Cette procédure a pour objectif de connaître et d'anticiper les risques/opportunités éventuels inhérents aux échéances contractuelles. Des réunions trimestrielles sont organisées pour échanger sur les stratégies à donner sur chaque bail et les préconisations doivent être adressées préalablement à la tenue de ces réunions.

Le TITULAIRE établit une fiche d'étude du loyer de renouvellement selon le modèle UCN dédié qu'il soumet à la validation de l'URSSAF Caisse nationale au minimum 8 mois avant l'échéance du bail.

Le TITULAIRE adresse les offres de renouvellement dans les formes et délais prévus par la Loi.

Le TITULAIRE accompagne l'URSSAF Caisse nationale dans la procédure de renouvellement du bail, avec la contribution du service juridique du TITULAIRE, jusqu'à la conclusion du dossier.

Le TITULAIRE peut faire appel sur demande de l'URSSAF Caisse nationale aux conseils d'un expert en matière de baux commerciaux ; dans ce cas, les frais qui en résulteront sont à la charge de l'URSSAF Caisse nationale.

Le TITULAIRE établit et conclut les baux, conventions, avenants, renouvellements, sur la base des modèles fournis par l'URSSAF Caisse nationale.

Le TITULAIRE est responsable de la sécurité juridique des actes conclus.

Le TITULAIRE a un délai de 5 jours ouvrés maximum suivant la signature de l'acte pour en communiquer l'original à l'URSSAF Caisse nationale. Il met à jour la base des données locatives dès la signature des actes.

Pour les locaux à usage d'habitation, leurs annexes ainsi que pour les parkings offerts à la location indépendamment de tout bail principal :

Le TITULAIRE accepte les congés, demandes de renouvellement et délivre les congés aux locataires dans les conditions prévues aux différentes législations applicables. Il doit toutefois avoir préalablement obtenu les instructions écrites de l'URSSAF Caisse nationale –tant sur le principe de la délivrance du congé que du renouvellement du bail, ainsi que sur le montant du loyer en cas de renouvellement.

Par ailleurs pour tout congé, toute demande de renouvellement reçue dans ses locaux ou tout autre acte reçu dans ses locaux impactant la vie du bail, le TITULAIRE doit veiller à transmettre à l'URSSAF Caisse nationale la copie de l'acte sous un délai de 48 heures à compter de sa réception.

Le TITULAIRE établit une fiche d'étude du loyer de renouvellement selon le modèle dédié qu'il soumet à la validation de l'URSSAF Caisse nationale au minimum 7 mois avant l'échéance du bail.

Le TITULAIRE adresse les offres de renouvellement dans les formes et délais prévus par la Loi.

Le TITULAIRE accompagne l'URSSAF Caisse nationale dans la procédure du renouvellement du bail, avec la contribution de son service juridique, jusqu'à la conclusion du dossier.

Le TITULAIRE transmet, en cas de négociation avec les locataires, la proposition à l'URSSAF Caisse nationale accompagnée de ses préconisations et réalise toutes les actions décidées par l'URSSAF Caisse nationale –jusqu'à la conclusion du dossier.

Le TITULAIRE peut faire appel sur demande de l'URSSAF Caisse nationale aux conseils d'un expert en matière de baux d'habitation ; dans ce cas, les frais qui en résulteront sont à la charge de l'URSSAF Caisse nationale.

Le TITULAIRE établit et conclut les baux, conventions, avenants, renouvellements, sur la base des modèles de l'URSSAF Caisse nationale.

Le TITULAIRE est responsable de la sécurité juridique des actes conclus.

Le TITULAIRE a un délai de 5 jours ouvrés maximum suivant la signature du bail pour communiquer l'original du bail à l'URSSAF Caisse nationale. Il met à jour la base des données locatives dès la signature des actes.

#### **2.5.4 Gestion des actions nécessaires en cas de disparition du locataire, d'administration ou de liquidation judiciaire**

Le TITULAIRE mène au nom de l'URSSAF Caisse nationale toutes les actions précontentieuses en conformité avec les règles qui ont été définies préalablement avec elle (cf. chapitre 5.1).

Dès lors qu'il a connaissance d'une procédure collective relative à un locataire, le TITULAIRE en informe immédiatement le service juridique immobilier de l'URSSAF Caisse nationale qui procède à la déclaration de créance.

Pour les locataires au contentieux judiciaire, l'information de leur disparition doit être relayée immédiatement au service juridique immobilier de l'URSSAF Caisse nationale qui procédera aux recherches visant à les retrouver.

## **2.6 SORTIE DES LIEUX**

Le TITULAIRE informe l'URSSAF Caisse nationale des congés reçus et de leur motif par courriel, et met à jour sa base de données, dès que l'information est portée à sa connaissance.

A chaque sortie, le TITULAIRE détermine et établit l'état du solde des locataires sortants, et encaisse ou règle les sommes correspondantes. Il dresse des états des lieux de sortie précis et justifie à l'URSSAF Caisse nationale les éventuelles retenues sur le dépôt de garantie.

Le TITULAIRE veille à récupérer la nouvelle adresse des locataires, et à l'intégrer dans son système d'information.

Le TITULAIRE fixe les sommes à imputer sur le dépôt de garantie et le cas échéant, des sommes à facturer en sus aux locataires. Il produit tous les justificatifs associés de sorte que les retenues de garantie ou facturations supplémentaires soient inopposables à l'URSSAF Caisse nationale.

Le TITULAIRE informe sans délai le service juridique et le service immobilier de l'URSSAF Caisse nationale de l'imputation des frais de réparations locatives qu'il propose sur le montant des frais de remise en état sur le compte définitif du locataire.

Le TITULAIRE assure, au départ des locataires, la prise en charge des transferts de contrats « concessionnaires ».

## **2.7 VIE DE L'IMMEUBLE – RELATIONS AVEC LE LOCATAIRE**

### **2.7.1 Gestion des sites**

Le TITULAIRE accomplit toutes les diligences indispensables à garantir l'exécution des obligations de l'URSSAF Caisse nationale.

Le TITULAIRE assure une surveillance de l'occupation des immeubles notamment dans le cas spécifique des successions dont il informe l'URSSAF Caisse nationale. Il communique notamment la date de décès du locataire et des actions qu'il a engagées pour la récupération du bien.

Le TITULAIRE garantit la qualité de gestion des immeubles et pour ce faire, assure des contrôles réguliers sur site et conduit les actions correctives qui s'avèrent nécessaires.

### **2.7.2 Gestion des demandes et réclamations de locataires**

Le TITULAIRE assure la relation au quotidien avec les locataires ; quel que soit l'objet et la forme de leur saisine : administrative, locative, technique ou juridique, il traite leurs demandes et réclamations avec efficacité et rapidité en les tenant régulièrement informés de l'avancement de leur dossier, de sorte que l'URSSAF Caisse nationale ne soit pas directement recherchée.

Si l'URSSAF Caisse nationale est destinataire d'une réclamation en direct par un locataire, une réponse d'attente sera formulée et communiquée au TITULAIRE avec ladite réclamation pour traitement par le TITULAIRE dans les mêmes formes et conditions décrites précédemment.

Le TITULAIRE adresse les réclamations formulées par écrit (courrier, mail) à l'URSSAF Caisse nationale au plus tard 3 jours après leur réception.

Le TITULAIRE a 10 jours ouvrés maximum pour apporter par écrit au locataire les premiers éléments de réponse avec le calendrier des actions nécessaires au traitement des éventuels dysfonctionnements.

Le TITULAIRE établit mensuellement un reporting des réclamations conformément au format de l'annexe 1 au CCTP.

Pour les réclamations présentant des enjeux importants comportant des risques locatifs, techniques, financiers et/ou juridiques, le TITULAIRE adresse dès leur réception une note de

risques à l'URSSAF Caisse nationale, avec ses préconisations, accompagnée de tous les justificatifs nécessaires.

Pour les réclamations d'ordre technique, le TITULAIRE s'assure du suivi des travaux de réparation qui en résulteraient.

Pour les locataires au contentieux, le TITULAIRE informe le service juridique immobilier de l'URSSAF Caisse nationale de toute réclamation antérieure ou postérieure à leur passage au contentieux pouvant impacter les procédures à venir. Le traitement de la réclamation est fait en concertation avec le service juridique immobilier de l'URSSAF Caisse nationale.

Le TITULAIRE délivre les autorisations de travaux sollicitées par les locataires à condition qu'elles entrent dans le cadre du contrat de bail, et ce en lien avec l'URSSAF Caisse nationale. Le TITULAIRE sollicite toutes les informations et documents utiles sur les projets de travaux des locataires, il analyse ces demandes de travaux et rend compte à l'URSSAF Caisse nationale. Dans le cas de travaux d'une certaine importance le TITULAIRE participe à la réception des travaux et en informe l'URSSAF Caisse nationale.

Le TITULAIRE représente le Bailleur auprès des associations de locataires représentatives.

### **2.7.3 Cas spécifique des immeubles à usage principal d'habitation**

Compte tenu du nombre de locataires et de leur spécificité, il est demandé au TITULAIRE d'assurer une permanence sur chaque immeuble à un rythme semestriel afin d'aller à la rencontre des résidents. Ces rencontres devant permettre de faciliter et personnaliser les échanges et de mieux recueillir les éventuelles sollicitations des locataires.

Le TITULAIRE adresse à l'URSSAF Caisse nationale dans un délai de 15 jours calendaires après la tenue de la réunion un compte rendu de ces permanences par immeuble, lequel doit comporter les éléments suivants :

- Les références du lot privatif concerné (Nom du locataire, numéro de lot, date d'entrée dans les lieux)
- La nature de la réclamation et de la demande
- La préconisation du TITULAIRE
- Les éventuelles observations sur les parties communes de l'immeuble et/ou signalements du gardien
- Les éventuelles préconisations d'amélioration des parties communes de l'immeuble

L'URSSAF Caisse nationale adresse ses consignes au TITULAIRE sur chaque sujet. Le TITULAIRE doit veiller à la mise en œuvre des actions nécessaires et rend compte à l'URSSAF Caisse nationale dans un délai d'un mois à compter de la date de transmission des consignes par cette dernière.

### **2.7.4 Enquête de satisfaction**

Le TITULAIRE réalise à mi-marché (soit 1,5 année après la prise d'effet du mandat) une enquête de satisfaction auprès des locataires du patrimoine (habitation + tertiaire).

Cette enquête est conçue spécifiquement pour le patrimoine de l'URSSAF Caisse nationale, de sorte que celle-ci soit adaptée aux immeubles concernés et qu'elle ne soit pas trop généraliste ou générique.

Les résultats de cette enquête permettent au TITULAIRE de mesurer les actions correctives à mettre en œuvre, de faire des préconisations d'amélioration à l'URSSAF Caisse nationale pour validation, et de les déployer tout au long du mandat sur le patrimoine pour faire évoluer le taux de satisfaction moyen de la future enquête.

Le TITULAIRE doit obtenir au minimum un taux de satisfaction moyen de 80% par immeuble sur un panel de 20% minimum de répondants.

L'enquête de satisfaction porte à minima sur les thématiques suivantes et pourra être adapté en lien avec l'URSSAF Caisse nationale :

***Thématique 1 : Opinion immeuble***

- *Propreté de l'immeuble (nettoyage)*
- *Etat général des équipements communs et des parties d'immeuble*
- *Services de gardiennage : disponibilité et satisfaction du gardien*
- *Travaux réalisés dans l'immeuble*
- *Maintenance*
- *Satisfaction générale de l'immeuble*
- *Avis sur les services et prestations proposés dans l'immeuble*

***Thématique 2 : Opinion sur le bien loué (appartement – bureau – commerce) et le quartier***

- *Satisfaction générale lors de l'entrée dans le bien loué*
- *Éléments déterminants dans le choix de la location*
- *Satisfaction générale quant aux caractéristiques du bien loué*
- *Satisfaction générale concernant le quartier*
- *Satisfaction des équipements du bien loué*
- *Satisfaction du loyer et charges locatives du bien loué*

***Thématique 3 : Opinion sur la société gestionnaire***

- *Relationnel avec la société gestionnaire (communication)*
- *Avis général sur la gestion de l'immeuble (technique et locative)*
- *Recensement des demandes si échange avec le gestionnaire et pour quelle raison*
- *Moyen de contact avec le gestionnaire*
- *Satisfaction sur le traitement de la demande*
- *Satisfaction générale concernant la gestion de l'immeuble*
- *Si immeuble en copropriété : avis sur le syndic*

Les observations et commentaires libres des locataires sont également analysés et pris en compte dès lors que ces derniers se rapportent aux thématiques ci-dessus.

### **3 GESTION ADMINISTRATIVE**

#### **3.1 GESTION DES DOSSIERS IMMEUBLES**

Le TITULAIRE assure la sécurité de conservation des pièces relatives à la gestion et à l'administration de l'immeuble et garantira leur accessibilité, notamment et sans que cette liste soit exhaustive : actes, autorisations, déclarations, état des surfaces et plans, rapports de visites et de contrôles réglementaires ou non.

Il vérifie l'existence d'un règlement intérieur pour chaque immeuble et le mettra à jour. En cas d'absence, il soumettra un projet à l'URSSAF Caisse nationale pour validation.

#### **3.2 GESTION DES ASSURANCES**

L'URSSAF Caisse nationale accorde un mandat portant délégation de signature au Titulaire afin qu'il puisse effectuer pour son compte toutes les actions mentionnées ci-après auprès des assureurs de l'URSSAF Caisse nationale.

##### **3.2.1 Gestion des contrats et des risques**

###### **3.2.1.1 Souscription des polices d'assurances**

L'URSSAF Caisse nationale souscrit les polices d'assurances « Dommages aux biens, incendie et risques annexes » et « Responsabilité Civile » afférentes aux immeubles objets du présent marché et en communique les principaux éléments au TITULAIRE.

A l'occasion des travaux dans les immeubles objets du présent marché, l'URSSAF Caisse nationale apprécie la nécessité de souscrire ou non des assurances construction (« Tous risques chantier » et « Dommages ouvrage » notamment) et en communique les principaux éléments au TITULAIRE.

Le TITULAIRE apporte son concours à l'URSSAF Caisse nationale pour la communication de tous éléments d'information qui seraient nécessaires à l'établissement des cahiers des charges dans le cadre des procédures « Marché public de prestations de service d'assurances » qui s'imposent à l'URSSAF Caisse nationale agissant pour le compte de l'URSSAF Caisse nationale ou qui lui seraient demandés par les compagnies d'assurances ou leurs représentants.

###### **3.2.1.2 Gestion des risques**

Le TITULAIRE informe l'URSSAF Caisse nationale, s'il y a lieu, de la nécessité de négocier et/ou souscrire de nouvelles polices ou des avenants aux polices existantes en fonction de l'évolution des caractéristiques des immeubles ou de la nature des risques ou encore de l'activité des locataires ou occupants.

Le TITULAIRE informe l'URSSAF Caisse nationale de la nécessité de souscrire, le cas échéant, toutes polices complémentaires aux polices multirisques des immeubles qui s'avèreraient nécessaires en raison notamment des équipements ou aménagements ou mode d'exploitation de l'immeuble.

Conformément aux dispositions de l'article 2.1.3 ci-avant, lors de la négociation puis la conclusion des baux, le TITULAIRE transmet à l'URSSAF Caisse nationale toute demande de

modification de la rédaction de la clause « Assurance » du bail type et en particulier les propositions d'introduction de renonciations à recours.

### 3.2.1.3 Suivi des polices « Dommages aux biens, incendie et risques annexes »

Le TITULAIRE assure le suivi des polices d'assurances « Dommages aux biens, incendie et risques annexes » souscrites par l'URSSAF Caisse nationale. Il communique à l'URSSAF Caisse nationale chaque année, au plus tard le 15 janvier une liste des immeubles mise à jour incluant les éléments nécessaires à l'établissement de l'appel de prime (entrées et sorties de bâtiments, nouvelle surface à assurer, actualisation des surfaces à assurer à la suite de travaux...).

Le TITULAIRE assiste l'URSSAF Caisse nationale dans le contrôle des montants des primes appelées au titre de ces polices.

Le règlement des primes est assuré par l'URSSAF Caisse nationale.

## **3.2.2 Gestion des sinistres**

### 3.2.2.1 Gestion des sinistres « Tous risques chantier »

En cas de sinistre intervenant lors d'une opération de travaux et en l'absence de souscription d'une police TRC soit par l'entreprise, soit par l'URSSAF Caisse nationale, le Titulaire veille à ce que l'entrepreneur titulaire du contrat de louage d'ouvrage relatif à la réalisation de l'ouvrage endommagé procède à l'exécution de ses obligations contractuelles.

Le TITULAIRE informe, sans délai, l'URSSAF Caisse nationale de tous les sinistres.

En cas de souscription par l'URSSAF Caisse nationale d'une police TRC pour le compte des intervenants à l'acte de construire, il appartient au TITULAIRE d'assister l'URSSAF Caisse nationale à la déclaration de sinistre auprès de l'assureur. Cette dernière est assurée par l'URSSAF Caisse nationale.

Le TITULAIRE informe les entrepreneurs concernés dont l'ouvrage a été accidentellement endommagé.

Le TITULAIRE prend toutes les mesures conservatoires nécessaires à la non-aggravation des dommages.

Le TITULAIRE est présent aux réunions d'expertise. Le cas échéant, il peut représenter ou assister l'URSSAF Caisse nationale.

### 3.2.2.2 Gestion des sinistres « Dommages ouvrage »

De façon générale le TITULAIRE informe, sans délai, l'URSSAF Caisse nationale de tous les sinistres, et notamment ceux qui ont lieu au cours de l'année de parfait achèvement.

Le TITULAIRE prend toutes les mesures conservatoires nécessaires à la non-aggravation des dommages.

Si une police « Dommages Ouvrage » a été souscrite par l'URSSAF Caisse nationale, et que les désordres sont de nature décennale, le Titulaire assiste et apporte toutes les informations utiles à la déclaration de sinistre auprès de l'assureur DO. Cette dernière est assurée par l'URSSAF Caisse nationale.

Dans le cadre de sa mission de défense des intérêts de l'URSSAF Caisse nationale, Le TITULAIRE pourra le cas échéant et en accord avec l'URSSAF Caisse nationale récuser l'expert désigné par l'assureur.

Le TITULAIRE est présent aux réunions d'expertise. Il pourra représenter ou assister l'URSSAF Caisse nationale.

A réception de l'offre d'indemnité, le TITULAIRE assiste l'URSSAF Caisse nationale dans son analyse en prévision de son acceptation ou refus par l'URSSAF Caisse nationale. Dans le cas de sinistre dont le montant estimatif des travaux réparatoire est significatif et pour lesquels l'offre d'indemnité doit être refusée le TITULAIRE peut se faire assister par une société spécialisée afin de contester, et ce en lien avec l'URSSAF Caisse nationale.

### 3.2.2.3 Gestion des sinistres « Dommages aux biens, incendie et risques annexes »

En cas de survenance d'un sinistre, le TITULAIRE prend immédiatement les mesures de sécurité et conservatoires qui s'imposent pour en limiter l'importance et sauvegarder les biens garantis (cantonnement du sinistre, mise en sécurité des personnes, ...).

Il procède à la déclaration de sinistre auprès de l'assureur, dès qu'il en a connaissance, dans le délai contractuel conformément aux clauses du contrat.

Il informe, sans délai, l'URSSAF Caisse nationale de tous les sinistres les plus importants et particulièrement :

- les sinistres incendie
- les dommages électriques
- tout sinistre dont le montant estimatif des travaux de réparation est supérieur estimé à 5 000€ HT.

Le TITULAIRE transmet à l'assureur un état estimatif et définitif des pertes certifié sincère.

Le TITULAIRE est présent aux réunions d'expertise. Il peut représenter ou assister l'URSSAF Caisse nationale.

A réception de l'offre d'indemnité, le TITULAIRE l'apprécie et accepte ou refuse son montant.

En cas d'acceptation, il veille au règlement de l'indemnité par l'assureur.

Le TITULAIRE assure le suivi et la réception des travaux réparatoires dont il a la charge et règle les dépenses (factures...) et encaisse les sommes au profit de l'URSSAF Caisse nationale.

Pour tous les sinistres nécessitant la remise de devis à l'assureur, le TITULAIRE se charge de demander les devis auprès des prestataires de l'URSSAF Caisse nationale et de les transmettre à l'assureur.

Il est convenu que pour tout sinistre d'un montant supérieur à 3 000 €, les devis sont transmis pour validation à l'URSSAF Caisse nationale avant communication à l'assureur.

Pour tous les sinistres inférieurs à la franchise contractuelle (dans le marché actuel de 1500 €) le TITULAIRE s'engage à effectuer les recours amiables contre le tiers responsable identifié ou son assureur.

Le TITULAIRE veille à obtenir l'accord de l'expert et de l'assureur pour engager les travaux de réparation des conséquences du sinistre.

#### 3.2.2.4 Gestion des sinistres « Responsabilité » du fait des immeubles gérés

En cas de recherche par un tiers ou un locataire de la responsabilité de l'URSSAF Caisse nationale du fait de dommages causés par les biens immeubles et meubles objet du présent marché, le TITULAIRE procède à la déclaration de sinistre auprès de l'assureur de l'URSSAF Caisse nationale dès qu'il a connaissance de la réclamation du tiers ou locataire et au plus tard dans les délais et selon les modalités prévues contractuellement.

Le TITULAIRE informe, sans délai, l'URSSAF Caisse nationale de toutes réclamations portant sur des dommages corporels.

Pour les réclamations portant sur des dommages matériels et immatériels, le TITULAIRE informe, sans délai, l'URSSAF Caisse nationale dès lors que les enjeux financiers sont supérieurs à 5 000 €.

Le TITULAIRE est présent aux réunions d'expertise. Il peut représenter ou assister l'URSSAF Caisse nationale.

### **3.2.3 Tableaux de bord et comptes rendu d'activité**

LE TITULAIRE doit établir un reporting exhaustif de tous les sinistres affectant le parc. Ce reporting est accessible sur un fichier partagé en ligne avec l'URSSAF Caisse nationale (Logiciel Teams).

Pour les risques de « Dommages aux biens », ce reporting comporte à minima les rubriques suivantes :

- ✓ Date d'arrêté du reporting
- ✓ Adresse du sinistre
- ✓ N° du sinistre
- ✓ Nature du sinistre
- ✓ Cause du sinistre
- ✓ Conséquence du sinistre
- ✓ Date du sinistre
- ✓ Montant du sinistre provisionné par le TITULAIRE
- ✓ Montant du sinistre réglé par l'assureur
- ✓ Montant des travaux réparatoires quand ceux-ci sont commandé par le TITULAIRE
- ✓ Nom du locataire / parties communes
- ✓ Date de déclaration du sinistre
- ✓ Etat de la procédure
- ✓ Date de règlement de l'indemnisation

Le TITULAIRE vérifie semestriellement l'exactitude du relevé des sinistres établi par l'assureur « Dommages aux biens » de l'URSSAF Caisse nationale (sinistres clôturés/en cours, montants des sinistres réglés, pertinence des montants provisionnés, ...).

Le TITULAIRE participe, à la demande de l'URSSAF Caisse nationale, à la rencontre semestrielle organisée avec l'assureur pour faire un bilan de la sinistralité.

### **3.2.4 Prescription des actions dérivant des contrats d'assurance :**

Il est rappelé au TITULAIRE que toutes les actions dérivant d'un contrat d'assurance sont prescrites par deux ans en application de l'article L. 114-1 du code des assurances.

Le TITULAIRE s'engage donc à interrompre la prescription chaque fois que cela s'avère nécessaire et en particulier s'agissant des sinistres déclarés.

### **3.2.5 Résiliation des polices multirisques et fin du marché :**

La résiliation des polices d'assurances est assurée par l'URSSAF Caisse nationale.

Dès la fin du présent marché ou à sa rupture, le TITULAIRE transmet tous les éléments nécessaires, sur simple demande, pour que l'URSSAF Caisse nationale ou éventuellement le nouveau titulaire puisse faire valoir pleinement ses droits au titre des sinistres éventuellement en cours d'instruction.

### **3.2.6 Evolution des contrats d'assurances de l'URSSAF Caisse nationale :**

L'ensemble des dispositions du présent chapitre 3.2 s'appliquent à tous les contrats d'assurances en cours et à venir de l'URSSAF Caisse nationale et ce durant toute la durée du marché du TITULAIRE.

## **3.3 GESTION DES PERSONNELS D'IMMEUBLES (GARDIENS, CONCIERGES ET EMPLOYES D'IMMEUBLE)**

### **3.3.1 Dispositions générales**

Le TITULAIRE est le mandataire de l'URSSAF Caisse Nationale pour tout ce qui concerne le bon fonctionnement des immeubles, y compris pour ce qui touche à la gestion et à l'exécution des contrats de travail individuels et à l'organisation du travail des salariés. L'URSSAF Caisse nationale supporte tous les coûts liés à l'emploi, au recrutement, au licenciement des employés et gardiens d'immeubles, à l'exception de ceux qui seraient dus à une faute du titulaire. Dans ce cas, l'URSSAF Caisse nationale pourra engager la responsabilité du TITULAIRE.

Le TITULAIRE s'engage à communiquer à l'URSSAF Caisse nationale le correspondant des Ressources Humaines chargé de la gestion des contrats de travail.

### **3.3.2 Obligation d'information et d'alerte Gestion et suivi des éléments de paye**

Le titulaire devra fournir à l'URSSAF Caisse nationale au format Excel ou .csv (pas de .pdf) les éléments suivants :

- Le reporting des déclarations AT au fil de l'eau
- Le reporting des arrêts maladie / IJ : chaque trimestre
- Les états de paye sous format Excel : chaque mois
- Le livre de paye - détail par salarié et agrégé par population gérée mensuel/trimestriel et annuel reprenant l'ensemble des rubriques inscrites au bulletin de paye (éléments bruts/cotisations salariales et patronales, net à payer, PAS etc.)
- Le tableau des déclarations par collecteur/bases taux et montants : à un rythme mensuel, trimestriel et annuel
- Le détail des provisions congés, RTT, médecine du travail : une fois par an

- L'état des congés/RTT acquisition /pris/solde : chaque trimestre
- La copie des bulletins de salaire complets et simplifiés : chaque mois (format pdf)
- Le reporting des anomalies constatées en paie : chaque mois

### 3.3.2.1 Recrutement

De manière générale, il est prévu de ne pas remplacer les gardien(ne)s du patrimoine en cas de départ.

Dans ce cas de figure, le TITULAIRE doit mettre en place un contrat de prestations de services de nettoyage portant sur le même périmètre et en informer les locataires, de sorte à ne pas augmenter les charges des locataires. En cas de contestation des locataires du coût occasionné, le périmètre peut être revu à la hausse sous réserve d'obtenir l'accord des occupants de l'immeuble en amont.

Par ailleurs, en cas de fortes problématiques sur un immeuble, le recrutement d'un gardien peut être envisagé.

Le TITULAIRE doit informer sans délai l'URSSAF Caisse nationale dès lors que des problématiques sont rencontrées sur les immeubles pour arbitrage.

Par ailleurs, le TITULAIRE transmet à la Direction financière de l'URSSAF Caisse nationale une note d'analyse exhaustive de la situation en prenant en considération les aspects locatifs, juridique et économique.

Concernant les recrutements, l'organisation est cadrée selon le type de contrat :

Pour les CDI, les différentes étapes d'une procédure de recrutement sont :

- Le TITULAIRE informe l'URSSAF Caisse nationale (Direction des Ressources Humaines et Direction financière) du besoin de recrutement d'un gardien en CDI.
- Dans l'hypothèse d'une décision de recrutement, la procédure est gérée par le TITULAIRE : lancement de l'offre d'emploi, analyse des candidatures, réalisation des entretiens avec formalisation des comptes rendus d'entretien.

Dans les offres d'emploi, doivent être incluses les mentions suivantes :

*Dans le cadre de sa politique de diversité, l'URSSAF Caisse nationale soutient l'égalité Hommes/Femmes et favorise l'insertion professionnelle, l'accès et le maintien dans l'emploi des personnes en situation de handicap.*

*Travailler à l'URSSAF, c'est être chargé d'une mission de service public. Tous nos collaborateurs sont donc soumis à la charte de la laïcité dans les services publics :*  
<https://www.info.gouv.fr/organisation/laicitegouvfr/chartes-de-la-laicite>

- Le TITULAIRE procède au choix du candidat et transmet à la DRH et à la DIFI de l'URSSAF Caisse nationale les pièces du candidat sélectionné (le CV, la lettre de candidature, le compte rendu d'entretien et tout autre élément permettant de justifier le choix).
- Un dernier entretien est tenu entre la DRH de la Caisse nationale, le TITULAIRE et le candidat sélectionné pour validation. La DIFI se réserve le droit d'assister à l'entretien en fonction du dossier du candidat et/ou de l'enjeu que représente l'immeuble dans lequel travaillera le gardien.
- Dès validation de la Caisse nationale, le TITULAIRE formalise le contrat de travail via le modèle qui sera validé en amont par l'URSSAF Caisse nationale.

- La détermination de la rémunération et des avantages en nature sont à la main du mandataire qui veillera à l'application de la Convention collective nationale des gardiens, concierges et employés d'immeubles.
- Le TITULAIRE transmet à la Caisse nationale le contrat pour validation. Ce contrat est analysé et validé par la DIFI et la DRH avant de le mettre dans le circuit de signature.
- Dès confirmation de la Caisse nationale, le contrat est visé par le TITULAIRE par délégation de la Caisse nationale et par le salarié. Le contrat signé par toutes les parties est ensuite transmis à la DRH de la Caisse nationale.

Pour les CDD, le TITULAIRE a recours au contrat à durée déterminée en cas de remplacement d'un gardien pendant ses congés ou lors d'une absence pour maladie. Le modèle de contrat de travail sera validé en amont par L'URSSAF Caisse nationale.

Pour maintenir une continuité de service et permettre une réactivité dans les remplacements des gardiens absents, le TITULAIRE peut avoir recours à ce type de contrat sans solliciter un accord préalable de l'URSSAF Caisse nationale. Toutefois, le mandataire informera l'URSSAF Caisse Nationale par un simple mail précisant l'identité de la personne remplacée, le motif de remplacement (congés ou maladie) et éventuellement la durée du contrat.

L'expression du besoin, la procédure de recrutement, le choix de la personne qui remplacera le gardien absent, la réalisation du contrat de travail incomberont au TITULAIRE qui s'engage à transmettre tous les contrats à durée déterminée au fur et à mesure de leur réalisation.

#### 3.3.2.2 Entretien professionnels

Il est nécessaire de réaliser :

- Un entretien annuel tous les ans
- Un entretien professionnel tous les 2 ans
- Un entretien professionnel renforcé tous les 6 ans

Le TITULAIRE pourra proposer ses propres maquettes qui seront soumises à validation de la DRH de l'URSSAF Caisse nationale.

Une fois les entretiens réalisés, les formulaires complétés et signés doivent être transmis à la DRH de l'URSSAF Caisse nationale.

#### 3.3.2.3. Evolution salariale :

Les augmentations de salaire pour les gardiens peuvent prendre 2 formes :

- Le TITULAIRE étant garant du suivi de l'évolution de la Convention collective nationale des gardiens, concierges et employés d'immeuble, il informe l'URSSAF Caisse nationale des évolutions concernant les composantes de la rémunération des gardiens (valeur fixe et valeur du point).
- L'évolution de l'activité des gardiens peut générer une évolution de la rémunération (actualisation du nombre d'unités de valeurs ou mise en place de primes spécifiques : Primes de tri sélectif...)

#### 3.3.2.4. Augmentations individuelles :

Chaque année, la DRH de l'URSSAF Caisse nationale informe le TITULAIRE de l'organisation d'une campagne salariale (cf. annexe 9 : Calendrier RH).

Dans le cadre de cette campagne salariale annuelle, le TITULAIRE peut proposer :

- des augmentations individuelles en fonction du travail, de l'investissement, du mérite des gardiens, l'URSSAF Caisse nationale analyse les demandes et transmet les arbitrages au TITULAIRE pour mise en œuvre en paie
- des attributions de primes annuelles, le TITULAIRE fait des propositions d'attribution de primes annuelles en fonction de la qualité des services assurés par les gardiens. L'URSSAF Caisse nationale analyse les demandes et transmet les arbitrages au TITULAIRE pour mise en œuvre en paie.

#### 3.3.2.5. Formations :

Un point est organisé une fois par an entre le pôle formation de la DRH de l'URSSAF Caisse nationale et le TITULAIRE pour balayer le plan de développement des compétences et identifier les formations dont pourraient bénéficier les gardiens.

Lors de ce point, le pôle formation propose des formations et le TITULAIRE émet un avis sur les formations proposées, le plan de développement des compétences pour les gardiens est validé entre le pôle formation et le TITULAIRE.

Le TITULAIRE informe les gardiens qu'ils doivent se rendre disponible pour suivre les formations ; leur présence étant obligatoire. En cas d'indisponibilité, les dates de formation peuvent être décalées sous réserve du respect d'un délai de prévenance. Toute absence à la formation doit être justifiée par un motif valable telle que la maladie ou un cas de force majeure (accident, grève).

Le pôle formation de l'URSSAF Caisse nationale est chargé de commander les formations et d'envoyer les convocations au TITULAIRE qui doit les remettre aux gardiens.

Pour les nouvelles intégrations en CDI, le pôle formation initie les formations réglementaires.

Concernant les gardiens en CDD, ils peuvent bénéficier de formations si les CDD sont de longue durée et essentiellement sur les formations réglementaires.

#### 3.3.2.6. Mesures disciplinaires, insuffisances et inaptitudes

Le TITULAIRE doit obligatoirement informer et alerter l'URSSAF Caisse nationale de toutes les difficultés auxquelles il pourra être confronté dans le cadre de l'exécution du contrat de travail des employés et gardiens d'immeuble (absence, défaillance, agissement fautif, insuffisances, inaptitudes...) suivant un délai maximum de 5 (cinq) jours calendaires à compter de la connaissance des faits, afin de permettre à l'URSSAF Caisse nationale de réaliser tous actes nécessaires à la bonne exécution du contrat de travail.

A cet effet, le TITULAIRE doit communiquer une information complète et précise de la situation, ainsi que ses recommandations compte tenu de sa connaissance du dossier.

En tout état de cause, le TITULAIRE ne doit procéder à aucune mesure liée à une sanction ou un licenciement. Toute décision affectant l'exécution du contrat de travail du salarié (sanction, licenciement etc.) relève exclusivement de l'URSSAF Caisse nationale avertie de toute difficulté par le TITULAIRE suivant les modalités énoncées au précédent paragraphe.

### 3.3.2.7. Suivi des effectifs gardiens

L'URSSAF Caisse nationale a besoin de suivre les effectifs des gardiens en contrat à durée indéterminée et déterminée. A ce titre, l'URSSAF Caisse nationale transmet au TITULAIRE un fichier de suivi des effectifs à compléter au lancement du marché et à actualiser à chaque mois (cf. annexe 10 : suivi des effectifs gardiens).

### 3.3.2.8. Dépenses de personnels

L'URSSAF Caisse nationale pilote les dépenses de personnels relatives aux gardiens. A ce titre, l'URSSAF Caisse nationale transmet au TITULAIRE un fichier de suivi des dépenses de personnels à compléter au lancement du marché et à actualiser chaque mois (cf. annexe 11 : suivi de la masse salariale).

### 3.3.2.9. Dépenses de fonctionnement en lien avec l'emploi de gardiens

Les achats d'équipement de protection individuelle (EPI) se font par le TITULAIRE à la demande des gardiens. Par mesure de simplification, pour ce type d'achat, le TITULAIRE est autonome pour juger de l'opportunité de lancer la dépense, il doit en informer l'URSSAF Caisse nationale (DRH et DIFI).

Pour tout achat particulier ou d'un montant conséquent, le TITULAIRE doit solliciter l'URSSAF Caisse nationale en amont pour obtenir un accord.

### 3.3.2.10. Santé, prévention et QVCT

En lien avec les services compétents de la DRH de l'URSSAF Caisse nationale, le TITULAIRE est chargé des diverses actions de Prévention en matière de risques professionnels de l'unité de travail « Gardiens d'immeubles ».

A ce titre, le TITULAIRE :

- S'assure que les règles et procédures légales et réglementaires relatives à la prévention des risques professionnels sont respectées.
- Garantit le suivi et la mise à jour du DUERP de cette unité.
- Propose, met en place et suit les actions de prévention en lien avec les priorités de l'URSSAF Caisse nationale (DUERP ET PAPRIACT).
- Identifie et transmet au service formation de l'URSSAF Caisse nationale les actions de sensibilisation ou de formation jugées prioritaires.
- Organise et restitue les données et statistiques utiles au bilan annuel de prévention.
- A la demande de l'URSSAF Caisse nationale, il engage toute action d'enquête ou d'étude permettant de vérifier ou mesurer la qualité de conditions de travail de cette unité.
- Relais et contribue à la mise en œuvre de la politique de maintien dans l'emploi (RQTH notamment) de l'URSSAF Caisse nationale.

Le TITULAIRE organise et assure le suivi des visites médicales en lien avec la médecine du travail choisie par l'URSSAF Caisse nationale.

### 3.3.2.11. Relations sociales

Le TITULAIRE garantit le bon déploiement des accords d'entreprise applicables aux gardiens d'immeuble. Pour ce faire, il met en œuvre les communications et actions nécessaires à la mise en œuvre des dispositifs conventionnels négociés par l'URSSAF Caisse nationale.

Le TITULAIRE doit faire le lien avec les obligations relatives à la représentation du personnel (membre du comité social et économique) et le droit syndical en vigueur. En d'autres termes, il garantit le relais dans le domaine du dialogue social.

De ce fait, le TITULAIRE doit réaliser tous les affichages et communications obligatoires visant à informer les salariés sur les activités du CSE et les activités des syndicats présents au sein de l'établissement (tracts, communications syndicales).

Il doit également fournir tous les moyens permettant aux salariés de recevoir toutes les communications syndicales, notamment, en attribuant à tous les salariés une adresse électronique normée et à utilisation strictement professionnelle.

Le TITULAIRE doit fournir au CSE tous les fichiers à jour du personnel non seulement dans le cadre des activités sociales et culturelles mais également dans le cadre de ses prérogatives tant en matière de santé, sécurité que des conditions de travail de manière plus générale.

Dans le cadre des élections professionnelles, le TITULAIRE doit :

- Recenser les effectifs salariés  
Fournir toutes les données permettant de mettre en place le vote électronique pour l'ensemble des salariés.

## **3.4 REPRESENTATION DE L'URSSAF CAISSE NATIONALE**

### **3.4.1 Représentation auprès des administrations**

Le TITULAIRE a tout pouvoir de représentation de l'URSSAF Caisse nationale auprès de toutes les administrations publiques et privées ou services concessionnaires. Il aura en particulier tous pouvoirs pour retirer des lettres recommandées, pour déposer et signer toutes pièces, pour représenter l'URSSAF Caisse nationale auprès des services fiscaux en ce qui concerne les impôts locaux et faire toutes réclamations, pour solliciter la délivrance de toutes pièces auprès des services compétents.

Le TITULAIRE effectue à la demande de l'URSSAF Caisse nationale une comparaison des impôts locaux de l'exercice avec ceux de l'exercice précédent. Dans le cas où les impôts locaux lui sembleraient pouvoir être réduits dans le respect de la réglementation fiscale, il en informe l'URSSAF Caisse nationale et suit les réclamations gracieuses ou contentieuses qui pourraient être formulées à cet égard après l'accord de l'URSSAF Caisse nationale.

Le TITULAIRE transmet immédiatement à l'URSSAF Caisse nationale toutes correspondances émanant de la Préfecture concernant notamment la commercialité des immeubles.

### **3.4.2 Représentation auprès des syndicats de copropriété**

Le TITULAIRE gère les relations avec le Syndic de copropriété et pilote son activité opérationnelle. Il s'assure notamment de la bonne maîtrise du budget de fonctionnement de l'immeuble, du respect des délais et des coûts des travaux votés en assemblée générale. Pour

la préparation des assemblées générales, il adresse à l'URSSAF Caisse nationale au minimum 10 jours ouvrés avant leur tenue la convocation de l'assemblée accompagnée d'une proposition argumentée de vote pour chacune des résolutions après avoir vérifié dans le détail les éléments figurant à l'ordre du jour notamment ceux qui engageraient financièrement l'URSSAF Caisse nationale. Sur la base des éléments transmis, l'URSSAF Caisse nationale, qui peut préalablement interroger directement le Syndic de copropriété pour obtenir davantage d'explications sur les propositions de vote, communique au TITULAIRE ses intentions de vote et lui donne tout pouvoir pour représenter l'URSSAF Caisse nationale aux assemblées générales des copropriétaires.

Le TITULAIRE produit, avec le PV de l'assemblée générale, une synthèse des éléments financiers votés.

Le TITULAIRE s'interdit d'exercer les fonctions de syndic des copropriétés dont dépendent les immeubles. Si le TITULAIRE assure de telles fonctions lors de la notification du marché, il doit démissionner de ses fonctions au plus tard dans l'année qui suit la notification. Et en justifier auprès de l'URSSAF Caisse nationale.

### **3.4.3 Assurances**

Le TITULAIRE est investi d'une mission de conseil, à l'égard de l'URSSAF Caisse nationale, sur la couverture des risques associés à la détention et à l'exploitation des immeubles.

## **4 GESTION TECHNIQUE**

### **4.1 SUIVI ET GESTION DE LA MAINTENANCE ET DE L'ENTRETIEN DES IMMEUBLES**

#### **4.1.1 Règles de gestion**

En l'absence de contrats ou de marchés conclus par l'URSSAF Caisse nationale couvrant les besoins à satisfaire et n'entrant pas dans le champ de définitions de l'article 4.2.1 du présent CCTP, le TITULAIRE assure pour l'URSSAF Caisse nationale la passation et l'exécution des marchés nécessaires.

Ainsi, le TITULAIRE réalise le recensement et la définition des besoins, établit le cahier des charges, assure une consultation avec mise en concurrence, procède à l'analyse des offres, et propose à l'URSSAF Caisse nationale le choix de l'offre la plus satisfaisante.

Le TITULAIRE informe l'URSSAF Caisse nationale de toute évolution de la réglementation applicable lui imposant la réalisation de travaux, d'études ou d'audits. Si l'immeuble est en copropriété, les missions du TITULAIRE sont limitées à celles non exercées par le Syndic de copropriété, étant précisé que dans ce cas, le TITULAIRE doit s'assurer que celui-ci exécute ses obligations et effectue toutes les diligences afin de l'y obliger.

Le TITULAIRE met en œuvre toutes les mesures utiles pour éviter tout risque d'occupation irrégulière, de dégradation et de sinistre ainsi que celles propres à assurer la permanence de la sécurité des biens et des personnes aux fins de ne pas engager la responsabilité de l'URSSAF Caisse nationale. Pour ces situations, le TITULAIRE rédige pour chaque situation une note d'enjeux qui résume les risques et les solutions préconisées.

Si la situation l'impose, le TITULAIRE prend au nom et pour le compte de l'URSSAF Caisse toutes les mesures conservatoires nécessaires au maintien et au respect, notamment auprès

des locataires, des obligations légales ou d'ordre public incombant aux bailleurs et propriétaires d'immeubles, tel que celles figurant aux articles 1719 et suivants du code civil.

#### **4.1.2 Gestion des contrats**

Le TITULAIRE produit annuellement une mise à jour de la liste des contrats en cours sur l'immeuble détaillant les sociétés de maintenance et les principales modalités administratives et financières de chaque contrat.

Dans le cadre des contrats existants, le TITULAIRE assure, dans le respect de ceux-ci, la maintenance des équipements, le nettoyage et l'entretien des immeubles.

Le TITULAIRE assure au nom et pour le compte de l'URSSAF Caisse nationale l'élaboration et la mise en œuvre de la passation des contrats. Cela concerne notamment la fourniture des fluides (eau, électricité, téléphone) la maintenance des équipements, le nettoyage, l'entretien, les travaux courants, les prestations intellectuelles (SPS, BC, MOE, audits...), le Facility Management, l'Hospitality Manager et tous autres services indispensables au bon fonctionnement des immeubles et à leur exploitation par les occupants (exemples : salle de sport, restaurant d'entreprise, cafétéria, business center, accueil, local vélo, espace bien être, etc.).

Le TITULAIRE doit s'assurer du respect des obligations contractuelles des contractants de l'URSSAF Caisse nationale et user si nécessaire des moyens de droit vis-à-vis des entreprises prévues dans les contrats et marchés (mesures coercitives, clauses de résiliation...).

Si le TITULAIRE ne s'assure pas du respect des obligations contractuelles des contractants, ou s'il n'utilise pas des moyens de droit prévus dans les contrats et marchés, le TITULAIRE sera responsable des éventuels désordres ou dysfonctionnements en découlant.

Le TITULAIRE connaît et respecte les obligations réglementaires, les règles de l'art et les pratiques professionnelles se rapportant au domaine d'intervention considéré. Il garantit la bonne exécution des prestations nécessaires et la qualité de service indispensable.

Le TITULAIRE s'assure en permanence de l'adéquation des contrats avec les besoins de l'exploitation des immeubles et de ses occupants. Lorsque les contrats le permettent et sur instruction de l'URSSAF Caisse nationale, il négocie leur modification si nécessaire et procède à leur résiliation.

Le TITULAIRE doit proposer l'ensemble des actions nécessaires pour garantir le maintien de la compétitivité des immeubles afin de lutter contre les sites concurrents en augmentant leur valeur ajoutée, louer plus vite les surfaces vacantes et fidéliser les locataires.

Le TITULAIRE, s'il le souhaite ou sur demande de l'URSSAF Caisse nationale, pourra se faire accompagner par une société de conseil spécialisée dans l'exploitation des immeubles et la mise en place de services dédiés.

Pour les immeubles dont les locataires ont, dans le cadre de leur bail, la responsabilité de l'entretien et de la maintenance des équipements (immeubles monolocataires notamment), le TITULAIRE doit mettre en œuvre tous les moyens (visites, réunions, reporting...) afin de s'assurer que ces locataires assurent correctement leurs obligations contractuelles notamment réglementaires. Il doit en reporter à l'URSSAF Caisse nationale au minimum une fois par an sous un format de compte rendu d'activité dont le modèle sera à soumettre à l'URSSAF Caisse nationale en début de mandat.

#### **4.1.3 Charges de fonctionnement**

Le TITULAIRE recherche toutes les économies de charges et met en œuvre une politique ayant pour objectif une maîtrise et une réduction des coûts sans nuire à la valeur patrimoniale des immeubles ou à la satisfaction des attentes légitimes des occupants.

Pour ce faire, il doit réaliser un benchmark des charges de fonctionnement qui a pour objectif de comparer un immeuble donné à un panel suffisamment large d'immeubles ayant la même typologie et des prestations techniques comparables. Il analyse notamment les charges de l'exercice précédent, récupérables ou non, en comparant leur montant au mètre carré.

Ce comparatif donne lieu à la rédaction d'un rapport qui est communiqué à l'URSSAF Caisse nationale chaque année avant le 30 juin ; ce rapport décrit la méthode utilisée, met en exergue les faiblesses décelées, et fait des propositions d'actions correctrices chiffrées.

#### **4.1.4 Surveillance des immeubles**

Le TITULAIRE connaît parfaitement l'état physique des immeubles et de leurs équipements et informe l'URSSAF Caisse nationale sur tous les cas d'urgence et les sinistres touchant l'intégrité des biens et personnes dans les 24 heures maximum suivant l'incident.

Le TITULAIRE procède au minimum à une visite semestrielle sur chaque immeuble dont l'objectif est de s'assurer du bon fonctionnement de l'immeuble et d'identifier les éventuels désordres. Il informe l'URSSAF Caisse nationale de ses constatations au travers d'un compte rendu de visite à adresser au plus tard dans les 10 ouvrés suivant la date de visite. En outre, il vérifie la possibilité de faire jouer la période de garantie de parfait achèvement, décennale ou biennale, le cas échéant.

Le TITULAIRE assure la mise à jour des diagnostics et contrôles réglementaires (amiante, plomb, DPE Collectifs et individuels, ERNT, DPE, électricité, ascenseurs...). Il informe les locataires et les prestataires dans les délais requis par la réglementation lors de ces mises à jour. Il prend toutes les mesures afin de lever les réserves ou défauts mis en évidence par ces différents contrôles dans les meilleurs délais. Il tient à jour un état des diagnostics et contrôles réglementaires indiquant les délais de validité des documents, les prochaines échéances, les réserves ou prescriptions émises ainsi que leur degré d'urgence, les dates prévisionnelles d'interventions... L'URSSAF Caisse nationale dispose d'une plateforme numérique que le TITULAIRE doit alimenter mensuellement avec l'ensemble des diagnostics, contrôles réglementaires obtenus et rapports finaux d'intervention pour les travaux de désamiantage.

Le TITULAIRE doit dans un délai de 3 mois précédant l'échéance des garanties en cours sur les immeubles, transmettre à l'URSSAF Caisse nationale un rapport sur la mise en jeu éventuelle des garanties couvrant les opérations de travaux (garantie de parfait achèvement, garantie de bon fonctionnement...). Ce délai est de 6 mois en cas de garantie décennale. L'URSSAF Caisse nationale transmet en début de mandat un état des opérations de travaux dont les délais de garanties ne sont pas expirés à la date d'effet du présent marché.

Le TITULAIRE peut être amené à faire réaliser par des bureaux d'études techniques spécialisés, après l'accord préalable de l'URSSAF Caisse nationale, des audits techniques et diagnostics réglementaires sur les immeubles. Le TITULAIRE doit transmettre les devis correspondants avec analyse détaillée à l'URSSAF Caisse nationale pour validation.

Le TITULAIRE peut également missionner, après l'accord préalable de l'URSSAF Caisse nationale, des géomètres experts dans le cadre de relevés de surfaces à réaliser sur les

parties communes et/ou privatives des bâtiments. Le TITULAIRE doit transmettre les devis correspondants avec analyse détaillée à l'URSSAF Caisse nationale pour validation.

Le TITULAIRE assiste l'URSSAF Caisse nationale dans le cadre des procédures de référés préventifs touchant aux immeubles et prend toutes les mesures nécessaires pour éviter tout préjudice à l'URSSAF Caisse nationale.

A ce titre il assure :

- L'assistance à la procédure juridique suivie par un avocat désigné par l'URSSAF Caisse nationale
- La présence aux visites d'expertise et leur suivi (courrier, relance...)
- Le suivi du constat contradictoire visant à déterminer les responsabilités et les préjudices des parties
- La surveillance (participation aux réunions de chantier) et la réception des travaux éventuels

#### **4.1.5 Pilotage technique de la maintenance et de l'entretien des immeubles**

Le TITULAIRE contrôle l'exécution des tâches de maintenance des immeubles, notamment des installations, équipements techniques et sécurité confiées à des prestataires de service. Lorsque la nature des missions ou la réglementation l'imposera, il peut proposer à l'URSSAF Caisse nationale le recours à des prestataires spécialisés. L'URSSAF Caisse nationale apprécie l'opportunité de l'intervention de ces prestataires et, si l'opportunité est validée, choisit le prestataire.

Le TITULAIRE contrôle régulièrement l'exécution des tâches d'entretien des immeubles (travaux, traitement des dégradations, nettoyage, ...). A ce titre il effectue des réunions au minimum trimestrielles avec les principaux prestataires de maintenance (multi techniques, multiservices...) afin de vérifier la bonne tenue des opérations de maintenance et du traitement des problématiques. Un compte rendu de ces réunions doit être réalisé par le TITULAIRE et transmis à l'URSSAF Caisse nationale dans les 7 jours calendaires suivant la réunion. En cas de non remise de ce rapport ou si les réunions ne sont pas organisées trimestriellement par le TITULAIRE, les pénalités prévues au CCAP seront appliquées.

Le TITULAIRE rencontre également le ou les prestataires de maintenance des ascenseurs trimestriellement afin de contrôler l'état de fonctionnement du parc d'appareils et du traitement des pannes. Un compte rendu de ces réunions doit être réalisé par le TITULAIRE et transmis à l'URSSAF Caisse nationale dans les 7 jours calendaires suivant la réunion. En cas de non remise de ce rapport ou si les réunions ne sont pas organisées trimestriellement par le TITULAIRE, les pénalités prévues au CCAP seront appliquées.

Le TITULAIRE met à la disposition des occupants des immeubles un centre d'appel ou tout autre outil qui s'y substituerait, lui permettant de réceptionner ou faire réceptionner des appels, 24 heures sur 24, et de traiter toutes pannes ou sinistres qui mettraient en jeu ou seraient susceptibles de mettre en jeu la sécurité des personnes ou des immeubles et qui n'auraient pas pu être traités par les gardiens ou les personnels d'immeubles. En cas d'urgence, il doit prendre de sa propre initiative toutes mesures en vue de la sauvegarde des immeubles et en informe sans délai l'URSSAF Caisse nationale.

Le TITULAIRE établit un reporting semestriel des réclamations faites à son centre d'appel ou tout autre outil qui s'y substituerait.

Le TITULAIRE fait toutes les préconisations de maintenance et d'entretien à mettre en œuvre ainsi que les travaux à entreprendre. Il fait, à titre préventif, le nécessaire pour empêcher l'intrusion d'occupants sans droits ni titre dans les immeubles et tient l'URSSAF Caisse nationale informé de toutes les mesures prises à cet égard.

Le TITULAIRE prend toutes les mesures nécessaires pour assurer la conservation, la pérennité et la valorisation des biens confiés en gestion.

Le TITULAIRE assure et maîtrise le suivi budgétaire de la maintenance y compris quand elle est assurée par les syndicats de copropriété ; il transmet mensuellement à l'URSSAF Caisse nationale un document de suivi qui sera conforme au tableau de bord de l'URSSAF Caisse nationale dédié. Ce suivi distinguera clairement les opérations assurées par les syndicats de copropriété.

Le TITULAIRE doit établir un reporting synthétique des contrôles des prestataires de maintenance. Ce reporting fait apparaître les sujets particuliers et est accessible via un fichier partagé en ligne avec l'URSSAF Caisse nationale (Logiciel Teams).

## **4.2 GESTION DES TRAVAUX**

Il s'agit des travaux sortant du cadre de l'entretien courant. Ils peuvent être pilotés par l'URSSAF Caisse nationale ou par le TITULAIRE.

### **4.2.1 Travaux assurés en maîtrise d'ouvrage directe par l'URSSAF Caisse nationale**

Les travaux dont la maîtrise d'ouvrage est assurée directement par l'URSSAF Caisse nationale sont gérés par une équipe dédiée et la mission de maîtrise d'ouvrage déléguée de ces travaux n'entre donc pas dans la mission du TITULAIRE.

De façon générale il s'agit d'opérations de travaux de gros entretien et/ou d'amélioration d'un montant et/ou d'une complexité significative (Ravalement des façades, modernisation de chaufferies, réfection de couverture, remplacement de menuiseries extérieures...).

L'URSSAF Caisse nationale informe régulièrement le titulaire des opérations en gestion directe affectant les immeubles dont le TITULAIRE assure la gestion.

Le TITULAIRE a la charge d'informer régulièrement les occupants par courrier individuel et par affichage dans le hall des bâtiments des travaux réalisés par l'URSSAF Caisse nationale. Il participe par ailleurs aux réunions de chantier au minimum une fois par mois pour être parfaitement informé de son évolution et pouvoir renseigner utilement les locataires. Il sera présent aux moments importants de l'opération (réunion de lancement, constat d'huissier, OPR, Réception, Fin de GPA...etc.).

Il gère tout au long de l'opération la diffusion des informations aux occupants et traite les éventuelles réclamations sur la base d'éléments communiqués par l'URSSAF Caisse nationale.

Le TITULAIRE transmet par courriel à l'URSSAF Caisse nationale dans les 2 jours calendaires suivant leur diffusion aux occupants, une copie des notes d'information.

Le TITULAIRE transmet par courriel à l'URSSAF Caisse nationale dans les 2 jours calendaires suivant leur réception, une copie des éventuelles réclamations, quelle qu'en soit leur forme, en lien avec les travaux assurés en maîtrise d'ouvrage par l'URSSAF Caisse nationale.

Le TITULAIRE a 5 jours ouvrés maximum pour apporter par courrier les premiers éléments de réponse au locataire sur la base d'éléments communiqués par l'URSSAF Caisse nationale, et transmet une copie du courrier ou courriel de réponse à l'URSSAF Caisse nationale.

Lors de la période de préparation de l'opération, Le TITULAIRE transmet à l'URSSAF Caisse nationale un dossier détaillé des dysfonctionnements et/ou réclamations éventuelles en cours sur l'immeuble concerné. Ce dossier doit comprendre l'ensemble des sujets pouvant influencer sur l'opération de travaux (Sinistres en cours, Réclamations locatives en cours, Impayés en cours, etc.)

Le TITULAIRE se charge le cas échéant de la résiliation des contrats avec les concessionnaires et effectue avec diligence les demandes de nouveaux contrats auprès des concessionnaires.

Le TITULAIRE, s'engage à récupérer auprès des entreprises et/ou concessionnaires, tous les documents permettant d'obtenir un Certificat Economie Energie, Consuel, Qualigaz ou équivalent.

Pour les opérations portant sur des immeubles à usage principal d'habitation le TITULAIRE fait actualiser les DPE Collectif et individuels si les travaux réalisés impactent les consommations énergétiques.

Le TITULAIRE assure la reprise en main des locaux après réception des travaux et pilote la transition auprès des prestataires de maintenance et met en place tous les contrats nécessaires au fonctionnement des nouvelles installations.

#### **4.2.2 Travaux pilotés par le TITULAIRE**

Il s'agit de tous les travaux ne rentrant pas dans le champ du précédent article. Le TITULAIRE assure à ce titre une mission de Maîtrise d'Ouvrage Déléguée et d'Ordonnancement, de Pilotage et de Coordination des travaux, pour laquelle il doit souscrire toutes les assurances professionnelles obligatoires. La mission de maîtrise d'ouvrage déléguée est décrite à l'annexe 5.

Le TITULAIRE doit accomplir la mission d'Ordonnancement, de Pilotage et de Coordination des différentes entreprises de travaux conformément à l'article 10 du décret n° 93-1268 du 29 novembre 1993 relatif aux missions de maîtrise d'œuvre confiées par des maîtres d'ouvrage publics à des prestataires de droit privé, codifié dans le Code de la Commande publique.

Le TITULAIRE devra accomplir la mission Maîtrise d'Ouvrage Déléguée telle que décrite à l'Annexe 5.

##### 4.2.2.1 Travaux relevant du marché cadre d'entretien à bons de commande

##### (MBC)

L'URSSAF Caisse nationale dispose d'un marché cadre de travaux dit « MBC » (marché à bons de commande) qui permet de couvrir les principaux besoins en travaux d'entretien et de remise en état pour les parties communes et les parties privatives à usage de bureaux et d'habitation, notamment pour les lots vacants destinés à être reloués. Ce marché à bons de commande est alloué par typologie principale d'affectation des immeubles. Un lot en entreprise générale pour les immeubles à usage principal d'habitation et un lot en entreprise générale pour les immeubles à usage principal de bureaux.

Le TITULAIRE pilote l'entreprise du marché à bons de commande pour la réalisation des travaux, s'assure du respect du planning et utilise pour ce faire tous les moyens coercitifs prévus dans les clauses du marché dont il aura une parfaite connaissance (Annexe 4 au CCTP\_- CCAP Accord-cadre à bons de commande ; les autres pièces peuvent être communiquées au candidat sur demande).

Il est précisé que le marché à bons de commande sera renouvelé au cours du mandat. Le cahier des charges pourra faire l'objet d'adaptations de la part de l'URSSAF Caisse nationale : mise à jour des CCTP, ajouts de prestations, modifications de clauses... Le TITULAIRE assiste l'URSSAF Caisse nationale dans cette mise à jour du cahier des charges.

Dans le cadre de ces chantiers le TITULAIRE peut être amené à missionner des prestataires pour des missions spécifiques (Maîtres d'œuvres, Diagnostiqueurs, SPS, Bureau d'études structures...) et en lien avec l'URSSAF Caisse nationale. Il devra à ce titre communiquer à cette dernière tous les justificatifs afférents (Ordres de service, factures...).

Le TITULAIRE veille au strict respect des consignes qui seront communiqués en début de mandat sur les libellés comptables (Emission des ordres de service, factures...).

Le TITULAIRE organise des réunions trimestrielles avec l'entreprise du marché à bons de commande. Elles ont notamment pour objet :

- La vérification du bon avancement général des chantiers
- La planification et la coordination avec les éventuels autres intervenants (chauffagiste...)
- D'évoquer les éventuelles difficultés rencontrées
- Anticiper les chantiers à venir
- De façon générale tous les sujets liés à la vie du marché (paiement des factures...).

L'URSSAF Caisse nationale doit être convié en amont à ces réunions, auxquelles elle participe selon ses disponibilités. Un Compte Rendu de chacune des réunions sera réalisé par le TITULAIRE, et transmis dans les 5 jours au plus tard aux intervenants et à l'URSSAF Caisse nationale.

Le TITULAIRE s'assure de la parfaite coordination entre ses services locatifs et techniques.

La procédure liée au traitement des bons de commande est la suivante :

a) Préparation des bons de commandes

Pour les lots habitation :

Le TITULAIRE pré-visite les lots pour établir les besoins éventuels de travaux avant relocation, au plus tard 2 semaines avant leur libération, afin de permettre de fixer les conditions de remise en état par le locataire, de commercialisation et d'anticiper les actions.

Le TITULAIRE réalise une seconde visite des locaux au plus tard le jour de l'état des lieux de sortie afin d'établir la liste des travaux à réaliser et les relevés de quantités afin de renseigner les bordereaux de prix des marchés.

À la suite de ces deux visites, le TITULAIRE remet par courriel à l'URSSAF Caisse nationale dans les 3 jours ouvrés suivant la visite d'état des lieux de sortie du lot :

- Un reportage photographique du lot. Ce reportage photographique doit permettre à l'URSSAF Caisse nationale de visualiser l'état général de l'intégralité du logement.
- Une préconisation éventuelle de travaux pour la remise en état du logement vacant.

- La nécessité d'un recours à un maître d'œuvre (Architecte, bureau d'études...).
- La liste des diagnostics réglementaires avant travaux nécessaire en lien avec les préconisations (amiante, plomb, etc.).
- Le Diagnostic de Performance Energétique du lot.

L'URSSAF Caisse nationale valide les préconisations ou apporte ses observations et consignes au TITULAIRE au plus tard 5 jours calendaires après la réception de l'ensemble des éléments précisés ci-dessus.

Le TITULAIRE élabore ensuite les bons de commande selon le format type communiqué par l'URSSAF Caisse nationale qui comprend notamment le bordereau de prix chiffré, les dates de début et de fin de chantier, le montant des retenues locatives, les sinistres affectant le lot, etc. (Annexe 4 au CCTP - CCAP Accord-cadre à bons de commande ; les autres pièces peuvent être communiquées au candidat sur demande).

Le TITULAIRE les transmet dûment remplis à l'URSSAF Caisse nationale par courriel pour validation dans un délai de 10 jours calendaires maximum à compter de la validation de la préconisation travaux par l'URSSAF Caisse nationale.

L'URSSAF Caisse nationale dispose à son tour d'un délai maximum de 8 jours calendaires à réception des bons de commande dûment complétés pour les valider, les signer et les transmettre aux entreprises et au TITULAIRE.

Dans le cas où le programme de travaux nécessite l'établissement d'un repérage amiante avant travaux ou l'établissement d'un nouveau DPE, le délai de transmission des bons de commande par le TITULAIRE sera porté à 21 jours calendaires maximum à compter de la validation de la préconisation travaux par l'URSSAF Caisse nationale.

Dans le cas où l'URSSAF Caisse nationale accepte le recours à un maître d'œuvre (restructuration ou rénovation lourde d'appartement...), le TITULAIRE transmet plusieurs propositions d'honoraires avec une analyse détaillée et proposition de choix de maître d'œuvre dans un délai de 15 jours calendaires maximum à compter de la validation de la préconisation travaux par le l'URSSAF Caisse nationale.

Dans le cas précédemment décrit (recours à une maîtrise d'œuvre), le calendrier des études et d'exécution des travaux sera établi conjointement entre le TITULAIRE et l'URSSAF Caisse nationale.

Le TITULAIRE doit néanmoins assurer sa mission de MOD telle que décrite à l'annexe 5.

#### Pour les lots commerciaux (bureaux et commerces)

Le TITULAIRE visite le lot au plus tard 4 semaines après avoir reçu la notification du congé du locataire. Le TITULAIRE remet par courriel à l'URSSAF Caisse nationale dans les 20 jours ouvrés suite à cette visite les documents suivants :

- Un reportage photographique du lot. Ce reportage photographique doit permettre à l'URSSAF Caisse nationale de visualiser l'état général de l'intégralité du lot.
- La liste des travaux de remise en état dus par le locataire et leur chiffrage au titre des clauses du bail.
- Une préconisation éventuelle de travaux pour la remise en état du lot vacant.
- La nécessité d'un recours à un maître d'œuvre (Architecte, bureau d'études...).
- La liste des diagnostics réglementaires avant travaux nécessaire en lien avec les préconisations (amiante, plomb, etc.).
- Le Diagnostic de Performance Energétique (DPE).

Le TITULAIRE informe le locataire au plus tard 6 semaines avant la date effective du congé du montant estimatif des travaux de remise en état dus au titre des clauses de son bail et s'assure de la bonne exécution des travaux avant son départ des locaux.

L'URSSAF Caisse nationale valide les préconisations ou apporte ses observations et consignes au TITULAIRE au plus tard 7 jours calendaires après la réception de l'ensemble des éléments précisés ci-dessus.

Le TITULAIRE élabore ensuite les bons de commande selon le format type communiqué par l'URSSAF Caisse nationale qui comprend notamment le bordereau de prix chiffré, les dates de début et de fin de chantier, le montant des retenues locatives, les sinistres affectant le lot, etc. (Annexe 4 au CCTP\_DCE Accord-cadre à bons de commande).

Le TITULAIRE les transmet dûment remplis à l'URSSAF Caisse nationale par courriel pour validation dans un délai de 3 semaines maximum à compter de la validation de la préconisation travaux par l'URSSAF Caisse nationale. L'obtention des éventuels diagnostics réglementaires avant travaux (amiante, plomb, etc.) devra impérativement se faire dans ce délai de 3 semaines.

L'URSSAF Caisse nationale dispose à son tour d'un délai maximum de 8 jours calendaires à réception des bons de commande dûment complétés pour les valider, les signer et les transmettre aux entreprises et au TITULAIRE.

Dans le cas où le URSSAF Caisse nationale accepte le recours à un maître d'œuvre (restructuration ou rénovation lourde d'appartement...), le TITULAIRE transmet plusieurs propositions d'honoraires avec une analyse détaillée et proposition de choix dans un délai de 15 jours calendaires maximum à compter de la validation de la préconisation travaux par le URSSAF Caisse nationale.

Dans le cas précédemment décrit (recours à une maîtrise d'œuvre), le calendrier des études et d'exécution des travaux sera établi conjointement entre le TITULAIRE et l'URSSAF Caisse nationale.

Le TITULAIRE doit néanmoins assurer sa mission de MOD telle que décrite à l'annexe 5.

#### b) Suivi de l'exécution des travaux (lots habitation et commerciaux)

Le TITULAIRE contacte l'entreprise dès la réception des bons de commande pour coordonner le lancement des travaux.

Le TITULAIRE se charge de la consignation/contractualisation en cas de nécessité des contrats avec les concessionnaires (EDF, ENEDIS, GRDF...) et effectue avec diligence les demandes de nouveaux contrats auprès des concessionnaires.

Le démarrage des travaux aura lieu au plus tard dans les 10 jours calendaires à compter de l'envoi par l'URSSAF Caisse nationale et par courriel des bons de commandes.

Pour les travaux de remise en état d'un lot vacant d'un coût de travaux global supérieur à 10 000 € HT, une réunion de lancement et des réunions de chantier hebdomadaires devront être organisées par le TITULAIRE sur place. Un compte-rendu de chantier sera établi par le TITULAIRE. Ces comptes rendus de chantier seront transmis par courriel aux entreprises ainsi qu'à l'URSSAF Caisse nationale dans les 5 jours calendaires à la suite de la réunion. Les réunions auront notamment pour objet :

- La validation des matériaux et le cas échéant des plans d'exécution (fiches produits...)

- L'organisation et planification des intervenants (recalage éventuel des dates prévisionnelles d'interventions)
- Les sujets spécifiques afin d'assurer le bon déroulement du chantier

LE TITULAIRE informe au plus tard 5 jours calendaires à l'avance les entreprises de la tenue de la réunion.

Dans le cas où il y aurait plusieurs chantiers de remise en état de lots de façon quasi simultanée sur un même immeuble le TITULAIRE devra organiser des réunions de lancement et des réunions hebdomadaires selon les modalités décrites ci-dessus.

Le TITULAIRE doit s'assurer du respect des obligations contractuelles des entreprises de l'URSSAF Caisse nationale et user si nécessaire des moyens de droit prévus dans les marchés (mesures coercitives, application de pénalités, clauses de résiliation...). L'URSSAF Caisse nationale doit être informée de toutes ces actions.

En cas de retard significatif dans la livraison des travaux (dépassement de 25% du délai prévisionnel contractuel) et en l'absence de recours aux moyens de droits prévus dans les marchés mis à sa disposition par le TITULAIRE, ce dernier sera tenu responsable de ce retard.

Le TITULAIRE précise par courriel à l'URSSAF Caisse nationale les éventuels travaux supplémentaires accompagnés des devis modificatifs et leur justification au plus tard trois semaines précédant la réception. Une procédure explicitant le formalisme à suivre dans ce cas spécifique sera transmis au TITULAIRE en début de mandat.

Dans le cadre de cette mission le TITULAIRE doit s'assurer du respect des règles de l'art de la bonne qualité d'exécution des travaux.

#### c) Réception des travaux et paiement (lots habitation et commerciaux)

Le TITULAIRE se déplace sur site afin de constater la fin des travaux, de prononcer la réception des travaux réalisés et établi une éventuelle liste de réserves qu'il transmet aux entreprises concernées.

Le TITULAIRE fait exécuter les réserves identifiées lors de la visite de réception dans les 7 jours calendaires maximum suivant le prononcé de la réception. Il procède ensuite à la visite de levée des réserves.

Le TITULAIRE dispose de 10 jours calendaires maximum à dater de la réception des travaux pour réaliser le procès-verbal de réception sans réserve qu'il transmet par courriel à chaque entreprise concernée et à l'URSSAF Caisse nationale.

#### 4.2.2.2 Autres travaux

Sont concernées ici les prestations qui ne sont ni prévues par les contrats d'entretien, ni par l'accord cadre à bons de commande (MBC).

Ces travaux concernent :

- D'une part, les travaux liés à des installations non couvertes par des contrats de maintenance ou qu'ils impliquent un changement dans la nature de l'installation ou une amélioration du système (chauffage, climatisation, ascenseurs, sécurité incendie...).

- D'autre part, les travaux de réparation ou d'amélioration d'éléments qui ne font pas l'objet de contrats d'entretien et qui ne rentrent pas dans le champ des prestations du MBC (façades, VRD, charpente, espaces verts, signalétique...) en raison de leur caractère non récurrent ou spécifique.

Le TITULAIRE évalue les besoins de travaux et propose tous ceux qui seraient nécessaires à assurer la sauvegarde, la réparation et la valorisation des biens : travaux de réparation, de remplacement d'équipements (en parties communes ou privatives).

Le TITULAIRE assure au nom et pour le compte de l'URSSAF Caisse nationale l'élaboration et la mise en œuvre de la passation des contrats via une procédure de mise en concurrence et selon un formalisme à clarifier en début de mandat avec l'URSSAF Caisse nationale.

Le TITULAIRE assure en qualité de représentant de l'URSSAF Caisse nationale le suivi périodique de la réalisation des études et des travaux notamment lors des réunions de chantier et établit ou fait établir les procès-verbaux par le maître d'œuvre. Il réalise également pour le compte de l'URSSAF Caisse nationale tous les appels d'offres nécessaires à la désignation des entreprises et des prestataires intervenant sur ces opérations (SPS, MOE, BC...).

Le TITULAIRE soumet à la validation de l'URSSAF Caisse nationale plusieurs devis pour les prestations supérieures à un montant défini en début de mandat par l'URSSAF Caisse nationale. Les devis doivent être accompagnés d'une analyse pertinente qui doit justifier le besoin, la conformité des offres et des prix. Le TITULAIRE doit proposer à l'URSSAF Caisse nationale le choix du meilleur prestataire.

Le TITULAIRE transmet à l'URSSAF Caisse nationale, dans un délai de 10 jour calendaire suivant leur établissement, la copie des lettres de commandes et des Procès-verbaux de réception pour tous travaux d'un montant supérieur à 3.000 € HT.

Le TITULAIRE effectue toutes les formalités administratives liées auxdits travaux (autorisations, déclarations...).

Le TITULAIRE assure les contacts avec tous les concessionnaires et se charge de toutes les ouvertures ou modifications de contrat.

Le TITULAIRE fait établir tous les diagnostics nécessaires avant le démarrage des travaux (amiante, plomb...) et fait appel à tous les prestataires compétents lorsque la situation l'exige : SPS, bureau de contrôle, coordinateur SSI...

Tout au long de l'opération, le TITULAIRE est responsable des relations avec les différents organismes et autorités administratives, et assure toutes les diligences nécessaires au respect de toutes les réglementations en vigueur.

Le TITULAIRE communique toutes les informations nécessaires aux locataires concernant la teneur des travaux réalisés dans l'immeuble voire dans le logement qu'il occupe, le planning (date de début et de fin) de réalisation ainsi que leur organisation. Il informe le cas échéant les prestataires, locataires, intervenants sur les immeubles des modifications apportées par les travaux et entraînant des conséquences d'ordre technique et/ou locatif.

Le TITULAIRE procède à la réception des travaux et organise la levée des réserves. Dans le cadre de cette mission le TITULAIRE doit s'assurer du respect des règles de l'art de la bonne qualité d'exécution des travaux.

Le TITULAIRE assure les paiements des prestataires dans la limite des budgets approuvés par l'URSSAF Caisse nationale avec un reporting précis à l'URSSAF Caisse nationale décrit à l'article 4.2.3.

Le TITULAIRE constitue, met à jour et conserve tous les dossiers liés aux travaux tels que les dossiers des ouvrages exécutés (DOE), les dossiers d'intervention ultérieure sur l'ouvrage (DIUO), et transmet une copie informatique à l'URSSAF Caisse nationale dans les 30 jours calendaires maximum suivant la réception des travaux.

Le TITULAIRE doit pouvoir justifier à tout moment d'une police d'assurance couvrant sa responsabilité civile au titre des travaux décrits, y compris sa responsabilité au titre des articles 1792 et suivants du code civil. Le coût de cette assurance restera à la charge du TITULAIRE.

Le TITULAIRE procède au règlement des prestations.

### **4.2.3 Reporting travaux**

#### **4.2.3.1 Reporting travaux de remise en état de lot vacants (REL) :**

Le suivi des travaux visés à l'article 4.2.2.1 fait l'objet d'un reporting suivant le modèle figurant en annexe 6. Ce reporting est accessible sur un fichier partagé en ligne avec l'URSSAF Caisse nationale (Logiciel Teams). Ce suivi fait l'objet d'une revue, lot par lot, lors d'une réunion mensuelle organisée par l'URSSAF Caisse nationale afin de vérifier le bon avancement des travaux. Le TITULAIRE doit être présent à chacune de ces réunions. En cas d'absence non justifiée du TITULAIRE, les pénalités prévues au CCAP seront appliquées.

Le reporting mensuel devra être actualisé hebdomadairement par le TITULAIRE.

En cas de diffusion d'un reporting incomplet, erroné ou non fiable par le TITULAIRE, les pénalités prévues au CCAP seront appliquées.

Si l'URSSAF Caisse nationale constate que ses remarques sur le reporting travaux ne sont pas suivies d'effet par le TITULAIRE, les pénalités prévues au CCAP seront appliquées.

#### **4.2.3.2 Reporting autres travaux :**

Le suivi des travaux, dont le montant est supérieur à un seuil défini en début de mandat par l'URSSAF Caisse nationale, et visés à l'article 4.2.2.2 fera l'objet d'un reporting mensuel suivant le modèle figurant en annexe 7. Ce suivi fera l'objet d'une revue, ligne par ligne, lors d'une réunion mensuelle organisée par l'URSSAF Caisse nationale afin de vérifier le bon avancement des travaux. Le TITULAIRE devra être présent à chacune de ces réunions. En cas d'absence non justifiée du TITULAIRE, les pénalités prévues au CCAP seront appliquées.

Le reporting mensuel devra être transmis à l'URSSAF Caisse nationale dument renseigné dans les 48 heures précédant la date de la réunion.

En cas de diffusion d'un reporting incomplet, erroné ou non fiable par le TITULAIRE, les pénalités prévues au CCAP seront appliquées.

Si l'URSSAF Caisse nationale constate que ses remarques sur le reporting travaux ne sont pas suivies d'effet par le TITULAIRE, les pénalités prévues au CCAP seront appliquées.

#### **4.2.4 Plan pluriannuel de travaux**

Le TITULAIRE proposera annuellement à l'URSSAF Caisse nationale, au 30 juin au plus tard de chaque année, un plan pluriannuel de travaux à effectuer sur une période de 3 ans pour chaque immeuble et intégrera pour les immeubles en copropriété à la fois les travaux votés et les prévisions de travaux pour la ou les années suivantes. Ce plan qui sera actualisé tous les ans par le TITULAIRE comportera tous les travaux de maintenance, d'entretien et d'amélioration à prévoir pour chaque immeuble, et leur nature récupérable ou non auprès des locataires.

Le TITULAIRE identifiera dans ce plan les besoins de travaux au regard notamment des pathologies constatées ou prévisibles des ouvrages et équipements, de leur durabilité prévisible, d'amélioration de la performance énergétique du bâtiment, des éventuelles évolutions réglementaires, de leur adaptation en termes de produit immobilier au regard des attentes du marché, de la qualité de service à maintenir ou à améliorer et de la valeur du bien à maintenir ou à améliorer.

Le TITULAIRE doit avoir engagé 80% du budget annuel alloué au Plan Pluriannuel au 30 septembre de chaque année. Les pénalités prévues au CCAP seront appliquées en cas de non-respect de ces objectifs si la cause est imputable au TITULAIRE.

#### **4.2.5 Obligations et responsabilités du propriétaire consécutivement aux travaux**

Le TITULAIRE établira les déclarations et formalités administratives et fiscales consécutives aux travaux réalisés, tiendra et mettra à jour l'état déclaratif des immeubles.

### **4.3 DEVELOPPEMENT DURABLE ET ESG**

Dans le cadre des questions réglementaires et des enjeux spécifiques liées à la transition sociale et écologique, l'URSSAF Caisse nationale affiche pour ambition d'améliorer l'ensemble du parc immobilier sur la période du présent marché.

Le TITULAIRE apporte une attention toute particulière à l'évolution de la législation, de la réglementation, pratiques et des normes relatives au développement durable.

#### **4.3.1 Veille concurrentielle et réglementaire**

Il assure une veille sur l'ensemble des rubriques du point 4.3 et appliquer la réglementation en vigueur, veille qu'il transmettra sur une base semestrielle à l'URSSAF Caisse nationale.

#### **4.3.2 Gestion des déchets**

Le TITULAIRE veille à la présence systématique de chacune des poubelles/contenants permettant la gestion de chacun des flux de déchets en conformité avec les dispositions législatives et réglementaires relatives à la gestion des déchets. Cette disposition doit s'apprécier selon les consignes de tri pouvant varier localement et constitue une obligation de moyens.

Le TITULAIRE veille à accompagner les résidents dans la gestion de leurs déchets et leur facilité le tri en mettant en place des dispositifs d'informations visuelles dans les locaux dédiés

et notamment sur les biodéchets (localisation des bacs à compostage à proximité sur l'espace public...).

Pour les immeubles à usage tertiaire le TITULAIRE doit s'assurer du respect des « décret 5 flux » et selon nécessité du « décret 8 flux »<sup>1</sup>. Le TITULAIRE remettra à l'URSSAF Caisse nationale une étude par immeuble à l'issue de la première année de mandat sur les actions à entreprendre pour respecter les obligations issues de ces décrets (étude d'impact, nombre containers, dimensionnement du local...). Le TITULAIRE s'assure à la suite du déploiement des actions nécessaires et s'assure de façon plus générale à la mise en place de l'obligation de tri à cinq, et le cas échéant huit flux de déchets, pour les entreprises : papier/carton, plastique, verre, métal, bois.

### **4.3.3 Efficacité énergétique et sobriété**

#### **4.3.3.1 Pour les immeubles tertiaires**

Dans le cadre du Décret Tertiaire (loi Elan), le TITULAIRE veille à accompagner l'URSSAF Caisse nationale dans ses obligations pour atteindre les objectifs de réduction de la consommation de 40% en 2030, 50% en 2040 et 60% en 2050. Ce décret s'applique pour les bâtiments dont la surface tertiaire dépasse 1 000 m<sup>2</sup> (y compris en usage mixte).

Le TITULAIRE assure la gestion et récupération des données de consommations énergétiques collectives et individuelles. Il fait signer à chaque nouveau locataire au moment de la prise à bail à la signature une lettre de mandat unique, afin de récupérer directement des fournisseurs d'énergie les données de consommations des locataires (exemple : solution DEEPKI).

Le TITULAIRE assure le dépôt de toutes les données des bâtiments nécessaires sur la plateforme informatique gérée par l'ADEME : OPERAT (Observatoire de la Performance Energétique, de la Rénovation et des Actions du Tertiaire) avant le 30/09 de chaque année.

Le TITULAIRE sensibilise et incite les occupants à réaliser des économies d'énergie.

L'URSSAF Caisse nationale a piloté en 2023 un audit énergétique par un prestataire spécialisé. Cet audit permet d'identifier les actions à engager d'ici 2030 en termes d'usages (sobriété...), de pilotage de la maintenance, et de travaux.

Le TITULAIRE est chargé du suivi de la mise en œuvre du plan d'action issu de cet audit énergétique dans la planification indiquée et s'assurera du respect de ses objectifs et ce lien avec l'URSSAF Caisse nationale.

Le TITULAIRE pilotera dans le délai réglementaire et en lien avec l'URSSAF Caisse nationale la réalisation des dossiers de demande de modulation des objectifs de diminution des consommations énergétiques en faisant valoir les contraintes techniques, architecturales ou patrimoniales.

---

<sup>1</sup> Décret n° 2021-950 du 16 juillet 2021 relatif au tri des déchets de papier, de métal, de plastique, de verre, de textiles, de bois, de fraction minérale et de plâtre.

Le TITULAIRE, missionne les prestataires nécessaires à la constitution de la note technique requise pour ces demandes de modulation (bureau d'études, architecte...).

Un prestataire spécialisé assure depuis 2024 une mission d'Energie Management. Le TITULAIRE pilotera ce prestataire et lui remettra toutes informations nécessaires à la bonne réalisation de sa mission.

Les missions principales de ce prestataire sont les suivantes :

- Établissement de la trajectoire énergétique du parc : projection de la performance énergétique du patrimoine
- Mise à jour des données (nouveau bâtiment, mouvement état locatif, plan de comptage).
- Récupération automatique des données auprès du prestataire DEEPMI
- Tenue d'un plan d'actions pour l'amélioration du taux de la connaissance patrimoniale
- Analyse de la performance à l'échelle du parc : Comparaison performance réelle/performance théorique selon plan d'actions, identification des bâtiments en dérive
- Challenge du TITULAIRE / mainteneurs sur les actions liés au pilotage de la maintenance
- Mise à jour de la trajectoire énergétique du parc
- Bilan annuel : bilan de l'amélioration de la connaissance patrimoniale et de la performance énergétique de chaque immeuble

Le TITULAIRE veille à la tenue de comités de pilotage à un rythme régulier en présence de l'URSSAF Caisse nationale et du prestataire.

Dans le cadre du décret BACS (*Building Automation and Control Systems*), il est précisé que l'URSSAF Caisse nationale a piloté en 2023 un audit par un prestataire spécialisé sur tous les immeubles à usage tertiaires. Cet audit permet d'identifier les actions à engager d'ici 2027 (Pour les installations d'une puissance nominale supérieure à 70 kW).

Le TITULAIRE est chargé du suivi de la mise en œuvre du plan d'action issu de cet audit dans la planification indiquée et s'assurera du respect de ses objectifs et ce lien avec l'URSSAF Caisse nationale.

#### 4.3.3.2 Pour les immeubles à usage d'habitation

Le TITULAIRE veille au respect des obligations réglementaires en matière de Diagnostic de Performance Énergétique (DPE).

Il est précisé à ce titre que l'URSSAF Caisse nationale a piloté en 2023 un audit énergétique sur les immeubles à usage d'habitation par un prestataire spécialisé. Cet audit permet d'identifier les travaux à engager afin d'améliorer la performance énergétique des immeubles.

Le TITULAIRE est chargé du suivi de la mise en œuvre du plan d'action issu de cet audit et s'assurera du respect de ses objectifs et ce lien avec l'URSSAF Caisse nationale.

De façon générale le TITULAIRE veille au respect des obligations réglementaires en matière de DPE, à leur mise à jour à l'issue de travaux en parties privatives ou communes, ou toute autre situation le justifiant. Le TITULAIRE veille également à collecter des informations

nécessaires auprès des occupants et diagnostiqueurs ainsi qu'à contrôler et vérifier les informations et leur cohérence qui y figurent.

#### 4.3.3.3 Au-delà des travaux de rénovation énergétique

Le TITULAIRE veille lors de la maintenance ou de travaux au remplacement des ampoules classiques par des ampoules à faible consommation de type LED. Il veille à l'installation de capteurs de mouvement lié au dispositif d'éclairage des parties communes, intérieures et extérieures, pour mettre en place un éclairage raisonné.

Le TITULAIRE veille à réduire la consommation d'eau en remplaçant, lors de travaux à relocation ou travaux ponctuels de réparation dans les lots privatifs occupés, des équipements économes avec des équipements à faible débit tels que des robinets économiseur et des toilettes à double chasse. Le TITULAIRE peut formuler à ce titre tous autres recommandations permettant de réduire les consommations d'eau.

Le TITULAIRE doit piloter la mise en œuvre de comptages divisionnaires d'eau froide dans chaque lot privatif et ce sur tous les immeubles, étant précisé qu'une faible minorité d'immeubles en sont actuellement équipés. Au terme du présent marché tous les immeubles devront être équipés de ces comptages divisionnaires. Le TITULAIRE assurera la parfaite information des occupants et prend toutes les mesures nécessaires pour permettre l'installation de cet équipement. Le TITULAIRE rendra compte régulièrement à l'URSSAF Caisse nationale des avancées de ce chantier.

#### **4.3.4 Espaces verts**

Une cartographie des espaces verts avec des propositions d'actions et d'amélioration a été réalisée par une société paysagiste en 2024, sur l'ensemble du parc.

Le TITULAIRE met en œuvre les actions retenues par l'URSSAF Caisse nationale et issues de cette cartographie.

De façon générale le TITULAIRE veille à la bonne qualité d'entretien et de préservation de ces espaces, qu'ils soient collectifs ou privatifs.

Le TITULAIRE veille à appliquer les meilleures pratiques en matière de gestion des espaces verts, lorsqu'ils existent, de manière à favoriser la biodiversité.

- Planification paysagère durable : lors de travaux d'amélioration de ces espaces ou de replantation ponctuelle le TITULAIRE choisit des espèces végétales locales adaptées au climat, en privilégiant un aménagement paysager conçu pour nécessiter peu ou pas d'arrosage. Il favorise la plantation de fleurs mellifères, vivaces et la diversité dans les variétés afin de préserver la biodiversité.
- Abrifaune : le TITULAIRE formule des recommandations en matière d'installation d'abrifaune dans les espaces possibles : espaces verts, cours d'immeubles, etc. Ces recommandations sont transmises à l'URSSAF Caisse nationale à l'issue de la première année.
- Réduction de la consommation d'eau : lorsque des dispositifs d'irrigation existent, le TITULAIRE s'assure de la maintenance des systèmes et des remplacements en cas de fuites, il installe des systèmes d'irrigation efficaces et économes en eau, tels que les goutte-à-goutte ou les systèmes d'arrosage automatiques programmables. Le TITULAIRE formule des recommandations d'installation de récupérateur d'eau de pluie

sur les immeubles le permettant et sensibilise les gardiens à l'arrosage. L'usage de bâches synthétiques est proscrit et le TITULAIRE veille à l'utilisation de méthodes de paillages naturels/durables.

- Entretien : le TITULAIRE veille à ce que les prestataires assurent l'entretien et à ce que la taille des végétaux (arbres, arbustes, haies) s'effectue en dehors de la période du 15 mars au 31 août de chaque année (sauf cas particuliers, en accord avec l'URSSAF Caisse nationale).

Le TITULAIRE veille à l'application, et partout où cela sera possible, du principe du fauchage tardif ou une hauteur de coupe minimale de 10cm. Dans les autres espaces, afin d'en garantir la jouissance d'accès, il veille à ce que les prestataires assurant une tonte différenciée.

- Produits phytosanitaires et économie de ressources : le TITULAIRE veille à ce que les prestataires en charge de l'entretien n'utilisent aucun produit phytosanitaire. Le TITULAIRE privilégie des méthodes alternatives de lutte contre les ravageurs, telle que la lutte biologique et autres méthodes écologiques. L'utilisation de produits à faible risque, utilisables en agriculture biologique ou faisant partie de la liste des produits de biocontrôle, est autorisée. Le titulaire veille également à apporter les amendements lorsque nécessaire : compost (pouvant être issu des composteurs à prévoir), engrais, ajout de substrat, etc.
- Information sur les espèces interdites : le TITULAIRE veille à ce que les essences interdites sur dalles (risque d'atteinte à l'étanchéité, etc.) sont absentes, il informe également les locataires d'espaces privés sur les essences interdites et les invasives.

#### **4.3.5 Entretien des parties communes des immeubles**

Afin de réduire l'exposition et l'émission de polluants aériens dans les espaces communs, le TITULAIRE veille à privilégier l'utilisation de produits de nettoyage écologiques et respectueux de l'environnement. Ces produits sont distingués par le label Nature et Progrès, à défaut, Ecocert ou Ecolabel Européen. Le TITULAIRE veille à justifier le choix retenu.

Le TITULAIRE veille à assurer l'entretien régulier des équipements des espaces communs tels que les ascenseurs, les systèmes de chauffage et de ventilation, les éclairages et les systèmes de sécurité pour garantir leur bon fonctionnement et prolonger leur durée de vie.

#### **4.3.6 Accessibilité**

Lors de travaux importants sur les parties communes des immeubles le TITULAIRE veille autant que possible à l'amélioration de l'accessibilité par les personnes en situation de handicap. Le TITULAIRE veille au parfait entretien des rampes, mains-courantes, les ascenseurs et autres équipements d'accessibilité.

En cas de travaux, le TITULAIRE veille à émettre des recommandations visant à améliorer l'accessibilité pour tous les publics des immeubles, y compris des lots commerciaux.

#### **4.3.7 Aide à l'évaluation des risques climatiques et biodiversité**

Dans un souci d'analyser les risques climatiques et la biodiversité sur son parc immobilier l'URSSAF Caisse nationale a établi, via un prestataire spécialisé, un document normé afin d'y

insérer des données relatives à chaque immeuble sur ces thématiques. Ce document est établi sur la base de l'outil « *R4RE – Resilience for Real Estate* ». .

Ces grilles dûment renseignées seront communiquées au TITULAIRE par l'URSSAF Caisse nationale en début de mandat.

Cet exercice est réalisé une seule fois et pour chaque immeuble. Le TITULAIRE pilote la mise en place de cette grille sur les immeubles nouvellement acquis au cours du présent marché. Pour mener à bien cet exercice le TITULAIRE peut s'entourer de prestataires et experts, après accord de l'URSSAF Caisse nationale.

Cet exercice sera divisé en deux lots :

- Le lot 1 composé des immeubles tertiaires : le remplissage de l'outil et l'analyse ont déjà été réalisés en 2025. Le TITULAIRE n'aura qu'à mettre à jour ce document à l'issue de travaux significatifs affectant les caractéristiques de l'immeuble et par conséquent les données de cet outil, ou à la demande de l'Urssaf Caisse nationale ;
- Le lot 2 est composé des immeubles à usage résidentiel/mixte : le TITULAIRE assurera le pilotage de cette mission pour ce lot.

Le TITULAIRE assure la mise à jour de ce document à l'issue de travaux significatifs affectant les caractéristiques de l'immeuble et par conséquent les données de cet outil.

Le TITULAIRE rendra compte à un rythme régulier l'URSSAF Caisse nationale de l'avancée de cette mission et des éventuelles difficultés rencontrées.

Ce document est joint en **annexe 8**.

#### **4.3.8 Rapport annuel**

Le TITULAIRE propose et signe avec les locataires concernés les annexes environnementales telles que définies par le décret n°2011-2058 du 30 décembre 2011. Le TITULAIRE organise et anime dans le cadre de ces annexes des réunions de pilotage régulières avec le locataire et rédige les comptes-rendus. Il effectue également toutes les diligences afin de collecter et diffuser tous les documents nécessaires.

Le TITULAIRE s'assure du suivi du plan d'actions établi dans le cadre de cette annexe. Ce plan d'actions devra impérativement tenir compte des préconisations de l'Energy Manager pour les immeubles à usage tertiaire.

Le TITULAIRE assiste l'URSSAF Caisse nationale dans sa politique de développement durable à la fois dans les études de programmation des opérations assurées par l'URSSAF Caisse nationale (chapitre 4.2.1) mais également dans le cadre des travaux qui lui seront délégués (chapitre 4.2.2). Cette assistance se traduit notamment par les actions suivantes, sans que celles-ci présentent un caractère exhaustif :

- Recommandations, par immeuble, en prévision de l'obtention de labels tels que BBC, HQE, HQE exploitation, LEED ou BREEAM. Ces recommandations intègrent les différents aspects du cahier des charges du label retenu (en lien avec l'URSSAF Caisse nationale) afin de garantir son obtention.
- Constitution de dossiers de CEE (certificats d'économie d'énergie) pour tous les travaux menés au nom de l'URSSAF Caisse nationale.

Le TITULAIRE établit un reporting annuel des actions menées dans le domaine du développement durable et dans lequel figureront notamment :

- le suivi des consommations énergétiques des immeubles
- le suivi des consommations d'eau et de déchets
- le récapitulatif des actions menées dans l'année
- Les travaux d'entretien et de gestion réalisés sur les espaces verts
- l'appréciation financière et technique des gains obtenus (économies de consommation, classement énergétique du bâtiment notamment)
- les objectifs à venir

Le TITULAIRE réalise un rapport annuel détaillant les actions décrites et attendues au point 4.3 (cela inclut toutes les sous-rubriques). L'information y est précisée par immeuble et comporte, notamment, les recommandations attendues, les aspects relatifs aux actions mises en œuvre en matière de d'efficacité énergétique et de sobriété, de gestion des espaces verts (la tonte/taille des espaces, les espèces végétales implantées, l'usage de pesticides), l'usage et gestion de l'eau, l'entretien du bâtiment. Le rapport est transmis avant le 31 janvier de chaque année. Ce document pourra être rendu public.

## **5 GESTION DES PRECONTENTIEUX ET CONTENTIEUX**

### **5.1 GESTION DES SITUATIONS PRECONTENTIEUSES**

Le TITULAIRE gère les situations précontentieuses et réalise toutes les actions s'y rapportant à l'exclusion des actions judiciaires. Les actes judiciaires demeurent de la stricte prérogative de l'URSSAF Caisse nationale sans délégation au TITULAIRE.

Le TITULAIRE exécute par ailleurs les décisions à l'exception des condamnations à paiement et d'expulsion qui sont exécutées par l'URSSAF Caisse Nationale.

Dans le cadre de la gestion des situations précontentieuses, le TITULAIRE effectue notamment les actions suivantes :

- relance téléphonique des locataires
- envoi aux locataires, et à la caution s'il en existe une, d'une mise en demeure de paiement en lettre recommandée avec accusé de réception
- réalisation de tous actes nécessaires à défendre et sauvegarder les droits et intérêts de l'URSSAF Caisse nationale notamment dans l'hypothèse d'actions judiciaires consécutives
- représentation de l'URSSAF Caisse nationale dans toutes les relations, négociations et actions de nature précontentieuse
- présentation régulière au cours de réunions mensuelles à l'URSSAF Caisse nationale des modalités de traitement des situations précontentieuses et des décisions à prendre (y compris proposition d'engagement par l'URSSAF Caisse nationale des actions judiciaires nécessaires)
- formalisation, régularisation, exécution des décisions et accords intervenus dans la gestion de situations précontentieuses (y compris versements éventuels et encaissements s'y rapportant)
- remise sans délai à l'URSSAF Caisse nationale des pièces et données utiles dans le cas d'engagement d'actions judiciaires

- exécution des décisions intervenues dans le cadre des procédures contentieuses (actions judiciaires) hors notifications des décisions, versements et encaissements qui demeurent de la stricte prérogative de l'URSSAF Caisse nationale
- report aux dossiers (dossiers immeubles, dossiers individuels...), saisie et enregistrement dans les systèmes de gestion et d'information du TITULAIRE, des données relatives aux actions conduites et décisions intervenues dans le cadre des actions tant précontentieuses que contentieuses

## **5.2 TRANSMISSION DES DOSSIERS AU POLE JURIDIQUE IMMOBILIER DE L'URSSAF CAISSE NATIONALE**

Le TITULAIRE s'engage à transmettre le dossier après 2 mois d'impayés pour les baux d'habitation et un trimestre d'impayés (au début du 3ème mois d'impayé) pour les baux commerciaux.

Le dossier transmis comporte notamment :

- pour tous les contentieux : copie du bail, copie de l'acte de caution, avenants, conditions générales signées, état des lieux d'entrée (et de sortie s'il y a lieu), exposé des faits, diligences accomplies au titre du recouvrement amiable et leurs justificatifs et l'intégralité des éléments constitutifs du dossier de candidature.
- pour les contentieux d'impayés locatifs : décompte exact et détaillé des sommes dues faisant figurer le détail des loyers et charges et historique de la dette depuis le début de l'impayé avec un solde à zéro, copie de la dernière mise en demeure personnalisée avec son accusé de réception faisant apparaître les termes de loyers et charges restées impayées, notification du décompte de départ à la sortie des locataires en procédant à la recherche de leur nouvelle adresse, transmission des justificatifs au titre de la dernière régularisation des charges postérieure à la sortie du locataire,, tous renseignements permettant d'apprécier la situation et la solvabilité des locataires (courriers échangés, RIB,...)
- pour les contentieux de contestation de charges ou de troubles de jouissance : un exposé des faits, des diligences accomplies (et leur justificatifs) et une appréciation de la situation selon le cas d'espèce
- pour les contentieux parking : avant toute transmission du dossier au pôle juridique immobilier de l'URSSAF Caisse nationale. Le TITULAIRE délivre un congé aux locataires par voie de commissaire de justice et désactive le cas échéant après accord du TITULAIRE le bip du parking.

Le dossier doit être transmis par courriel au pôle juridique de l'URSSAF Caisse nationale. Il doit dès lors figurer dans les reportings.

Le dossier ainsi transmis doit faire l'objet d'échanges d'informations constants entre le TITULAIRE et l'URSSAF Caisse nationale. L'URSSAF Caisse nationale doit être informée de tout évènement pouvant impacter le dossier contentieux (courrier, appels téléphoniques, encaissement sur période contentieuse, ...).

De même, l'URSSAF Caisse nationale informe le TITULAIRE de tout évènement significatif et de la modification du compte locataire (émission/encaissement).

Les règles d'imputation du règlement des créances locatives doivent être préalablement validées par le pôle juridique de l'URSSAF Caisse nationale lors de chaque paiement reçu directement chez le TITULAIRE.

Le TITULAIRE s'engage également à transmettre un état du suivi des impayés, avant la réunion dédiée aux impayés. Le mode de communication et de transmission de cet état est défini dans la rubrique « Gestion de l'information et système d'information – Gestion de l'information ».

Une réunion mensuelle entre le TITULAIRE et l'URSSAF Caisse nationale se tient sur l'ensemble des impayés des locataires présents et partis qui permet d'identifier les dossiers contentieux.

En cas d'encaissement reçu par le TITULAIRE sur un dossier au contentieux, il en informe par mail le pôle juridique immobilier de l'URSSAF Caisse nationale pour le suivi des procédures judiciaires.

L'URSSAF Caisse nationale communique au TITULAIRE en début de mandat, les procédures de gestion des contentieux que ce dernier doit respecter.

## **6 GESTION COMPTABLE, FINANCIERE ET FISCALE**

En tant qu'organisme de sécurité sociale et dans le cadre de la certification de ses comptes, l'URSSAF Caisse nationale doit produire aux organismes de contrôle et à son ministère de tutelle une qualité d'information comptable et financière justifiée par l'exhaustivité, la régularité, la sincérité et la traçabilité des données.

Les informations comptables qui sont transmises par le TITULAIRE et intégrées dans les comptes de l'URSSAF Caisse nationale doivent être conformes aux exigences mentionnées au paragraphe ci-dessus et selon les procédures décrites dans ce chapitre.

### **6.1 GESTION COMPTABLE**

Le TITULAIRE est responsable de la bonne tenue des comptes et doit justifier d'un suivi comptable en matière de trésorerie.

Le TITULAIRE s'assure de la transparence des flux financiers qui sont toujours accompagnés des pièces justificatives. Il doit justifier d'une tenue de compte individuel par immeuble et par locataire.

Le TITULAIRE doit restituer une comptabilité pour chaque immeuble du présent mandat, s'assure de la parfaite affectation des opérations comptables et garantit ce principe de rattachement pour tout flux de trésorerie, d'imputation de produit, de charge, de créance ou de dette. Pour ce faire, il doit disposer des différents états comptables réglementaires permettant d'identifier la traçabilité des opérations.

Le TITULAIRE enregistre les recettes comptables en fonction du plan de compte de l'URSSAF Caisse nationale en garantissant le respect des clauses issues des baux en termes de facturation des loyers, de leurs indexations, des remises consenties, du suivi nominatif des dépôts de garantie, de l'option fiscale choisie, des facturations de charges locatives et de leurs apurements et des refacturations des charges contractuelles, contentieuses ou réparatrices.

Le TITULAIRE contrôle l'exactitude, la fiabilité et la régularité des dépenses mises à la charge du CPSTI. Les engagements de dépenses seront justifiés (devis, bon de commande) ; certains

seront validés en concertation avec l'URSSAF Caisse nationale et les mises en paiement certifiées (notion de travail ou de service fait).

Le TITULAIRE a besoin de l'accord de l'URSSAF Caisse nationale pour valider le prélèvement de ses honoraires sur la trésorerie courante.

Le TITULAIRE garantit l'annualisation des régularisations des charges locatives, s'assure de l'exactitude de la répartition des dépenses à la charge des locataires en fonction de la réglementation en vigueur et des spécificités rédigées dans les baux. Il établit le calcul de l'apurement des charges locatives par lot, en identifiant le coût des locaux vacants et procède à la facturation de l'apurement de tous les locataires concernés dans un délai ne dépassant pas l'annualisation. Il garantit la fiabilité et l'exactitude de la méthode utilisée afin de limiter les risques de litige pour l'URSSAF Caisse nationale.

Pour les immeubles en copropriété, il effectue toutes les diligences nécessaires auprès des syndicats de copropriété pour la récupération des éléments et justificatifs permettant le traitement des apurements de charges et des appels de fonds pour travaux notamment.

Le TITULAIRE tient une comptabilité d'engagement qui doit permettre de rattacher à chaque exercice, les créances et les dettes qui lui reviennent en fournissant un état justifiant des écritures d'inventaire dans le cadre de l'arrêté annuel des comptes et une interface comptable permettant l'intégration de ces éléments dans la comptabilité de l'URSSAF Caisse nationale.

Le TITULAIRE remet à l'URSSAF Caisse nationale pour le compte du CPSTI les procédures de contrôle interne donnant une assurance sur la maîtrise des risques financiers et fiscaux et effectue des contrôles réguliers entre les situations des comptes individuels des immeubles et les comptes financiers. Il justifie de la pleine séparation des tâches dans le processus de l'organisation et dans le système d'information.

Des indicateurs de qualité comptable sont appréciés par l'URSSAF Caisse nationale pour le compte du CPSTI notamment sur les délais de traitement des apurements de charges, sur le suivi des rapprochements bancaires, sur l'apurement des soldes locatifs créditeurs, sur la gestion des soldes fournisseurs, l'absence de réaffectation des charges et de majorations financières.

Afin d'optimiser le critère de qualité du rendu, le TITULAIRE est sollicité au cours d'une réunion mensuelle organisée pour aborder des questionnements sur le reporting et la transmission des données. Toutes anomalies ou dysfonctionnements relevés doivent être régularisés dans un délai maximum équivalent à 2 reportings à compter de la date de la demande.

Le TITULAIRE propose les améliorations et réalisations de développements nécessaires lorsqu'il identifie des problèmes.

Le TITULAIRE s'engage à transmettre les états de gestion comptable selon le calendrier de transmission qui est arrêté par l'URSSAF Caisse nationale pour le compte du CPSTI. D'autres états de gestion comptable détenus par le TITULAIRE au titre de la gestion des immeubles de l'URSSAF Caisse nationale seront disponibles en consultation chez le TITULAIRE conformément à l'annexe 3 du CCTP « Calendrier de transmission ». Ils pourront être transmis à l'URSSAF Caisse nationale à sa demande.

## **6.2 GESTION DES FLUX DE TRESORERIE**

Le TITULAIRE encaisse l'ensemble des loyers, loyers complémentaires, provisions de charges, dépôts de garantie, droits d'entrée et autres recettes et les reverse à l'URSSAF

Caisse nationale selon les modalités définies ci-après. Il est précisé que ces modalités peuvent être revues périodiquement dans le but d'optimiser la trésorerie générée par les immeubles.

Le TITULAIRE procède aux recouvrements des sommes dues sur les quittances et appels à règlement émis. Sur cette trésorerie, il prélève les fonds nécessaires au financement des dépenses ; il verse à l'URSSAF Caisse nationale un acompte sur la trésorerie disponible le 5 de chaque mois (en provisionnant les dépenses du mois) puis verse le solde financier de la reddition mensuelle au plus tard le 5 du mois suivant.

Le TITULAIRE effectue les mouvements de trésorerie par virement bancaire, en informant par courriel l'URSSAF Caisse nationale pour le compte du CPSTI du montant global du versement et de sa date de mise à disposition des fonds. Le montant encaissé est justifié par la position de trésorerie affichée pour chaque immeuble.

L'URSSAF Caisse nationale pour le compte du CPSTI reverse au TITULAIRE, dans l'hypothèse d'une situation financière en sa faveur, le solde dû dans les 5 jours suivant la réception des éléments susvisés.

Le TITULAIRE s'engage à transmettre à l'URSSAF Caisse nationale pour le compte du CPSTI les états de gestion financière ainsi que les autres états de gestion disponibles selon le calendrier de transmission défini à l'annexe 3 au présent CCTP.

### **6.3 GESTION FISCALE**

Le TITULAIRE s'engage à respecter les règles fiscales et réglementaires en vigueur liées aux exigences de la gestion immobilière.

Le TITULAIRE suit toutes les taxes liées à son mandat de gestion (taxes foncières, taxes sur les bureaux, taxe de balayage, taxe d'enlèvement des ordures ménagères, taxe sur locaux vacants, ...), dans le paiement des avis, l'établissement des déclarations et le lien avec l'administration fiscale. Il vérifie les impositions reçues, initie et gère les demandes de dégrèvement et il garantit l'absence de pénalités et d'intérêts moratoires.

Le TITULAIRE assure la gestion de la TVA, son suivi et sa traçabilité, il doit gérer le prorata de déduction de TVA pour les immeubles concernés (détermination du taux annuel et mise en application aux dépenses éligibles).

Le TITULAIRE transmet mensuellement à l'URSSAF Caisse nationale pour le compte du CPSTI les états concourant à l'établissement de la déclaration CA3 en garantissant la fiabilité des données (l'URSSAF Caisse nationale assure la consolidation des données, génère la déclaration globale pour tous les secteurs distincts et le paiement auprès de l'administration fiscale). Sont justifiées à cette occasion les TVA encaissées à reverser et les TVA décaissées à récupérer.

Le TITULAIRE dans son contrôle de gestion respecte la réglementation en matière de taux de TVA notamment sur le suivi des taux réduits sur les travaux et les prestations réalisés par les tiers.

Le TITULAIRE suit le quittancement et le recouvrement de la CRL et transmet annuellement l'assiette des recettes soumises à cette contribution pour déclaration à l'impôt sur les sociétés.

Le TITULAIRE transmet mensuellement les données liées à la taxe sur les salaires du personnel d'immeuble pour consolidation des données et déclaration globale au Trésor Public par l'URSSAF Caisse nationale pour le compte du CPSTI.

Le TITULAIRE s'engage à transmettre les états de gestion fiscale selon le calendrier arrêté par l'URSSAF Caisse nationale pour le compte du CPSTI, tels que prévus à l'annexe 3 du CCTP ainsi que tous les supports permettant de finaliser les différentes déclarations fiscales incombant à l'URSSAF Caisse nationale pour le compte du CPSTI (CRL, taxe sur les salaires, TVA...) en tenant compte des échéances imposées par l'administration fiscale.

#### **6.4 REPORTING COMPTABLE**

La périodicité du reporting est mensuelle. Le TITULAIRE transmet les états de gestion selon le calendrier de l'annexe 3 au CCTP et selon des formats arrêtés avec l'URSSAF Caisse nationale.

Ces états de gestion sont accompagnés de l'ensemble des justificatifs des décaissements réalisés par le TITULAIRE au cours du mois concerné.

Une récupération informatisée des données comptables de chaque reporting doit être mise en place par le biais d'une concordance des plans de compte entre la TITULAIRE et l'URSSAF Caisse nationale pour le compte du CPSTI.

Le TITULAIRE s'engage à mettre à disposition de l'URSSAF Caisse nationale, sur simple demande de cette dernière, les autres états inscrits à l'annexe 3 du CCTP « Calendrier de transmission » sous la mention « Autres états de gestion disponibles chez le TITULAIRE et à la demande de l'URSSAF Caisse nationale ».

Le TITULAIRE doit assurer un délai de réponse limité dans le temps en cohérence avec les attentes de l'URSSAF Caisse nationale.

#### **6.5 ORGANISATION INFORMATIQUE**

Le TITULAIRE devra être doté d'un système informatique permettant notamment :

- la transmission informatique et automatique à échéances fixes des données comptables, extra-comptables, analytiques et budgétaires afférentes à la gestion immobilière des immeubles
- l'extraction de toutes les données comptables et locatives
- la mise à disposition d'une plateforme de type « gestion électronique des documents » permettant à l'URSSAF Caisse nationale de consulter tous les documents liés à ces immeubles.

Le TITULAIRE doit déclarer auprès de la CNIL l'ensemble des applications et sites WEB utilisant des données nominatives, parmi lesquelles notamment les données locataires, les données des salariés et le cas échéant les données des acquéreurs.

Le TITULAIRE met en œuvre les procédures et les contrôles nécessaires permettant de s'assurer de l'étanchéité des données entre ses différents clients.

Le TITULAIRE a, préalablement à chaque transmission, réalisé les contrôles nécessaires permettant d'assurer la fiabilité et la cohérence des données.

Toutefois, si l'URSSAF Caisse nationale constate des anomalies bloquantes dans un fichier reçu, le TITULAIRE s'engage à fournir un fichier corrigé dans les 48 heures au plus tard suivant la notification de l'anomalie.

## **7 GESTION PREVISIONNELLE, TABLEAUX DE BORD ET COMPTES RENDUS D'ACTIVITE**

### **7.1 ETABLISSEMENT DE PREVISIONS**

#### **7.1.1 Note de cadrage budgétaire**

Une note d'orientation budgétaire est rédigée chaque année par l'URSSAF Caisse nationale et présentée au TITULAIRE avant le 31 mai au cours d'une réunion. Cette note définit les règles d'élaboration des prévisions de clôture de l'année N, du budget de l'année N + 1 et du plan pluriannuel des travaux.

Elle inclut notamment :

- la définition des grandes orientations stratégiques retenues
- le mode d'organisation de la procédure budgétaire ainsi que son calendrier
- la liste des documents et états qui doivent être fournis par le TITULAIRE ainsi que leur planning de transmission
- la liste des immeubles (immeubles en vente, ...) pour lesquels le TITULAIRE est dispensé d'établir un budget.

#### **7.1.2 Budget par immeuble**

Le TITULAIRE élabore et soumet à l'URSSAF Caisse nationale les budgets prévisionnels annuels par immeuble, le rapport d'exécution des budgets prévisionnels avec les commentaires des actes de gestion et l'analyse des écarts, ainsi que toutes annexes utiles à la compréhension de l'établissement des prévisions de clôture et des comptes de résultats prévisionnels.

Le TITULAIRE prépare pour le 30 juin de chaque année au plus tard un budget annuel de l'exercice N+1 détaillant, par immeuble, les postes de produits, de charges et d'investissements de l'exercice à venir ainsi que les ratios prévisionnels en résultant. Ce budget est déterminé sur la base des prévisions de clôture qui résultent des comptes arrêtés au 31 mai et d'une prévision d'atterrissage pour le 2<sup>ème</sup> semestre en cours.

Ce budget est présenté selon le format dédié de l'URSSAF Caisse nationale.

Les principales hypothèses retenues font l'objet d'une note de commentaires : loyers en risques, re commercialisation, taux prévisionnel de vacances, évolution des charges, budget de travaux immobilisés ou passés en charges, évolution des produits et des charges par rapport à l'exercice précédent.

Ce budget est transmis par le TITULAIRE à l'URSSAF Caisse nationale pour approbation. Le TITULAIRE et l'URSSAF Caisse nationale se réunissent à plusieurs reprises au cours de la session budgétaire pour valider les hypothèses locatives et le plan pluriannuel de travaux.

Au cas où l'URSSAF Caisse nationale souhaite y apporter des modifications, elle fait part de celles-ci au TITULAIRE qui modifie le budget en conséquence dans un délai qui est notifié par l'URSSAF Caisse nationale.

A chaque fin de trimestre, le TITULAIRE établit un reporting sur le suivi du réalisé par rapport au budget et analyse les écarts.

## **7.2 RAPPORTS D'ACTIVITE ET COMPTES RENDUS D'ACTIVITE A L'URSSAF CAISSE NATIONALE**

Le TITULAIRE fournit l'ensemble des tableaux de bord comprenant les données et indicateurs utiles au suivi de l'activité, selon le calendrier de transmission établi par l'URSSAF Caisse Nationale et joint en annexe 3 au présent CCTP.

Par ailleurs, un bilan de l'activité est réalisé une fois par trimestre entre le TITULAIRE et l'URSSAF Caisse Nationale avec notamment pour objectif de :

- faire le point sur l'occupation de l'immeuble, la valeur locative des lots vacants, l'état et l'évolution prévisible du marché dans lequel se situe l'immeuble
- étudier les décisions commerciales à prendre dans les mois à venir
- examiner l'avancement du programme de maintenance
- définir les objectifs de gestion
- examiner les questions spécifiques (sécurité,...)

Le pilote du mandat, les gestionnaires et les techniciens en charge des immeubles assistent à ces réunions. Un calendrier prévisionnel de ces réunions établi par l'URSSAF Caisse nationale est communiqué au TITULAIRE en début de chaque année civile.

Ces réunions font l'objet d'un compte-rendu établi par le TITULAIRE. Ce dernier fait état des décisions et des actions du ressort du TITULAIRE ainsi que leur calendrier.

Une fois communiqué au TITULAIRE et à défaut d'observations de celui-ci dans un délai maximum.

## **8 GESTION DE L'INFORMATION ET SYSTEME D'INFORMATION**

### **8.1 SYSTEME D'INFORMATION**

Le TITULAIRE s'engage à réaliser toutes les adaptations de son système informatique notamment en cas de modification de la réglementation applicable à la gestion des immeubles du CPSTI.

Le TITULAIRE doit être capable de produire à tout moment des extractions sous tableur Excel à la demande de l'URSSAF Caisse nationale.

Le TITULAIRE identifie et évalue régulièrement les dysfonctionnements éventuels et propose les améliorations et réalisations de développements informatiques et/ou bureautiques

nécessaires pour satisfaire aux exigences d'une gestion maîtrisée et performante du patrimoine.

Le TITULAIRE devra mettre à disposition de l'URSSAF Caisse nationale :

- Un accès extranet "Bailleur" permettant de visualiser les différents reportings, différents indicateurs par immeuble et du parc, vacance locative/commercialisation, impayés, etc... sur lequel il sera possible de communiquer entre le TITULAIRE et l'URSSAF Caisse nationale et de voir la traçabilité des échanges ;
- Un accès extranet "Locataires" en visualisation pour avoir accès en temps réel aux informations relatives aux immeubles, baux, comptes locataires, courriers adressés aux locataires, situations des comptes des locataires, réclamations éventuelles, etc..., sur lequel il sera possible de voir les échanges entre le TITULAIRE et les locataires du parc et de la traçabilité des échanges ;

Par ailleurs, il est demandé au TITULAIRE d'être force de proposition et de faire des préconisations quant à l'intégration de l'intelligence artificielle dans le cadre du présent mandat.

## **8.2 GESTION DE L'INFORMATION**

Le TITULAIRE garantit l'interface avec le système d'information de l'URSSAF Caisse nationale pour la reddition des comptes comptables (table de concordance des comptes comptables et transmission des données).

Le TITULAIRE gère les bases de données patrimoniales (éléments de patrimoine, occupation...) et produit à l'URSSAF Caisse nationale les états qui en résultent.

Le TITULAIRE gère les fichiers clients et fournisseurs et produit les états qui en résultent ; les fichiers sont intégralement déclarés à la CNIL.

Le TITULAIRE enregistre et gère les flux financiers (recettes, dépenses) ainsi que tous les éléments de gestion locative et produit à l'URSSAF Caisse nationale les états qui en résultent (états locatifs, quittance, apurement de charges, décomptes de sortie, etc.).

Concernant les états locatifs et les états des impayés, le TITULAIRE doit les transmettre de façon automatisée en utilisant le protocole CFT ou SFTP uniquement. Ces derniers doivent avoir un nom de fichier tout en minuscule et respecter le format ci-dessous :

**« Nom du titulaire » \_ « type d'état »\_AAAAMMJJ\_AAAAMMJJhhmmss.csv**

Type d'état = « etatloc » ou « etatimpaye »

**AAAAMMJJ = Mois de l'état (dernier jour du mois)**

**AAAAMMJJhhmmss = Horodatage de la création du fichier**

Le TITULAIRE doit respecter le format décrit en pièce jointe pour les 2 types de fichiers attendus (cf. annexe 12 : liste des exigences : états locatifs et états impayés).

Toute modification de format de fichier doit être anticipée et préalablement validée avec la DSI URSSAF Caisse nationale en charge de l'intégration de ces flux.

## **9 GESTION DE LA TRANSITION DE DEBUT ET DE FIN DE MANDAT**

### **9.1 TRANSITION DEBUT DE MANDAT**

Le TITULAIRE collecte auprès de l'ancien gérant tous les documents en possession de ce dernier et met en place l'exécution du mandat. Il garantit l'exhaustivité de la collation des éléments à détenir et contrôle la qualité et l'exactitude de la reprise des comptes. Il accomplit toutes les diligences nécessaires à la mise en place de l'exécution du mandat, notamment vis-à-vis des tiers.

Le TITULAIRE établit et propose un bilan initial de situation (global et par immeuble), portant sur tous les aspects du mandat, et permettant de mesurer les progressions, améliorations, évolutions apportées dans l'exécution du mandat à partir de la situation « d'origine ».

Le TITULAIRE propose, à partir du bilan initial de situation, une politique d'amélioration et de valorisation, fondée sur l'identification et la hiérarchisation des enjeux.

### **9.2 TRANSITION FIN DE MANDAT**

L'URSSAF Caisse nationale indique au TITULAIRE les délais et procédure de transfert de tous les documents locatifs, administratifs, juridiques, techniques, comptables, fiscaux et financiers reçus de l'URSSAF Caisse nationale en début et/ou en cours de mandat, et ceux établis ou possédés par le TITULAIRE pendant son mandat concernant les immeubles gérés, soit à l'URSSAF Caisse nationale soit à toute autre personne si l'URSSAF Caisse nationale lui en fait la demande.

Le TITULAIRE établit les situations de compte de tiers au moment du transfert (dépôts de garantie, créances locatives en cours provisions sur factures non parvenues, ...).

Le TITULAIRE produit et quitte la liquidation des charges du dernier exercice comptable entier avant le transfert du ou des immeubles concernés et communique au futur gérant tous les éléments qui lui permettent de quitter la liquidation des charges de l'exercice en cours.

## **10 GESTION DE L'INTEGRATION ET DE LA SUPPRESSION DE BIENS IMMOBILIERS**

### **10.1 INTEGRATION D'IMMEUBLES NOUVEAUX**

Le TITULAIRE participe au processus d'étude ; il procède notamment à l'audit des pièces figurant dans la data-room, aux réunions avec l'URSSAF Caisse nationale, le vendeur et leurs conseils.

Le TITULAIRE respecte les dispositions contractuelles prévues à l'acte authentique d'achat ayant une incidence sur la gestion de l'immeuble.

Le TITULAIRE collationne auprès de l'ancien propriétaire ou son représentant tous les documents en possession de ce dernier et met en place l'exécution du mandat.

Le TITULAIRE accomplit toutes les diligences nécessaires à l'intégration des immeubles notamment vis-à-vis des tiers.

Le TITULAIRE établit et propose un bilan initial de situation (global et par immeuble) permettant de mesurer les améliorations apportées dans l'exécution du mandat à partir de la situation « d'origine ».

Le TITULAIRE propose, à partir du bilan initial de situation, une politique d'amélioration et de valorisation, fondée sur l'identification et la hiérarchisation des enjeux.

## **10.2 SUPPRESSION D'IMMEUBLES**

Le TITULAIRE assiste l'URSSAF Caisse nationale dans la centralisation de l'ensemble des éléments nécessaires à la vente.

Le TITULAIRE respecte les dispositions contractuelles prévues à l'acte authentique de vente ayant une incidence sur la gestion de l'immeuble. Il transfère notamment tous les documents locatifs, administratifs, juridiques, techniques, comptables, fiscaux et financiers qui sont en sa possession.

Le TITULAIRE gère les transferts ou résiliations d'engagements propres à un immeuble (personnels d'immeubles, contrats d'entretien, contrats de maintenance, assurances, abonnements, etc.).

Le TITULAIRE s'engage à remettre selon la procédure définie par l'URSSAF Caisse nationale l'ensemble des archives, pièces, documents et contrats à l'URSSAF Caisse nationale ou à toute autre personne si l'URSSAF Caisse nationale lui en fait la demande.

### **10.2.1 Cession par lots**

Le TITULAIRE remplit, dans le cas où l'URSSAF Caisse nationale décide d'une vente par lots, l'ensemble des missions d'assistance juridique, administrative, commerciale et de gestion tant en amont que pendant toute la durée du processus jusqu'à l'apurement des comptes.

Le TITULAIRE informe l'URSSAF Caisse nationale de toute modification de la réglementation applicable à la division d'immeubles et à la vente par lots.

Le TITULAIRE assiste l'URSSAF Caisse nationale dans la centralisation de l'ensemble des éléments locatifs, administratifs, techniques et juridiques nécessaires à la vente. Il assiste l'URSSAF Caisse nationale dans l'opération de vente à la découpe et de mise en copropriété du bien qui en résulte.

Le TITULAIRE assiste l'URSSAF Caisse nationale dans la production de l'ensemble des diagnostics nécessaires au bon déroulement de la vente.

Le TITULAIRE propose, pour chaque lot ou ensemble de lots à céder :

- au minimum trois avis de valeur d'achat produits par des agents immobiliers, accompagnés d'une étude de marché du secteur géographique et de préconisations éventuelles de travaux pour permettre à l'URSSAF Caisse nationale de fixer la valeur mandat de présentation.
- la nature du mandat de recherche d'acquéreur qui sera à minima co-exclusif, excepté pour les programmes de vente encadrés par la législation, lesquels peuvent être confiés en exclusivité au TITULAIRE ou à l'un de ses partenaires.
- les partenariats que le TITULAIRE prévoit, afin d'optimiser les cessions, avec les opérateurs économiques spécialisés et habilités. La rémunération de ces partenaires

est incluse dans le prix du marché. Aucune rémunération complémentaire ne sera versée au titulaire.

Le prix de vente tient compte des spécificités des lots (étage, exposition sur cour ou sur rue, qualité de la distribution, balcon, terrasse, etc.) et de leur environnement immédiat (qualité des parties communes de l'immeuble, desserte par les transports en commun, ...).

Dans le cas où le TITULAIRE ne commercialise pas en direct les lots ou immeubles vacants, ou sur simple demande de l'URSSAF, il délègue par mandat la recherche d'acquéreur à un ou plusieurs opérateurs économiques spécialisés et habilités.

Après validation de la nature, des termes et du prix par l'URSSAF Caisse nationale, un mandat de recherche d'acquéreur doit impérativement être mis en place avec les opérateurs préalablement choisis en concertation entre le TITULAIRE et l'URSSAF Caisse nationale. Un exemplaire signé doit être transmis à l'URSSAF Caisse nationale dans les 5 jours qui suivent sa signature.

Le TITULAIRE définit la mission de ses partenaires et les conditions d'exécution de leur partenariat ; il leur communique à cet effet tous les éléments utiles. Le TITULAIRE contrôle et est responsable de la réalisation des missions exécutées.

Le TITULAIRE est responsable de la gestion de l'accessibilité aux lots ou immeubles dans le cadre des visites qui ont lieu avec les candidats acquéreurs. Il étudie les dossiers de candidatures (conditions économiques et garanties proposées) afin de conseiller utilement l'URSSAF Caisse nationale sur le choix du futur acquéreur. Le TITULAIRE transmet à l'URSSAF Caisse nationale les candidatures répondant aux conditions économiques et de solvabilité exigée par l'URSSAF Caisse nationale.

L'URSSAF Caisse nationale décide des conditions du mandat de recherche d'acquéreur étant précisé que celles-ci sont formalisées dans le modèle type que fournira l'URSSAF Caisse nationale.

En cas de recours à un ou plusieurs opérateurs le prix du marché est le prix figurant dans le bordereau de prix, sans supplément ni modification. Aucun frais supplémentaire ne peut s'y ajouter. Ce prix est réparti entre le TITULAIRE et les opérateurs choisis selon les modalités fixées par une convention préalablement soumise à la validation de l'URSSAF Caisse nationale.

Lors de l'élaboration d'un mandat, une prime unique complémentaire de 2 % s'ajoutant à la rémunération fixée par le TITULAIRE dans son bordereau de prix peut le cas échéant être consentie par l'URSSAF Caisse nationale :

- selon la difficulté de cession : secteur géographique fortement concurrentiel, faible desserte par les transports en commun, ou obsolescence de la surface à vendre ou de l'immeuble

Le taux de la prime complémentaire s'applique sur la même base que le taux principal de rémunération figurant dans le bordereau de prix.

La prime complémentaire est versée une seule fois, lors de la signature de l'acte définitif de vente.

Le TITULAIRE produit mensuellement par immeuble :

- le suivi des mandats comportant notamment leur date de début/fin, les conditions financières exhaustives, le nom des opérateurs économiques spécialisés et habilités

en charge de la cession et des interlocuteurs plus particulièrement responsables du dossier et le montant des honoraires HT à la charge de l'URSSAF Caisse nationale ou des acquéreurs.

- le suivi des actions commerciales : supports utilisés, nombre de visites, les causes, facteurs et motifs de non-suite de la part des candidats, dans l'objectif de prendre toutes les mesures correctives qui s'avéreraient nécessaires pour atteindre l'objectif de cession.

Le TITULAIRE s'engage à remettre selon la procédure définie par l'URSSAF Caisse nationale l'ensemble des archives, pièces, documents, contrats et clés à l'URSSAF Caisse nationale ou à toute autre personne si l'URSSAF Caisse nationale lui en fait la demande.

Le TITULAIRE poursuit, sauf avis contraire de l'URSSAF Caisse nationale, sa mission de recouvrement de toutes créances relatives à la période antérieure à la vente.

L'URSSAF Caisse nationale se réserve le droit de céder certains lots directement, sans solliciter l'assistance du TITULAIRE ou de l'un de ses partenaires.

### **10.2.2 Cession en bloc d'un immeuble**

Le TITULAIRE assiste l'URSSAF Caisse nationale, en cas de cession d'un immeuble, dès le début des négociations.

Le TITULAIRE remplit, dans le cas où l'URSSAF Caisse nationale déciderait d'une vente, l'ensemble des missions d'assistance juridique, administrative, commerciale et de gestion tant en amont que pendant toute la durée du processus jusqu'à l'apurement des comptes.

Le TITULAIRE propose, pour chaque immeuble à céder :

- au minimum trois avis de valeur d'achat produits par des agents immobiliers, accompagnés d'une étude de marché du secteur géographique et de préconisations éventuelles de travaux pour permettre à l'URSSAF Caisse nationale de fixer la valeur mandat de présentation.
- la nature du mandat de recherche d'acquéreur qui sera a minima co-exclusif,
- les partenariats que le TITULAIRE prévoit, afin d'optimiser les cessions, avec les opérateurs économiques spécialisés et habilités. La rémunération de ces partenaires est incluse dans le prix du marché. Aucune rémunération complémentaire ne sera versée au titulaire.

Le prix de vente tient compte des spécificités des lots (étage, exposition sur cour ou sur rue, qualité de la distribution, balcon, terrasse, ...) et de leur environnement immédiat (qualité des parties communes de l'immeuble, desserte par les transports en commun, ...).

Dans le cas où le TITULAIRE ne commercialise pas en direct les lots ou immeubles vacants, ou sur simple demande de l'URSSAF, il délègue par mandat la recherche d'acquéreur à un ou plusieurs opérateurs économiques spécialisés et habilités.

Après validation de la nature, des termes et du prix par l'URSSAF Caisse nationale, un mandat de recherche d'acquéreur doit impérativement être mis en place avec les opérateurs préalablement choisis en concertation entre le TITULAIRE et l'URSSAF Caisse nationale. Un

exemplaire signé doit être transmis à l'URSSAF Caisse nationale dans les 5 jours qui suivent sa signature.

Le TITULAIRE définit la mission de ses partenaires et les conditions d'exécution de leur partenariat ; il leur communique à cet effet tous les éléments utiles. Le TITULAIRE contrôle et est responsable de la réalisation des missions exécutées.

L'URSSAF Caisse nationale décide des conditions du mandat de recherche d'acquéreur étant précisé que celles-ci sont formalisées dans le modèle type que fournit l'URSSAF Caisse nationale.

En cas de recours à un ou plusieurs opérateurs le prix du marché est le prix figurant dans le bordereau de prix, sans supplément ni modification. Aucun frais supplémentaire ne peut s'y ajouter. Ce prix est réparti entre le TITULAIRE et les opérateurs choisis selon les modalités fixées par une convention préalablement soumise à la validation de l'URSSAF Caisse nationale.

Lors de l'élaboration d'un mandat, une prime unique complémentaire de 2 % s'ajoutant à la rémunération fixée par le TITULAIRE dans son bordereau de prix pourra le cas échéant être consentie par l'URSSAF Caisse nationale :

- selon la difficulté de cession : secteur géographique fortement concurrentiel, faible desserte par les transports en commun, ou obsolescence de la surface à vendre ou de l'immeuble

Le taux de la prime complémentaire s'applique sur la même base que le taux principal de rémunération figurant dans le bordereau de prix.

La prime complémentaire est versée une seule fois, lors de la signature de l'acte définitif de vente.

Le TITULAIRE produit mensuellement par immeuble :

- le suivi des mandats comportant notamment leur date de début/fin, les conditions financières exhaustives, le nom des opérateurs économiques spécialisés et habilités en charge de la cession et des interlocuteurs plus particulièrement responsables du dossier et le montant des honoraires HT à la charge de l'URSSAF Caisse nationale ou des acquéreurs.
- le suivi des actions commerciales : supports utilisés, nombre de visites, les causes, facteurs et motifs de non-suite de la part des candidats, dans l'objectif de prendre toutes les mesures correctives qui s'avéreraient nécessaires pour atteindre l'objectif de cession.

Le TITULAIRE s'engage à remettre selon la procédure définie par l'URSSAF Caisse nationale l'ensemble des archives, pièces, documents, contrats et clés à l'URSSAF Caisse nationale ou à toute autre personne si l'URSSAF Caisse nationale lui en fait la demande.

Le TITULAIRE poursuit, sauf avis contraire de l'URSSAF Caisse nationale, sa mission de recouvrement de toutes créances relatives à la période antérieure à la vente.

L'URSSAF Caisse nationale se réserve le droit de céder certains immeubles directement, sans solliciter l'assistance du TITULAIRE ou de l'un de ses partenaires.

Il transmet à l'URSSAF Caisse nationale, ou à toute personne désignée par elle, tous les documents et toutes les informations utiles en sa possession en vue de l'information des acquéreurs. Lorsque la production des documents nécessite l'intervention d'un tiers (bureau d'études techniques, bureau de contrôle, géomètre, etc.), le TITULAIRE missionne ce dernier sans délai dans le respect du calendrier notifié par l'URSSAF Caisse nationale.

Le TITULAIRE assure les visites et/ou permettra l'accessibilité aux immeubles par l'URSSAF Caisse nationale ou par toutes personnes désignées par celle-ci. Il affectera à ces visites un personnel qualifié ayant une connaissance technique précise de l'immeuble et de son exploitation.

Le TITULAIRE participe, à la demande de l'URSSAF Caisse nationale, à des réunions spécifiques portant sur tous les aspects de la gestion de l'immeuble.

Pour permettre au TITULAIRE d'assurer au mieux sa mission d'assistance, l'URSSAF Caisse nationale informe le TITULAIRE de chaque étape importante du processus de cession : l'acceptation de l'offre par l'URSSAF Caisse nationale, les dates prévisionnelles de signature des actes (promesse et acte authentique).

Le TITULAIRE procède à l'arrêté définitif des comptes qui sera formalisé par la remise à l'URSSAF Caisse nationale du détail des sommes reçues et dépensées pour son compte, ce au plus tard dans les trois mois suivant le transfert de propriété.

Le TITULAIRE apure les opérations de gestion courante réalisées avant la signature de l'acte authentique de vente, réalise l'apurement des comptes et effectuera le règlement éventuel du solde de trésorerie.

Le TITULAIRE procède à toutes les modifications nécessaires à l'égard des tiers.

Le TITULAIRE poursuit, sauf avis contraire de l'URSSAF Caisse nationale, sa mission de recouvrement de toutes créances relatives à la période antérieure à la vente.

### **10.2.3 Modification du mode de détention juridique d'un immeuble**

L'URSSAF Caisse nationale peut être amené dans le cadre de sa stratégie de placement à loger un ou plusieurs immeubles dans une structure ad hoc telle qu'une SCI.

Le TITULAIRE transmet à l'URSSAF Caisse nationale, ou à toute personne désignée par lui, tous les documents et toutes les informations utiles en sa possession en vue de l'information de la société de gestion de portefeuille.

Le TITULAIRE procède à l'arrêté définitif des comptes qui est formalisé par la remise à l'URSSAF Caisse nationale du détail des sommes reçues et dépensées pour son compte, ce au plus tard dans les trois mois suivant la décision de l'URSSAF Caisse nationale de la modification du mode de détention juridique notifiée par lettre recommandée au TITULAIRE.

Le TITULAIRE apure les opérations de gestion courante réalisées avant la prise d'effet de la modification du mode de détention juridique, réalisera l'apurement des comptes et effectue le règlement éventuel du solde de trésorerie.

Le TITULAIRE procède à toutes les modifications nécessaires à l'égard des tiers.

Le TITULAIRE poursuit, sauf avis contraire de l'URSSAF Caisse nationale, sa mission de recouvrement de toutes créances relatives à la période antérieure à la modification du mode de détention juridique.

## **11 ORGANISATION DES EQUIPES ET CONTROLE DES RESULTATS DANS L'EXECUTION DU MANDAT**

Le TITULAIRE s'engage à dédier à la gestion du patrimoine du CPSTI une équipe compétente dans les différents domaines de l'activité immobilière sur les différents aspects de gestion immobilière, de gestion comptable ainsi que sur les plans juridique et technique.

Un interlocuteur pilote de la mission sera nommé. Il doit impérativement bénéficier d'un profil à dominante juridico-financier et d'une expertise métier avérée d'au minimum 7 ans sur une fonction similaire au sein d'une société de gestion immobilière ou d'une société bailleusesse.

L'équipe dédiée à la caisse nationale doit comporter à minima les effectifs ci-dessous et selon la répartition suivante :

- Lot 1 – Immeubles à dominante commerciale (8,8 ETP à minima)

Domaine	Fonction	Nombre ETP
Pilotage	<b>pilote</b>	<b>0,5</b>
Gestion	responsable locatif et commercial	1
	gestionnaire locatif	2
	<b>Sous-total - Gestion</b>	<b>3</b>
Technique	responsable technique	0,5
	inspecteurs techniques	2
	Gestionnaire/assistance technique	1
	<b>Sous-total - Technique</b>	<b>3,5</b>
Supports	comptable	1
	contrôleur de gestion	0,3
	juriste	0,5
	<b>Sous-total - Supports</b>	<b>1,8</b>
<b>Total général</b>		<b>8,8</b>

- Lot 2 – Immeubles à dominante habitation (12,5 ETP à minima)

Domaine	Fonction	Nombre ETP
Pilotage	<b>pilote</b>	<b>0,5</b>
Gestion	responsable locatif et commercial	2
	gestionnaire locatif	3
	<b>Sous-total - Gestion</b>	<b>5</b>

Technique	responsable technique	0,5
	inspecteurs techniques	2
	Gestionnaire technique/maintenance	2
	<b>Sous-total - Technique</b>	<b>4,5</b>
Supports	comptable	2
	contrôleur de gestion	0,3
	juriste	0,2
	<b>Sous-total - Supports</b>	<b>2,5</b>
<b>Total général</b>		<b>12,5</b>

Un référent par domaine d'activité doit être identifié par le TITULAIRE.

Le TITULAIRE garantit une prestation de qualité aux locataires et à l'URSSAF Caisse nationale, et met en œuvre les moyens et l'organisation indispensables à une réactivité optimale vis-à-vis des locataires et de l'URSSAF Caisse nationale.

Le TITULAIRE garantit une prestation de qualité et le respect des délais de transmission des tableaux de bord utiles à l'évaluation des résultats obtenus.

Le TITULAIRE produit des reportings issus de son système d'information qui garantissent un suivi rigoureux et efficace de l'activité des immeubles, en synthèse par portefeuille d'immeubles et en détail par immeuble, notamment le suivi de la vacance, les comptes de résultat des immeubles, le benchmark des charges, le suivi des travaux et des plans pluriannuels des travaux, le suivi des réclamations, le suivi des sinistres, lesquels peuvent être transmis via des fichiers partagés (Teams) à la demande de l'URSSAF Caisse nationale.

Le TITULAIRE produit et commente des rapports d'activité périodiques et sans que cette liste soit exhaustive, le bilan de l'activité de la période écoulée, les événements intervenus en amélioration ou détérioration de la performance des immeubles, la proposition d'actions prioritaires et de stratégie à court et moyen terme.

Le TITULAIRE établit des budgets et explique les écarts constatés avec le réalisé comptable ; il fournit une analyse synthétique des résultats obtenus permettant une mise en perspective des résultats d'exploitation des immeubles.

Le TITULAIRE met en œuvre les moyens permettant le contrôle et l'évaluation des équipes et de leurs résultats notamment au travers d'un contrôle de gestion fiable et rigoureux, de réunions périodiques.

Le TITULAIRE est impérativement doté d'un système de contrôle et d'audit interne certifié.