

CAHIER DES CHARGES
**MAINTENANCE ET TRAVAUX DES
MOYENS EXPERIMENTAUX
DU SITE DE RUEIL**
PARTIE 3.
PILOTAGE DES PRESTATIONS



I.	OBJET	4
II.	PRINCIPES GENERAUX DU PILOTAGE	4
A.	Valeur ajoutée attendue	4
B.	Pilotage du contrat	5
C.	Gestion des sous-traitants et fournisseurs	6
D.	Pilotage des contrats en gestion déléguée	7
III.	ORGANISATION DU PILOTAGE	8
A.	Acteurs et organisation du pilotage	8
IV.	Organisation d'IFPEN	8
V.	Organisation du Prestataire :	9
VI.	Remplacement	13
A.	Réunions d'exploitation et de pilotage	14
B.	Système d'information	16
VII.	Gestion de la maintenance assistée par Ordinateur : GMAO	16
A.	Bilan d'activité et communication	18
B.	Amélioration et Plan de progrès annuel	21
C.	Devoir de conseil et d'alerte du Prestataire	23
D.	Gestion de crise	24
E.	Plan de contournement	24
F.	Obligation de Continuité du service et d'activité	24
VIII.	PILOTAGE DE LA PERFORMANCE	25
A.	Principes de suivi de la performance	25
B.	Contrôles du Prestataire	33
C.	Contrôles d'IFPEN	34
IX.	Audit Tiers indépendant	35
X.	PILOTAGE DU BUDGET ET SUIVI FINANCIER	35
A.	Suivi des dépenses forfaitaires et hors forfait	35
B.	Bilan des refacturations de pièces / matériel à l'IFPEN	35
XI.	PILOTAGE DE LA QUALITE HYGIENE SECURITE ENVIRONNEMENT & SANTE SECURITE AU TRAVAIL ET DE LA DEMARCHE SOCIALE	37
A.	Plan Assurance Qualité Site	37
B.	Plan de Prévention	37
C.	Evaluation des risques	38
D.	Veille réglementaire	38
E.	Développement Durable -RSE	39
F.	Suivi des déchets issus de l'activité du Prestataire	39
G.	Stockage des produits chimiques	40
H.	Économie circulaire, réemploi et réparation	40

I. OBJET

La présente partie au Cahier des charge intitulé « Pilotage » a pour objet de définir les conditions de réalisation des prestations de pilotage ainsi que le descriptif détaillé des missions correspondantes.

Le descriptif des prestations à réaliser présent dans ce document constitue le minimum à réaliser. Le Prestataire, en tant que Professionnel de la fonction se doit de les compléter afin de respecter, d'une part la réglementation spécifique liée aux métiers, d'autre part les objectifs de qualité et de performance, ainsi que les enjeux liés à la protection des personnes et des biens.

Par « Pilotage des prestations », il est entendu l'ensemble des missions et services relatifs à la conduite des moyens expérimentaux, à la gestion, la coordination, le management et l'optimisation de toutes les prestations techniques, ainsi que l'assistance et le conseil permanent dus aux interlocuteurs IFPEN.

II. PRINCIPES GENERAUX DU PILOTAGE

A. Valeur ajoutée attendue

IFPEN attend du Prestataire une maîtrise avérée, tant contractuelle qu'opérationnelle, des prestations de pilotage du contrat afin de garantir l'atteinte des niveaux de service exigés.

Le Prestataire s'engage à assurer le pilotage rigoureux du contrat, portant sur :

- ▶ La mise en œuvre, la coordination et la supervision de l'ensemble des prestations confiées au titre du contrat.
- ▶ La mobilisation d'équipes compétentes et proactives adaptées aux exigences du contrat
- ▶ La gestion des activités à travers un reporting régulier, et un accompagnement budgétaire intégrant un plan de progrès et d'optimisation.
- ▶ L'engagement d'information continue, garantissant une transparence totale
- ▶ La mise en œuvre et le suivi de contrôles périodiques des prestations permettant de mesurer l'atteinte des objectifs définis avec IFPEN
- ▶ Une veille active et une démarche d'amélioration continue des prestations par l'identification et l'application des meilleures pratiques.
- ▶ L'apport d'expertise ciblée permettant une amélioration continue des prestations et des coûts associés.
- ▶ La mise en œuvre et l'ajustement continu d'une politique d'Exploitation Maintenance et Travaux alignée sur les enjeux du contrat.

Les points clés attendus au niveau de la réponse porteront notamment sur :

- ▶ **L'organisation et la gestion des ressources humaines compétentes en pilotage et techniquement (électrotechnique / mécanique)**
- ▶ **La qualité et fiabilité des prestations dont** la réalisation des interventions de Maintenance et de Travaux dans les règles de l'art
- ▶ Le respect de la réglementation et des consignes d'IFPEN
- ▶ **Les procédures d'autocontrôle des prestations de maintenance.**
- ▶ **La gestion des stocks optimum**
- ▶ **La préparation et l'accompagnement des bureaux de contrôles.**
- ▶ **La gestion de la capitalisation, du conseil et du progrès permanent**
- ▶ **La gestion de la satisfaction CLIENT**
- ▶ **L'approche des systèmes d'information :** maîtrise de la GMAO d'IFPEN, développements d'outils spécifiques (outils de gestion des stocks).
- ▶ **Le réseau de partenaires fournisseurs** pour l'approvisionnement des pièces express (et la maîtrise des coûts associés)
- ▶ **L'exhaustivité des rapports d'activité et des bilans financiers.**

B. Pilotage du contrat

Le Prestataire sera responsable de l'exécution et du contrôle de l'ensemble des prestations prévues au contrat.

En tant que professionnel, le prestataire proposera l'organisation la plus adaptée pour assurer la bonne exécution de la prestation sur toute sa durée. Les prestations à délivrer durant la réalisation du marché au titre de cette partie du Cahier des charges intitulé « Pilotage » incluent notamment :

- ▶ La réalisation d'un ensemble structuré de prestations, répondant aux exigences qualitatives et quantitatives.,
- ▶ La gestion administrative et opérationnelle du contrat,
- ▶ Un reporting exhaustif et régulier,
- ▶ L'assistance et l'expertise techniques,
- ▶ Le respect des budgets et la maîtrise des coûts de pièces détachées,
- ▶ L'encadrement des ressources, incluant l'adéquation des compétences aux missions, la formation, la remise à niveau et le suivi des intervenants,
- ▶ La mise en place et l'homogénéisation des méthodes et procédures, garantissant une exécution efficace et homogène des prestations,
- ▶ Le respect des normes en matière d'hygiène, de sécurité et d'environnement, de la Santé Sécurité du Travail (SST), ainsi que du règlement intérieur et des procédures mises en place par le Prestataire,
- ▶ La tenue et la mise à jour des registres et documents contractuels et réglementaires, assurant la traçabilité et la conformité des interventions,
- ▶ Le devoir de conseil et d'alerte, permettant d'anticiper les risques et d'optimiser les actions à mener,

- La gestion de la relation avec les représentants d'IFPEN, garantissant un dialogue constructif et un suivi efficace du contrat.

C. Gestion des sous-traitants et fournisseurs

Le Prestataire prendra en charge la sous-traitance et la gestion de l'ensemble de ses fournisseurs, et assumera toutes les obligations afférentes, afin de respecter le contrat, opérationnellement, contractuellement, financièrement et juridiquement, ainsi que sur le plan des obligations réglementaires.

Le Prestataire restera :

- Responsable de l'exécution et du contrôle de l'ensemble des prestations prévues au contrat.
- L'interlocuteur unique d'IFPEN pour toutes les prestations.



La sous-traitance sera limitée à la sous-traitance de second rang (vis-à-vis d'IFPEN), sauf autorisation spécifique d'IFPEN. Ainsi, le Prestataire a la possibilité de sous-traiter une partie des prestations confiées dans le cadre du périmètre contractuel. Son sous-traitant ne peut quant à lui en aucun cas sous-traiter les prestations qui lui sont confiées.

Une liste des sous-traitants pressentis devra être annexée au mémoire technique du Prestataire ainsi que la déclaration pour chaque sous-traitant au formulaire DC4 (annexe n°6 intitulés « Formulaire DC4»). Sera alors préciser les niveaux de maintenance et prestations pris en charge par les sous-traitants ainsi que les délais contractuels d'intervention de chaque sous-traitant.

La liste des sous-traitants devra être soumise à validation par IFPEN et tenue à jour tout au long de la durée contractuelle. Tout changement de sous-traitant devra faire l'objet d'une déclaration au formulaire DC4 auprès de l'IFPEN.

Le Prestataire communique également dans son offre technique la liste des fournisseurs / distributeurs locaux liés au marché ainsi que les sites internet sur lesquels il peut passer commande. Dans la sélection de ses fournisseurs, le Prestataire veille aux délais des approvisionnements afin qu'ils soient le plus express possible, pour répondre aux attentes d'IFPEN.

Le Prestataire doit avoir un process d'achat agile afin de pouvoir commander avec des nouveaux fournisseurs (ou sur d'autres sites internet) en vue notamment de garantir des approvisionnements express.

Le Prestataire est garant de l'application des règles (réglementation, règlement interne, règles de sécurité, sûreté et environnement...) par ses sous-traitants et fournisseurs.

Le Prestataire assure également l'accompagnement de ses sous-traitants et fournisseurs ainsi que des sous-traitants d'IFPEN lors de leurs interventions ou passages sur le site.



Le recours à des sous-traitants pour des interventions de maintenance / travaux n'implique pas le déclassement du forfait vers le hors forfait si l'intervention exécutée par le sous-traitant est assimilable à une intervention des niveaux de maintenance 1, 2, 3, et 4 ou travaux inclus au forfait.

Selon l'article L2193-11 du code de la commande public : « Le sous-traitant direct du titulaire du marché qui a été accepté et dont les conditions de paiement ont été agréées par l'acheteur est payé directement par lui pour la part du marché dont il assure l'exécution.

Toute renonciation au paiement direct est réputée non écrite. » Les sous-traitant de rang 1 seront donc payés en direct par l'IFPEN, le prestataire devra communiquer l'ensemble des factures à la comptabilité de l'IFPEN pour cela.

D. Pilotage des contrats en gestion déléguée



Des contrats existent entre l'IFPEN et des prestataires extérieurs. L'IFPEN souhaite confier le pilotage de ces contrats au Prestataire dans le cadre de la gestion déléguée.

Contrat en gestion déléguée :

Il s'agit d'une délégation de gestion au Prestataire, pour certaines missions de pilotage des prestations existantes entre IFPEN et ses fournisseurs actuels (avec lesquels IFPEN souhaite conserver le lien contractuel).

Liste non exhaustive des contrats en gestion déléguée :

- AVL : Machines de charges bancs machines électriques
- Gustav Klein : Simulateurs de batterie
- Horiba : Baies analyse de gaz

Pour l'ensemble des prestations en gestion déléguée, il est attendu du Prestataire les missions suivantes

- ▶ Assurer le pilotage opérationnel du marché avec les prestataires constructeurs (marchés portés par IFPEN)
- ▶ Assurer le premier diagnostic en cas de dysfonctionnement, l'assistance technique de premier niveau, en informé l'IFPEN puis le déclenchement de l'intervention du prestataire / Constructeur sous contrat en gestion déléguée.
- ▶ Assurer la relation de premier niveau : interface téléphonique en cas de panne, interface opérationnelle sur site
- ▶ Garantir le suivi des demandes d'intervention, des réalisations des prestations conformément aux niveaux de service prévus dans les contrats gérés.
- ▶ Suivi et contrôle des prestations.
- ▶ Information proactive et conseil auprès d'IFPEN pour l'amélioration des prestations et / ou l'optimisation des contrats.

III. ORGANISATION DU PILOTAGE

A. Acteurs et organisation du pilotage

L'interface d'échange entre le Prestataire et IFPEN sera assurée par des représentants désignés par les différentes parties.

IV. Organisation d'IFPEN

IFPEN désigne les interlocuteurs privilégiés du Prestataire pour tout ce qui est de l'exécution et du pilotage des prestations décrites dans le présent Cahier des charges ci-dessous ;

Donneur d'ordre (DO) « Travaux » d'IFPEN, assurant les missions suivantes :

- Communiquer au Prestataire tous les documents et informations associés à la réalisation des travaux (documents techniques - plannings prévisionnels),
- Prioriser les demandes si nécessaire,
- Assurer, côté IFPEN, le reporting d'avancement des travaux,
- Participer aux réunions hebdomadaires, mensuelle et trimestrielles d'avancement des travaux, organisées par le Prestataire
- Participer aux comités sécurité,
- Si besoin, participer à la réception, en présence du Prestataire, des travaux réalisés avant le démarrage des opérations de mise en service.

► Un ou des chargés de Travaux, assurant les missions suivantes :

- Communiquer au « donneur d'ordre IFPEN » tous les documents et informations associés à la réalisation des travaux (documents techniques - plannings souhaités),
- Mettre à disposition du Prestataire de l'ensemble des équipements et fournitures à charge d'IFPEN associés à la réalisation des travaux,
- Effectuer la réception, en présence du Prestataire, des travaux réalisés avant le démarrage des opérations de mise en service,
- Assurer si nécessaire le soutien technique suivant les problèmes rencontrés lors des travaux.

► Donneur d'ordre (DO) « Maintenance » d'IFPEN, assurant les missions suivantes :

- Communiquer au Prestataire tous les documents et informations associés à la réalisation de la maintenance préventive (documents techniques - plannings souhaités),
- Mettre à disposition du Prestataire de l'ensemble des équipements et fournitures à charge d'IFPEN associés à cette activité,
- Si nécessaire, participer à la réception, en présence du Prestataire et de l'exploitant des travaux de maintenance réalisés,

► Le Technicien d'essais IFPEN : il informe le représentant du Prestataire sur site d'un dysfonctionnement de son banc d'essai

Sauf avis contraire du DO « Maintenance » IFPEN, le technicien d'essai, réalise pratiquement la mise à disposition du banc d'essai pour les interventions de maintenance demandées. Dans ce cadre, il respecte et peut faire respecter les consignes sécurités d'IFPEN (selon livret d'accueil sécurité et environnement d'IFPEN). En cas de doute il fait appel au référent sécurité de secteur.

Le technicien réutilise son banc d'essai remis en conformité par le Prestataire et le formalise. Il donne son avis d'utilisateur sur la suppression effective du dysfonctionnement.

En aucun cas, le technicien d'essais ne doit :

- Exprimer un descriptif d'actions à réaliser,
- Participer aux actions de maintenance attribuées au soumissionnaire, sans son aval.
 - Faire intervenir des forces tierces dans l'intervention de maintenance concernée.
Décaler une maintenance planifiée sans l'avis du Donneur d'ordre « Maintenance » IFPEN

V. Organisation du Prestataire :

Le Prestataire s'engage à mettre en place des ressources adaptées aux besoins du contrat, tant en volume qu'en compétences (mécanique, électrotechnique...) et habilités (électrique, ESP, amiante SS4...)

En tant que sachant, il propose l'organisation la plus adaptée pour le démarrage du contrat, et pour la durée d'exercice des prestations. Il est force de proposition, et sollicite IFPEN autant que de besoin pour exercer son devoir de conseil.

Le Prestataire est responsable des moyens humains qu'il met en place pour réaliser sa prestation. Le Prestataire a également l'entière responsabilité du pilotage de ses sous-traitants sur le site (sous-traitants préalablement validés par IFPEN conformément au paragraphe C). Chaque intervention réalisée par un sous-traitant sera encadrée sur site par du personnel du prestataire contractant.

Toutes personnes intervenant dans le cadre de ce contrat se doivent d'avoir lu, approuvé et respecté le règlement intérieur de l'IFPEN.

Le Prestataire désigne un représentant sur site (responsable de site) habilité à prendre des décisions, à coordonner les prestations Maintenance / Travaux et manager ses intervenants. Le Prestataire précise, dans son mémoire, son organisation minimale et les acteurs en charge des fonctions suivantes :

► Fonction Responsable de contrat :

Interlocuteur privilégié d'IFPEN, il assure le pilotage du contrat, notamment le suivi et l'atteinte des résultats du contrat, l'animation de la relation Client (pilotage de la performance, pilotage des réunions de pilotage périodiques auprès d'IFPEN, les reporting / revues annuels, le plan de progrès, conseil...)

► Fonction « Responsable de site »

Le Prestataire désigne un responsable de site présent sur le site pendant la plage horaire d'exploitation Maintenance / travaux. Il est l'interlocuteur privilégié de l'IFPEN. Il assure à minima les fonctions suivantes :

Relation client IFPEN

- Etablir et présenter les reporting d'activité
- Organiser les réunions hebdomadaires, mensuelles et trimestrielles de préparation et de suivi des travaux et maintenance
- Participer aux comités sécurité
- Proposer des actions visant à améliorer la réalisation des travaux et de maintenance ainsi que les conditions de travail de son personnel,
- Proposer les devis d'approvisionnement de stock conformes avant toute rupture d'articles

- Participer aux contrôles contradictoires / audits réalisés par IFPEN
- Assurer le conseil, devoir d'alerte

Coordination / management des équipes

- Manager les équipes intervenantes sur le site
- Coordonner les prestations Maintenance, Dépannage et Travaux
- Veiller à l'adéquation des compétences de ses intervenants par rapport aux tâches confiées,
- Emettre et tenir à jour la matrice des compétences de ses équipes,
- Elaborer les plans de formation nécessaires,
- Veiller au respect par son personnel des règles de sécurité IFPEN,
- Assurer la continuité de service pendant toute la durée du marché (anticipation des remplacements, formations...),
- Veiller à la bonne complétude des comptes-rendus émis (travaux / maintenance) et à la GMAO,
- Effectuer des auto-contrôles réguliers des prestations

Sous-Fonction : Coordination du plan de maintenance :

- Assurer la coordination et le suivi de l'ensemble des actions de maintenance de son équipe, en respectant et en faisant respecter les modalités définies dans ce Cahier des Charges, notamment :
 - La mise à disposition préalable du banc, par le technicien d'essai, avant toutes interventions de maintenance.
 - Les règles de sécurité.
 - Les critères de décisions de conformités des différents équipements.
- Réaliser le déclenchement et la clôture des interventions de maintenance corrective. Il doit aboutir à une remise en conformité des performances du banc d'essai. Pour ce faire, le responsable du site doit prendre en compte toutes les conséquences de la panne et les actions réalisées susceptibles de baisser les performances du banc. Si nécessaire, en cas de doute, il doit assurer les vérifications complémentaires nécessaires.
- Mettre à disposition du responsable maintenance IFPEN, toutes les informations concernant l'état du matériel et les actions sur celui-ci.
 - En assurant le renseignement de la base GMAO, des anomalies détectées, des interventions effectuées, des pièces changées.
 - En informant, sans délai, des événements nouveaux entraînant une prolongation des temps d'arrêt prévus
 - En informant, sans délai, sur toutes les difficultés ou blocages sur intervention liées à ses limites de prestation, et à son environnement de travail.
- Veiller à la préservation de la durée de vie du matériel, avec information au DO maintenance IFPEN de toute dégradation anormale du matériel (utilisation ou maintenance)
- Communiquer au DO maintenance IFPEN le planning annuel prévisionnel de maintenance et des propositions de mise à jour.
- Prendre en compte les modifications de planning demandée par le DO maintenance IFPEN.
- Assurer la préparation et le suivi / accompagnement des bureaux des contrôles et les actions à donner à la suite.

Sous-Fonction : Coordination des travaux :

- Analyser les dossiers de conception des travaux,
- Proposer une durée et un planning de réalisation des travaux demandés par IFPEN (réalisation ou modifications d'installation),
- Transmettre à son équipe l'ensemble des documents et matériels fournis par IFPEN,
- Assurer l'approvisionnement des matériels à charge du Titulaire,
- Coordonner, au sein de son équipe, l'ensemble des travaux à réaliser,
- Assurer le suivi d'avancement des travaux au regard du planning IFPEN validé par les deux parties,
- Transmettre en temps réel au DO Travaux IFPEN des points bloquants et des difficultés rencontrées,
- Veiller au respect de la part de son personnel aux règles de sécurité IFPEN.
- Conduire une pré-réception interne des travaux (selon l'historique des remarques formulées lors de réceptions précédentes) afin de corriger au plus vite les éventuelles non-conformités constatées.
- Participer avec le chargé de travaux et/ou le demandeur IFPEN à la réception des travaux réalisés (avant le démarrage des opérations de mise en service par le personnel IFPEN),
- Emettre des propositions d'actions visant à améliorer la réalisation des travaux ainsi que les conditions de travail de son personnel

► Fonction « Gestion de stock » : à minima

- Assurer une gestion précise des stocks de chaque type de pièce /articles dans le logiciel de gestion de stock que met en place le Prestataire en phase de Prise en charge
- Effectuer des inventaires périodiques (physiques et informatiques) et les communiquer à IFPEN
- Suivre les entrées et sorties de stock en temps réel
- Assurer l'enregistrement, le rangement et l'étiquetage les pièces selon les consignes initiales établies avec l'IFPEN en phase de prise en charge
- S'assurer que les pièces sont disponibles en quantité suffisante pour éviter les ruptures de stock par rapport aux maintenances à venir et travaux
- Contrôler des réceptions et des livraisons
- Proposer les approvisionnements nécessaires pour éviter toutes ruptures de pièces à IFPEN
- Challenger ses fournisseurs afin de proposer à IFPEN des couts de pièces optimisés et des délais d'approvisionnement adéquats.

► Fonction Superviseur domaine électrotechnique :

Les travaux en électrotechnique, qu'ils concernent les bancs d'essai ou les installations de laboratoire, sont régulièrement complexes et nécessitent l'intervention de plusieurs acteurs.

Tout en permettant une certaine autonomie au prestataire dans l'exécution des tâches, il est essentiel de garantir que les travaux réalisés soient conformes aux attentes et immédiatement exploitables par les équipes IFPEN.

À cette fin, nous exigeons qu'un superviseur électrotechnique, très expérimenté, assure le contrôle et la réception systématique des travaux. Ce superviseur joue également un rôle clé tout au long de l'intervention en validant les ajustements nécessaires par rapport à la demande initiale et en apportant son expertise technique.

Enfin, il est responsable de la mise à jour des plans techniques afin de permettre la constitution d'un dossier « tel que construit » pour assurer la traçabilité des modifications effectuées.

Le Prestataire définit également dans son organisation (sur les différentes typologies de moyen d'essai) les équipes qui portent les fonctions de :

- Technicien Mécanique Travaux / Maintenance
- Technicien Electrotechnique Travaux / Maintenance

Ces fonctions sont portées par des intervenants ayant une expérience reconnue dans le domaine industriel, avec un minimum de 3 ans d'expérience requis pour garantir l'efficacité de ces fonctions.

Le Prestataire précise dans son projet d'organisation les effectifs, les qualifications (diplôme)/compétences / expérience, les rôles des intervenants et les moyens afin de satisfaire aux objectifs fixés et en respectant les exigences spécifiques liées à la permanence sur site et à l'effectif minimum sur site. Tout changement constaté par IFPEN sans accord préalable, sera considéré comme une défaillance du Prestataire.

Le Prestataire présentera dans son mémoire technique à minima les qualifications/ compétences/ années d'expérience (les CV) et fiches de postes des personnes clés. L'organisation de pilotage mise en place sur site devra aussi être présentée.

L'onglet « Equipe minimale » de l'annexe n°2 intitulé « Annexe 2_Grille Financière » doit être complété et communiqué à la remise de l'offre commerciale et à chaque modification.

Le Prestataire communique dans son offre les noms, les expériences et les coordonnées des responsables de Contrat et de site pressentis.

Le Prestataire s'assure durant la durée du marché également :

- ▶ De la continuité de service,
- ▶ De l'atteinte des objectifs contractuels,
- ▶ De la qualité des prestations par la mise en place notamment des procédures d'autocontrôle (préparation, du suivi et du contrôle de la qualité des prestations), la surveillance technique des sites et en faisant preuve de proactivité.

Le Prestataire décrira dans son offre à la consultation précisément les fonctions du personnel d'encadrement en précisant la manière dont il participe au travail de l'équipe et dont les remplacements sont assurés.

Le Prestataire s'engage à dispenser au personnel intervenant la formation nécessaire à la bonne exécution du contrat.

La formation des intervenants et toutes personnes prévues pour intervenir dans le cadre de ce contrat, si nécessaire sera assurée par le Prestataire dans ses locaux.

Le Prestataire s'engage :

- ▶ A mettre en place tous les moyens humains qui s'avèreraient nécessaires pour respecter les engagements du présent contrat,
- ▶ A informer IFPEN en cas d'écart avec l'organisation décrite (adaptation de l'effectif, modification de la sous-traitance...).

VI. Remplacement

Le Prestataire doit assurer une continuité de service pour la réalisation du contrat. Le Prestataire doit pouvoir intervenir avec la même efficacité durant les congés ou toutes périodes d'indisponibilité de ses équipes.

Pour ce faire, le Prestataire s'engage à amener au même niveau de compétences et de connaissance tout intervenant dans le cadre du contrat (et formé aux prestations Maintenance / Travaux sur le site).

L'efficacité d'intervention doit être atteinte par de la suppléance pour les absences planifiées (congés légaux et formation < 3 jours)

Le Prestataire s'engage à respecter l'organisation qu'il a présenté à retrouver dans l'onglet « Equipe minimale » de l'annexe 2 intitulé « Annexe 2 _Grilles financière ».

Les formations dispensées sont à la charge du Prestataire et ne doivent pas altérer la qualité de service.

D'autre part, toutes les actions de transfert d'information et de préparation devront être précisées dans un document et discutées avec l'IFPEN avant tout changement d'intervenant.

A l'arrivée sur site pour remplacement en cas d'absence, l'ensemble des attestations et habilitations nécessaires devront être remises.

Les modifications trop fréquentes des personnes clés constituent un facteur de risque au regard de la bonne exécution des prestations. Le Prestataire veillera donc à éviter des changements trop fréquents et à les maintenir en poste tout au long des prestations.

Le Prestataire assure le remplacement dans les deux jours ouvrés de son personnel en cas d'absence non planifiée (c'est-à-dire hors congés et formation < 3 jours).

Le Prestataire informe IFPEN de tout changement de personnes Titulaires en respectant un délai de prévenance d'un (1) mois avant la date effective de changement, et assure à titre gracieux une période de recouvrement pleine d'une durée d'une (1) semaine minimum entre la personne sortante et son remplaçant pour les postes de maintenance / travaux et les postes d'encadrement, sauf en cas de décès ou de sanctions (licenciement pour faute, mise à pied conservatoire).

A. Réunions d'exploitation et de pilotage

En complément des échanges quotidiens destinés à traiter les points de l'activité courante de l'exploitation, sont prévues pour l'ensemble du périmètre :

Réunion hebdomadaire :

Cette réunion permet d'aborder les actions et points particuliers de l'exploitation Maintenance /Travaux et du quotidien :

- ▶ Balayer les affaires en cours,
- ▶ Echanger sur les difficultés techniques
- ▶ Définir les priorités du moment (IFPEN)
- ▶ Faire un bilan du plan de Maintenance de la semaine écoulée et à venir,
- ▶ Evoquer les futurs travaux (à court terme),
- ▶ Valider les révisions prévues pour les 2 à 3 semaines à venir (IFPEN)
- ▶ Remonter les possibles problèmes de "terrain" entre maintenance et production.

Le prestataire pourra utiliser une extraction de la GMAO pour préparer les données et rédigera un compte-rendu de cette réunion.

Réunion mensuelle de suivi des prestations :

Trois (3) jours ouvrés avant la date de réunion prévue, le Prestataire fournira un ordre du jour à compléter par IFPEN, le cas échéant.

La réunion mensuelle analyse le rapport d'activité mensuel qui est fourni à IFPEN par le Prestataire au plus tard le 10 du mois suivant le mois concerné. La réunion de présentation du rapport aura lieu après analyse des éléments par IFPEN (réunion entre le 10 et le 15 du mois).

Cette réunion sert notamment à :

- ▶ Analyser l'activité de la période précédente et identifier des actions préventives ou correctives le cas échéant.
 - Valider l'atteinte des objectifs de performance
 - Contrôler le respect du plan de maintenance préventive
 - Analyser la liste et l'avancement des actions correctives et les dysfonctionnements récurrents
 - Analyser le plan d'actions communiqués par le Prestataire
- ▶ Analyser l'activité Travaux
- ▶ Echanger sur les difficultés techniques de remise en conformité des équipements,
- ▶ Définir les priorités de remise en conformité du moment
- ▶ Faire un point mensuel de suivi de la prestation, en suivant en particulier les points suivants :
 - Taux de remplissage dans la GMAO du temps passé par le soumissionnaire afin d'avoir une bonne représentativité de l'activité
 - Suivi des divers contrôles et causeries Sécurité (métiers et sécurité)
 - Suivi des pièces détachées
 - Suivi de la répartition des heures mensuelles : Maintenance (correctif / préventifs) et travaux, (mécanique / Electrotechnique) ...
- ▶ Informer sur les chantiers, opérations, ou événements prévus pour la période à venir.
- ▶ Analyser les budgets, les dépenses et les engagements à venir.

- ▶ Proposer des améliorations
- ▶ Identifier les plans d'actions suite à un non-respect des engagements contractuels et application des pénalités
- ▶ Suivi des non-conformités et anomalies
- ▶ Suivre et analyser l'indicateur « Accidents du travail » relatif à la Santé Sécurité du Travail pour les équipes Prestataire et ses sous-traitants permanents sur site : suivi sécurité et accidentologie
- ▶ Donner de la visibilité des objectifs prioritaires par rapport à la vie des sites
- ▶ ...

Réunion de mise en place du planning annuel de maintenance

Une réunion organisée par le Prestataire est réalisée 2 mois avant la fin du planning annuel en cours afin d'échanger et de caler sur le planning de maintenance de l'année N+1.

Réunion annuelle d'activité et de contrat :

Cette réunion a lieu en présence des personnes prévues (durant la phase de prise en charge les deux parties détermineront les personnes présentes) lors des réunions mensuelles d'activité ainsi que des représentants du contrat. A la demande d'IFPEN, un représentant des services ingénierie et/ou commercial du Prestataire peut participer à cette réunion (réunion entre le 10 et le 15 janvier).

Le Prestataire fournira à IFPEN un rapport d'activité annuel et un ordre du jour à compléter le cas échéant, par les membres du comité de pilotage 72heures avant la date de la réunion.

La revue annuelle analyse le rapport annuel d'activité et le plan de progrès. Elle sert notamment à :

- ▶ Analyser les indicateurs de la période écoulée en termes de respect des engagements contractuels.
- ▶ Valider les plans d'optimisation et plans de progrès et définir un planning de mise en œuvre le concernant.
- ▶ Analyser les conseils donnés par le Prestataire (relatifs notamment à la réglementation, la conformité, l'hygiène, la sécurité, la santé, l'environnement et les nouvelles technologies).
- ▶ Analyser la variation du périmètre / volumétrie d'activité nécessitant un éventuel avenant contractuel suite à des modifications importantes dans le contenu ou l'exécution des prestations.
- ▶ Informer sur les aspects stratégiques, notamment l'évolution des organisations respectives ainsi que les projets ou chantiers importants prévus dans les périodes à venir.
- ▶ Analyser le respect des budgets et les dépenses.
- ▶ Définir d'éventuelles actions d'amélioration ou animations des équipes respectives autour de thèmes d'exploitation ou de difficultés récurrentes.
- ▶ Arbitrer sur des points restés exceptionnellement en litige lors des réunions mensuelles.
- ▶ Suivre et analyser les indicateurs relatifs à la Santé Sécurité du Travail (SST) pour les équipes du Prestataire et ses sous-traitants permanents sur site. Les indicateurs d'entreprises relatifs à la SST seront également présentés.
- ▶

La réunion annuelle se déroule dans le mois suivant de la période écoulée.

Autres

Dans le cadre de sa prestation, IFPEN peut être sollicité par le Prestataire pour participer à d'autres réunions :

- ▶ Réunions de projet de travaux envisagés par IFPEN afin notamment d'analyser les impacts liés à la maintenance.
- ▶ Réunions spécifiques liées aux certifications éventuelles
- ▶ Réunions spécifiques pour le suivi de plan d'action lié à un incident majeur et/ou critique, pour le suivi du traitement de demandes correctif / préventif en retard
- ▶ Autres (notamment, la gestion des sinistres dommage d'ouvrage...)

Pour l'ensemble des réunions le Prestataire réalise un compte rendu dans les 5 jours suivants la réunion.

Un planning des réunions périodiques (et contrôles) sera à proposer par le Prestataire pour l'année futur N+1 à IFPEN lors de la réunion annuelle.

B. Système d'information

VII. Gestion de la maintenance assistée par Ordinateur : GMAO

IFPEN a mis en œuvre son propre outil de gestion de la maintenance et traitement des demandes : GMAO « Coswin ».

IFPEN donne accès à cet outil SI au Prestataire dans le cadre du contrat.



Dès la période de prise en charge, le Prestataire se forme à la solution de GMAO fournie, paramétrée, administrée et maintenue par IFPEN pendant toute la durée du marché.

IFPEN assure auprès du Prestataire les formations initiales à la GMAO.

IFPEN transmet, sur site, les consignes d'utilisation de son outil GMAO notamment pour le traitement des demandes, la saisie de compte rendus, les mises à jour des fiches Equipements (en cas de déplacement et mise à rebut).

L'application est à considérer comme un système unique, homogène et partagée par IFPEN et le Prestataire. **Le Prestataire assure ainsi la totale transparence de l'ensemble des informations qu'il est amené à traiter au travers de l'outil.**

L'utilisation de la GMAO doit être permanente et gérée en temps « quasi » réel en ce qui concerne l'enregistrement de toutes les tâches réalisées par le Prestataire.

L'application de GMAO intègre les fonctions suivantes :

- ▶ Gestion et suivi des tâches et opérations d'exploitation Maintenance / travaux
- ▶ Gestion et suivi des actions correctives
- ▶ Suivi des comptes-rendus d'activité de maintenance / travaux
- ▶ Elaboration de tableaux de bords, consultations globales des résultats d'exploitation maintenance / Travaux (avec notamment le suivi des respects des délais contractuels)

- ▶ La planification des opérations préventives se fait dans l'outil Planif d'IFPEN et sur Excel.

Le Prestataire assure, dans le cadre de ses prestations forfaitaires :

- ▶ La prise en compte de l'inventaire des moyens expérimentaux associés au périmètre du contrat,
- ▶ La mise à jour de la base de données sous Coswin (logiciel de GMAO) au niveau des équipements composant les moyens expérimentaux (lors des déplacements et de la mise au rebut des équipements),
- ▶ La prise en compte des plannings de maintenance initialement paramétrés et les gammes techniques d'intervention,
- ▶ La formation de tous les intervenants concernés à l'utilisation de Coswin, à partir de la formation initiale assurée par IFPEN,
- ▶ La prise en compte des demandes d'intervention / ordre de travaux corrective, préventives et travaux,
- ▶ La saisie et l'enregistrement de comptes-rendus exhaustifs (statut de l'OT, date / heure de réalisation, les temps de maintenance associés, les descriptifs des tâches réalisées / commentaires...) à la suite de chaque intervention,
- ▶ Le contrôle régulier de la complétude de ses comptes-rendus dans la GMAO.

Logiciel de gestion des stocks

Le Prestataire fournit, déploie et met en œuvre un outil de gestion de stock afin d'assurer une gestion fine des stocks de matériels et pièces nécessaires aux prestations Maintenance / Travaux. Il détaille les fonctionnalités techniques de l'outil proposé, ainsi que les caractéristiques de l'outil nécessaires à la Direction Informatique d'IFPEN pour la validation de l'usage de l'outil.

Il présente les logigrammes opérationnels d'utilisation de l'outil pour chacune des fonctionnalités proposées.

Il prend à sa charge l'ensemble des coûts alloués au déploiement de son outil SI et des formations nécessaires pour son personnel au démarrage du contrat.

Base documentaire

Une zone réseau ou extranet est mise à disposition du Prestataire par l'IFPEN pour partager l'ensemble des documents d'exploitation produits par le Prestataire dans le cadre de son engagement contractuel (compte rendu d'analyse, rapports de sous-traitants...)

A. Bilan d'activité et communication

Au titre de l'engagement de pilotage, le Prestataire organise un système de traçabilité des actions Maintenance / Travaux, des données d'exploitation, des dépenses, et d'autres informations, afin de pouvoir informer régulièrement ou sur une demande ponctuelle d'IFPEN.

Le format des rapports et bilans d'activité est présenté à IFPEN pour validation pendant la phase de prise en charge.

De plus, les documents sont à communiquer sous format électronique par mail à IFPEN (ou autres selon les modalités définies par IFPEN). Les documents d'exploitation sont à conserver dans une plateforme documentaire commune à l'IFPEN. Ils sont consultables à tout moment par IFPEN

Ces rapports et bilans d'activité font l'objet de comités ou de réunions de suivi d'exploitation entre le Prestataire et IFPEN prévues au titre de l'engagement.

Rapport circonstancié ou d'incident ou de presque incident :

Un rapport circonstancié ou d'incident ou de presque incident est rédigé par le Prestataire à la suite de la survenance d'un incident ou presque incident d'exploitation au plus tard dans les 8 heures ouvrées suivant l'événement (immédiat en cas d'incident lié à la sécurité).

Un rapport circonstancié ou d'incident ou presque incident est notamment demandé dès lors que l'évènement :

- ▶ Perturbe la prestation de pilotage et la conduite des prestations.
- ▶ Dégrade, même provisoirement, les conditions de travail des collaborateurs d'IFPEN.
- ▶ Impacte de la disponibilité des moyens expérimentaux.

Le rapport d'incident ou presque incident présente l'analyse des causes (avec photographies si nécessaire à la bonne compréhension), les mesures prises pour garantir la continuité de services ou les mesures pour circonscrire l'incident ou la survenance du presque incident ainsi que les actions nécessaires à la remise en état définitif.

Les incidents liés à la sécurité seront formalisés par le Prestataire dans le portail -AISD d'IFPEN via une fiche AIDS (Accident, Incident, Situation Dangereuse).

Compte-rendu hebdomadaire :

Un tableau de synthèse récapitulant notamment les faits marquants et une extraction de la GMAO pour préparer les données est à transmettre à IFPEN toutes les semaines. Cela permet de :

- ▶ Donner de la visibilité sur l'ensemble des sujets en cours (Maintenance / travaux) et les priorités et difficultés rencontrées,
- ▶ Donner de la visibilité sur sujets à venir,
- ▶ Vérifier la disponibilité éventuelle sur le traitement des sujets.

Le Prestataire rédige un compte-rendu de cette réunion dans les 2 jours ouvrés suivants la réunion.

Rapport d'activité mensuel :

Un rapport d'activité est transmis au plus tard le 10 du mois suivant la période encourue. Le contenu du rapport d'activité mensuel comporte, à minima, les éléments suivants :

- ▶ Les faits marquants de la période écoulée

Maintenance :

- ▶ Le bilan des opérations réalisées en regard de celles planifiées (mise à jour du planning préventif)
- ▶ Le nombre d'OT (reçus, clôturés)
 - Répartition en nombre d'intervention par type d'activité (maintenance préventive, maintenance corrective, et méca/élec),
 - Répartition en heures par type d'activité (maintenance préventive, maintenance corrective, et méca/élec),
- ▶ Taux de respect des délais de réponse pour les actions de maintenance,
- ▶ Taux de respect des délais de réalisation pour les actions de maintenance préventive et corrective (cela inclus la conformité),
- ▶ Taux de respect des délais de réponse pour les actions planifiées et non planifiées.
- ▶ Taux de respect des délais de réalisation pour les actions planifiées et non planifiées.
- ▶ Cumul du mois en heures (histogrammes, courbes...),
- ▶ Le récapitulatif des opérations en retard et les dispositions prévues pour y remédier.
- ▶ Une analyse des risques inhérents aux retards pris par les opérations planifiées.
- ▶ La disponibilité des installations et les dysfonctionnements constatés
- ▶ La synthèse des demandes d'intervention corrective par domaine technique
- ▶ La répartition des OT et des temps correctifs / préventifs.

Travaux

- ▶ Le bilan des opérations réalisées en regard de celles planifiées (mise à jour du planning prévisionnel)
- ▶ Le nombre d'OT (reçus, clôturés)
 - Répartition en nombre d'intervention par type d'activité (travaux méca/élec),
 - Répartition en heures par type d'activité (travaux méca/élec),
- ▶ Conformité des travaux
- ▶ Taux de respect des délais de réalisation pour les travaux (cela inclus la conformité),
- ▶ Cumul du mois en heures (histogrammes, courbes...),
- ▶ Evolution des travaux depuis le début de la prestation (type nombre de demandes, répartition du type d'action),
- ▶ Etat des travaux effectués et réceptionnés sur le trimestre précédent, délais uniquement,
- ▶ Evaluation de la charge à venir et organisation à mettre en place,
- ▶ Tableau de suivi des axes d'améliorations demandés par IFPEN et proposés par le Titulaire,
- ▶ Remarques et difficultés rencontrées dans l'accomplissement de la prestation.

Stock

- ▶ Liste détaillée et exhaustive des commandes de pièces /matériel selon la trame définie par IFPEN
- ▶ Cumul du mois en dépenses de matériels par affaire
- ▶ Cumul du mois en dépenses des pièces sorties sans demande (PSD)

- ▶ Cumul du mois en dépense du matériel / outillage général (gants, lames de scie, essuie-tout, ...)
- ▶ Une synthèse des alertes issues de la veille réglementaire du Prestataire, avec l'explication sur les impacts éventuels sur l'exploitation.
- ▶ Les rapports de visites des sociétés spécialisées.
- ▶ Les paramètres, analyses et mesures nécessaires qui justifient le fonctionnement optimum des installations dans le cadre de l'hygiène, de la sécurité, de la sûreté, de la santé, de l'environnement et de la performance.
- ▶ L'état de stocks (notamment des pièces facturées et consommables à IFPEN)
- ▶ Les suivis des indicateurs de performance
- ▶ Le suivi économique du contrat (forfait, hors forfait (refacturation des pièces / matériel) et état de facturation par statut)
- ▶ Le planning récapitulatif de présence effective du personnel de la période
- ▶ Un bilan des incidents et démarches de prévention SST au niveau de son personnel et de la co-activité avec IFPEN
- ▶ Les axes d'amélioration proposés

Ce rapport doit fournir toutes les propositions utiles visant à améliorer la qualité des prestations, la sécurité de fonctionnement des équipements, les consommations en fluides, la sécurité des personnes, etc.

Le Prestataire devra préciser quelle procédure fiable et quels outils seront mis en place pour le suivi des indicateurs mentionnés sur dessus. Le Prestataire fera en sorte de laisser la possibilité à IFPEN d'analyser ces informations sur la période de son choix.

Bilan d'activité annuel :

Le Prestataire rédige un rapport annuel qu'il remet à IFPEN en vue de la réunion annuelle d'exploitation.

Au travers de ce rapport, le Prestataire établit un bilan détaillé et précis des prestations, dont la structure est proposée à IFPEN pour validation, doit faire apparaître :

- ▶ Les faits marquants et les difficultés d'exploitation (Maintenance / Travaux)
- ▶ La synthèse annuelle des indicateurs d'activité.
- ▶ Le planning de l'année N des opérations réalisées.
- ▶ Le planning de l'année N+1 des opérations planifiées.
- ▶ Les récapitulatifs des interventions correctives et le suivi des demandes
- ▶ Les éléments statistiques représentatifs de l'activité :
 - Activité globale de l'année avec le nombre d'interventions (Travaux / maintenance), la répartition des heures, les coûts associés,
 - Courbe de suivi des heures mois / mois,
- ▶ Chiffres sécurité (fiches AISD site et société, TF1 et TG),
- ▶ Suivi des indicateurs de performance contrat qualité et sécurité avec rappel des objectifs fixés,

- ▶ Bilan financier : facturation forfaitaire / Etat des commandes des pièces,
- ▶ Les actions de progrès mises en place au cours de l'année et celles prévues pour l'année suivante.
- ▶ L'inventaire technique mis à jour
- ▶ Les propositions de travaux faites par le Prestataire dans le cadre du maintien en l'état ou des améliorations à apporter aux installations (Plan Pluriannuel d'Entretien).
- ▶ Les propositions d'optimisation financière.

Au regard de la réglementation :

- ▶ La nature de tout ce qui n'est pas conforme et nécessitant des travaux impératifs de remise en conformité.
- ▶ Le bilan de la veille réglementaire.

Au regard de l'évolution des besoins :

- ▶ La mise en évidence d'une évolution de besoins à laquelle il convient de répondre.
- ▶ Un plan d'actions qui sera suivi en réunion mensuelle.

Les rapports d'activité mensuels et annuels doivent être des véritables outils de pilotage. IFPEN attend du Prestataire une réelle valeur ajoutée dans la restitution des rapports d'activité.

Le Prestataire s'engage à fournir à IFPEN de rapports dynamiques (via Power BI ou similaire), permettant une visualisation en temps réel des données pertinentes liées aux prestations spécifiées dans le contrat.

Le rapport est personnalisé et conçu selon les attendus d'IFPEN et pourra être modifiable en cours de marché.

Le Prestataire pourra exporter certaines données de Coswin restant à compléter avec ses propres données pour alimenter ses rapports.

L'objectif est d'avoir des rapports dynamiques précis et complets qui seront partagés lors des réunions périodiques.

Le Prestataire doit détailler dans son mémoire technique sa méthodologie de mise en place de ce rapport et communiquer un exemple en annexe (qui sera réajusté en phase de prise en charge selon l'exigence client.)

B. Amélioration et Plan de progrès annuel

Le Prestataire doit faire des propositions lors de la remise de son offre, afin de faire bénéficier l'IFPEN de son expérience et de ses méthodes propres à son cœur de métier.

Tout au long du contrat et lors de chaque revue annuelle, **le Prestataire présentera un plan de progrès et d'amélioration.**

Toutefois ces propositions ne seront applicables sous réserve de l'acceptation préalable de la part d'IFPEN.

A noter qu'en cas d'action de progrès préconisée par le Prestataire, nécessitant un investissement ou le lancement d'une démarche projet de plusieurs mois, le Prestataire présentera une fiche d'action de progrès lors de la réunion de pilotage périodique.

La priorité d'amélioration donnée par IFPEN est, pour une qualité de prestation constante (tenue des indicateurs cible), une baisse annuelle des coûts de la prestation ou des pièces détachées.

Selon IFPEN, dans le cadre de cette priorité, les axes de progrès à approfondir sont:

- ▶ L'adaptation des actions de maintenance préventive et de leur déclenchement à l'utilisation réelle des équipements (temps et conditions de fonctionnement)
- ▶ L'accroissement progressif des compétences techniques et technologiques du soumissionnaire pour limiter ses propres actions de sous-traitance
- ▶ La maîtrise des coûts de pièces par une optimisation de la fréquence de remplacement et des suggestions sur les approvisionnements
- ▶ L'analyse pertinente des défaillances afin d'en limiter les causes, les conséquences et les remèdes

IFPEN sera sensible et ouvert à l'étude de toutes propositions permettant aux Sociétés de travailler avec un intérêt partagé sur un même objectif d'efficacité en termes de rapport Qualité/Prix.

Plan de progrès technique

Le Prestataire participe à l'élaboration des Plans Pluriannuels d'Entretien (PPER). Il émet des propositions de renouvellement d'éléments ou parties d'équipements jugés vétustes ou inadaptés.

Le PPER entre dans le cadre d'un plan d'investissement visant à maintenir en bon état des moyens expérimentaux.

Ces travaux pourront être soit confiés au Prestataire du marché soit confiés à un intervenant extérieur.

Le Plan de progrès technique est revu à minima une fois par an et devra impérativement proposer à minima 2 actions sans investissement.

Le plan de progrès devra notamment contribuer à :

- ▶ Une meilleure réactivité aux demandes.
- ▶ La sécurité et la protection des techniciens d'essai
- ▶ ...

Le Prestataire devra prendre en compte les problématiques de développement durable dans le cadre de son plan de progrès technique.

Il formulera les propositions de nature à favoriser la notion de développement durable :

- ▶ Optimisation des consommations d'énergie et de fluides.
- ▶ Diminution des emballages et du volume des déchets.
- ▶ ...

Ces propositions seront présentées à IFPEN et accompagnées d'une étude détaillée portant à la fois sur les aspects économiques et les aspects environnementaux.

Plan de progrès organisationnel :

Le Prestataire veillera à proposer systématiquement des solutions destinées à la mise en œuvre des meilleures pratiques en termes :

- ▶ De mutualisation possible des prestations.
- ▶ D'optimisation des prestations ou de leur pilotage.
- ▶ D'organisation des stocks.
- ▶ D'apport d'innovations et d'expertises métiers.
- ▶ De maîtrise des risques.

Plan de progrès économique :

Le Prestataire proposera à IFPEN une synthèse des gains issus des différents plans de progrès contractuels mis en œuvre :

- ▶ Plan de progrès technique.
- ▶ Plan de progrès organisationnel.

Le Prestataire y associera les leviers d'économies résultant notamment :

- ▶ Des effets de la massification des contrats de sous-traitance/fournisseurs
- ▶ Des négociations commerciales avec les sous-traitants/ fournisseurs
- ▶ ...

Le Plan de progrès économique est revu à minima une fois par an et devra impérativement proposer à minima des actions sans investissement.

Le Prestataire s'engagera sur un plan de productivité économique qu'il définira dans sa proposition commerciale.

La proposition des plans de progrès devra être effectuée par écrit dans le mémoire et détaillera précisément la nature des optimisations envisagées.



Les plans de progrès et Plans Pluriannuels d'Entretien seront analysés lors des revues annuelles.

C. Devoir de conseil et d'alerte du Prestataire

Le Prestataire, au titre de sa mission de pilotage du contrat, a un devoir de conseil et d'alerte permanent auprès d'IFPEN.

Pendant toute la durée du présent engagement, le Prestataire, en sa qualité de professionnel, de manière continue et en toute impartialité, informe, conseille et met en garde IFPEN à propos de tout élément ou circonstance dont le Prestataire aurait connaissance et qui pourrait entraver le bon déroulement des prestations et la sécurité.

Le Prestataire, en sa qualité de professionnel, est tenu à l'égard d'IFPEN d'une obligation de conseil et d'alerte et doit s'enquérir de ses besoins.

Il sera aussi le garant du suivi de l'évolution réglementaire et technologique et proposera à IFPEN les évolutions nécessaires au contrat pour le respect des contraintes réglementaires. Il informera officiellement IFPEN des évolutions réglementaires et technologiques lors de la réunion périodique et transmettra annuellement un rapport sur le sujet.

D. Gestion de crise

En cas de sinistre ou de défaillance critique, le Prestataire, a la responsabilité :

- ▶ De prévenir IFPEN sans délai.
- ▶ De déclencher toutes les actions nécessaires de sauvegarde.
- ▶ De mettre en œuvre tous les moyens utiles de secours et ou de remplacement.

A partir du moment où IFPEN déclenche son plan de gestion de crise, le Prestataire se devra de tout mettre en œuvre afin d'accompagner les équipes d'IFPEN dans :

- ▶ L'évaluation des dommages et les possibilités de remise en état.
- ▶ La mobilisation des moyens humains et matériels nécessaires.
- ▶ La définition et la mise en œuvre des politiques de communication interne et externe.
- ▶ La sélection de la stratégie la mieux adaptée aux circonstances.

E. Plan de contournement

Le Prestataire devra établir un plan de contournement comprenant :

- ▶ L'analyse, l'étude et la description des moyens humains et matériels mis en œuvre pour réagir face à toute anomalie.
- ▶ En fonction du risque, les pièces détachées nécessaires.
- ▶ Les procédures concernant la mise en place de solutions de contournement en cas de grève de son personnel ou de celui de ses sous-traitants.
- ▶ Les procédures concernant la mise en place de solutions de contournement en cas de défaillance d'un fournisseur

F. Obligation de Continuité du service et d'activité

La totalité des prestations confiées au Prestataire doit impérativement être exécutée en toutes circonstances, afin d'assurer la continuité d'exploitation.

En conséquence, le Prestataire sera tenu d'effectuer pendant la durée du marché et en toutes circonstances, sans supplément de prix, même en cas d'arrêt de travail de son personnel, toutes les prestations qui lui sont confiées.

Pour satisfaire ses obligations, le Prestataire aura préalablement pris toutes les dispositions pour que les moyens soient compétents et habilités à intervenir sur le Site.

En cas de grève, le Prestataire devra informer IFPEN dans l'heure qui suit le préavis de grève, ou le cas échéant le déclenchement de la grève en cas de grève surprise.

En cas de risque d'interruption de service chez le Prestataire, celui-ci doit aviser IFPEN dans les délais les plus courts, et au plus tard dans les deux heures suivant la connaissance de ce risque.

Dans tous les cas, le Prestataire précisera à IFPEN les moyens qu'il met en œuvre pour exécuter la totalité des prestations et respecter l'obligation de continuité décrite ci-dessus.

Les moyens mis en œuvre par le Prestataire devront être effectifs dans les délais les plus courts, et au plus tard deux jours ouvrés suivant l'arrêt de travail.

En tout état de cause, le Prestataire sera tenu d'assurer pendant toute la durée du marché et en toutes circonstances, les prestations minimales, indispensables au maintien de l'activité d'IFPEN. En cas d'empêchement du Prestataire à satisfaire à ses obligations, ou si IFPEN estime que les mesures proposées sont inadéquates, IFPEN se réserve la possibilité de prendre toutes mesures, même de nature financière, y compris la suspension du marché et l'exécution par un tiers aux frais du Prestataire.

Dans ce cas, IFPEN répercutera au Prestataire l'intégralité des surcoûts liés à la situation.

En fin de marché, le Prestataire veille au transfert des procédures et des informations utiles entre les deux Prestataires afin de garantir le recouvrement.

VIII. PILOTAGE DE LA PERFORMANCE

A. Principes de suivi de la performance

(1) Principes d'application

Le présent principe repose sur l'occurrence des défauts de prestations constatés sur la réalisation des prestations contractuelles. Les montants ainsi définis visent à inciter le Prestataire à organiser le pilotage et la coordination des prestations pour garantir le résultat.



Le dispositif pénalise l'incapacité du Prestataire à réagir dans les délais et à mettre en œuvre les plans d'actions immédiats.

Les pénalités devront être traitées dans le cadre d'un suivi des non-conformités présenté par le Prestataire dans son Système de Management par la Qualité transmis en début de contrat.

(2) Niveaux de service et indicateurs de performance

Les indicateurs de performance retenus ainsi que **les seuils de valeur et minima de résultat à atteindre** pour les indicateurs et **les montants des pénalités** associés à ces indicateurs sont présentés dans le présent cahier des charges.

La mesure de la recevabilité des prestations est basée sur ces indicateurs

Le Prestataire a une obligation de suivi de l'ensemble de ces indicateurs dans le cadre du pilotage des prestations. Le Prestataire est donc tenu de reporter ces mesures dans le Rapport d'Activité périodique.

(3) Modalités pratiques de recours aux pénalités financières

Des pénalités seront appliquées au Prestataire en cas de non-respect des obligations et engagements contractuels.



Les pénalités sont cumulables entre elles.

Dans le cas où le cumul des pénalités financières atteint 10% du Prix du Contrat de l'année en cours précité, IFPEN convoque le PRESTATAIRE afin d'étudier les modalités de poursuite ou non des Missions. A défaut d'accord entre les Parties sur les conditions de poursuite des Missions, le Contrat est résilié selon les modalités du contrat

Indicateurs Phase de prise en charge

Objet	Description défaillance	Seuil de déclenchement	Pénalités - Euros HT
Restitution des documents	Non restitution des livrables attendus à la clôture de la Phase de pré-exploitation et de démarrage	Par constat des différents donneurs ordre IFPEN et centralisé par le responsable contrat.	100 € par constat et par jour calendaire de retard
Arrivée de l'équipe Titulaire	Absence d'une Equipe dite « Titulaire » sur site (moyens minimums définis dans la Grille « Equipe minimale sur site ») <i>(l'intérim n'est pas considérée comme équipe Titulaire)</i>	Au-delà de 1 mois de la période de démarrage (01/02/2025)	200 € par constat et par jour calendaire de retard
	Absence d'une équipe dite « Titulaire » sur site (moyens minimums définis dans la Grille « Equipe minimale sur site ») <i>(l'intérim n'est pas considérée comme équipe Titulaire)</i>	Au-delà de la clôture de la période de démarrage (31/03/2025)	500 € par constat et par jour calendaire de retard

Indicateurs Régime établi : Pilotage et réalisation

Objet	Description défaillance	Seuil de déclenchement	Pénalités - Euros HT
Réunions / Convocations	Absence du (des) représentant(s) du PRESTATAIRE à une réunion programmée ou à une convocation (réception des travaux) du Client	<i>Non signalée au moins 48 heures à l'avance</i>	300 € par représentant convoqué absent
Documents	Non-respect des délais de création ou de remise, des documents ou des bases de données prévus au contrat (rapport d'incident, rapport d'activité périodique, devis / facture)	<i>Au-delà des délais fixés au contrat pour chaque type de document ou base de données</i>	50 € par document et par jour calendaire de retard au-delà du délai fixé
	Non tenue à jour, Non complétude ou non-présentation des documents ou des bases de données prévus au contrat (rapport d'incident, rapport d'activité, devis / facture)	Par constat des différents donneurs ordre IFPEN et centralisé par le responsable contrat.	100 € par document/ SI et par jour de retard
Locaux et surfaces Matériel	Utilisation de locaux sans accord du Client	Par constat des différents donneurs ordre IFPEN et centralisé par le responsable contrat.	200 € par défaillance constatée
	Non entretien ou Dégradation des locaux / matériel mis à sa disposition		
Equipe minimale Titulaire et sous-traitants	Non-Conformité de la prise de poste sur site, vacance de poste constatée	Par constat des différents donneurs ordre IFPEN et centralisé par le responsable contrat.	1 000 € par constat et par jour

Objet	Description défaillance	Seuil de déclenchement	Pénalités - Euros HT
	Turn-over annuel important des équipes sur site	Au-delà de 3 agents remplacés/ an	1 000 € par constat
Non-respect des règles de sécurité	Non-respect des règles d'or IFPEN (Annexe n°3 intitulé « règles d'or Entreprise Extérieur ») Non réalisation de permis feu, Non-respect des règles critiques de sécurité ou des procédures d'intervention du Client, Défaut d'habilitation Electrique / amiante SS4 Non balisage de chantier, Non-respect du port des EPI et port de la tenue validée par IFPEN, Absence de plan de prévention, Défaut de prise en compte du plan de prévention par les équipes et sous-traitance	Par constat des différents donneurs ordre IFPEN et centralisé par le responsable contrat.	200 € par constat
Respect des obligations et des déclarations de sous-traitance	Non-respect des déclarations des sous-traitants Intervention d'un sous-traitant non mentionné au plan de prévention	Par constat des différents donneurs ordre IFPEN et centralisé par le responsable contrat.	100 € par constat
Respect des consignes	Non-respect des consignes ou des dispositions d'un document (PAQ, règlement intérieur, procédures de IFPEN, consignes de tri déchets sur site...).	Par constat des différents donneurs ordre IFPEN et centralisé par le responsable contrat.	100 € par constat
Plan de progrès	Non remise du plan de progrès annuel Plan de progrès incomplet : n'intégrant pas le 2 propositions d'amélioration sans investissement	Par constat des différents donneurs ordre IFPEN et centralisé par le responsable contrat.	100 € par constat / jour de retard
Autocontrôle / visite d'encadrement	Non réalisation des autocontrôles périodiques avec remise d'un compte-rendu de visite / autocontrôle	Par constat des différents donneurs ordre IFPEN et centralisé par le responsable contrat.	200 € par constat
Contrôle Contradictoire / inopiné	Notation du contrôle contradictoire, inopiné réalisée par IFPEN (selon grille de contrôle établie en phase de prise en charge par les deux parties.	Note inférieure à 90 % de conformité	200 € par constat et par jour de non-conformité

Maintenance / Travaux

Objet	Description défaillance	Seuil de déclenchement	Pénalités - Euros HT
GMAO	Retard de saisie des comptes-rendus des OT correctifs dans la GMAO Objectif : Pour toutes les priorités de demande de dépannage : 1 jour ouvré après fin d'intervention	Par constat des différents donneurs ordre IFPEN et centralisé par le responsable contrat.	50 € par jour de retard
	Retard de saisie des comptes-rendus des OT préventif dans la GMAO (délai de saisie : 3 jours ouvrés à la fin d'intervention)	Par constat des différents donneurs ordre IFPEN et centralisé par le responsable contrat.	50 € par jour de retard
	Complétude des comptes-rendus des OT préventifs dans la GMAO	Par constat des différents donneurs ordre IFPEN et centralisé par le responsable contrat.	50 € par jour de retard
	Mise à jour hebdomadaire à minima des comptes-rendus / commentaires et état des OT (le prestataire doit mettre à jour son avancement à minima toutes les semaines de chaque OT actif, non terminé)	Par constat des différents donneurs ordre IFPEN et centralisé par le responsable contrat.	50 € par jour de retard
Stock de pièces	Rupture de stock de pièces pour réaliser les maintenances préventives planifiées (Incombant au prestataire)	Aucune rupture tolérée	200 € par jour de réalisation de la maintenance.

Travaux

Objet	Description défaillance	Seuil de déclenchement	Pénalités - Euros HT
Délai de réponse suite à dossier de réalisation (Travaux planifiés)	Non – respect du délai de réponse du Prestataire suite à la réception d'un dossier de réalisation Travaux. Non complétude du dossier de réponse du Prestataire : réponse intégrant notamment les temps et planning de réalisation, pièce/ matériel nécessaire, les compétences mises en place...	<i>Seuil : Délai de réponse maximal : Travaux planifiés : 2 jours ouvrés, sauf accord avec DO Travaux</i>	200 € par jour de retard
Délai de réalisation de travaux	Non -respect des délais de réalisation des travaux (validés entre les deux parties d'être imputables au Prestataire). A l'exclusion des travaux hors délais liés à des dysfonctionnements externes tels que ceux liés à l'approvisionnement du matériel de fourniture IFPEN, à des problèmes de mise à disposition des équipements ou à la nécessité d'intervention d'autres corps de métiers.	<i>Retard à : date de fin de travaux validée entre les deux parties</i>	200 € par jour de retard
Conformité des travaux	Réserves / écarts notifiées lors de réception des travaux par rapport à la demande Classification des écarts notés de K1 à K3 suivant : K1 : écart esthétique, règle de l'art pour une première remarque. Ecart sans remise en conformité. K2 : Ecart K1 qui se reproduit. Ecart au CDC avec remise en conformité K3 : écart non fonctionnel, risque sécurité	<i>K1 : systématiquement pris en compte K2 : 3 / mois K3 : pas de tolérance</i>	K1 : Sans pénalité K2 : 100 € HT / par écart constaté K3 : 100 € HT / par écart constaté

Maintenance

Objet	Description défaillance	Seuil de déclenchement	Pénalité -€HT
Répétition des défaillances / pannes	Répétition des défaillances sur un même équipement	<i>A partir de la 2^{ème} défaillance sur un même équipement dans les 30 jours qui suivent une opération de maintenance préventive ou corrective</i>	100 € par défaillance constatée au-delà du seuil
Délai d'intervention DI en priorité U0 / U1*	Non-respect du délai d'intervention sur demande de dépannage U0 et U1 correctif (incluant également la saisie du 1 ^{er} compte-rendu sur OT dans la GMAO) sur Objectif DI U0 : 1heure Objectif DI U1 : 4 heures (Délai entre émission DI ou appel, et intervention saisie OT avec saisie du commentaire sur la panne)	<i>Par heure de retard</i>	50 € par heure au-delà du seuil
Planning des opérations Préventive	Non-respect, non justifié, de la réalisation des opérations de maintenance préventive planifiée (selon planification communiquée par IFPEN). Ceci inclus le non-respect de la durée	<i>Dès le premier retard</i>	500 € par écart et par jour de retard

*les Délais sont calculés du lundi au vendredi sur la plage horaire d'exploitation. Ces délais sont exprimés en HE (Heure d'exploitation) et jour d'exploitation par rapport à la plage horaire contractuelle

Réversibilité – Fin de contrat

Objet	Description défaillance	Seuil de déclenchement	Pénalité -€HT
Restitution des données ou de la documentation	Non restitution de la documentation à jour ou des données d'exploitation	Totalité des documents et bases de données à jour à la date du dernier jour de contrat	10% du montant annuel forfaitaire des 12 derniers mois puis à partir du 2ème jour 2 points par jour de retard
Absence de réversibilité avec IFPEN / nouveau(x) entrant	Absence de passation de réversibilité sortante	Par constat des différents donneurs ordre IFPEN et centralisé par le responsable contrat.	500 € par constat et par jour de retard
Restitution des moyens expérimentaux en état	Non restitution des moyens expérimentaux en bon état de fonctionnement	Etat des lieux contradictoires entre état des lieux initial et état des lieux final à vue d'expert	Estimé selon préjudices subis

B. Contrôles du Prestataire

(1) *Autocontrôle du Prestataire :*

Le Prestataire organise et réalise des **autocontrôles et visites terrain d'encadrement périodique obligatoires (à minima mensuel)** par son personnel d'encadrant du niveau de performance fourni pour l'ensemble des prestations confiées (que ces prestations soient réalisées par ses équipes ou par celles de ses sous-traitants).

Le Prestataire met en œuvre ses outils de suivi de la performance à partir des indicateurs de performance définis dans le présent Cahier des charges à minima.

Le système de mesure de la performance est mis en œuvre et étalonné pendant la période de prise en charge. Au cours de cette période, le Prestataire présentera une première mesure des indicateurs de performance.

Le Prestataire est tenu de reporter ces mesures dans un compte-rendu spécifique à communiquer à IFPEN dans les deux jours suivant le passage. Celui-ci sera également à intégrer en annexe dans un rapport d'activité périodique transmis à IFPEN.

Le contrôle des prestations est déclenché à l'initiative du Prestataire (ou sur demande d'IFPEN), à minima une fois par mois et s'effectue à l'aide d'outils de contrôle (grilles de contrôle manuelles ou solutions informatisées).

(2) *Qualité - Traitement des écarts*

Le traitement des écarts est de la responsabilité du Titulaire. Ainsi, toute anomalie ou non-conformité détectée au cours des prestations devra être expressément notifiée à IFPEN.

La solution préconisée pour le traitement de l'anomalie est obligatoirement soumise à accord d'IFPEN.

Le Prestataire communique son avancement sur la levée des anomalies ou écarts auprès d'IFPEN dans le cadre des points hebdomadaires à minima.

(3) *Processus de remontée et de traitement des anomalies*

Dans le cadre de la démarche Qualité et Sécurité d'IFPEN, il sera demandé au prestataire de faire remonter tout problème d'ordre HSE par le biais du document suivant : Fiche AISD (Fiche d'accident, d'incident ou de situation dangereuse) ou formulaire disponible sur l'intranet.

C. Contrôles d'IFPEN

Pendant toute la durée du contrat, IFPEN se réserve le droit de vérifier ou faire vérifier le respect des engagements contractuels par ses propres moyens ou par un Tiers de son choix.

(1) Contrôle IFPEN inopiné ou contradictoire

IFPEN a la possibilité de réaliser à tout moment des contrôles et inspections approfondies inopinés et aléatoires (sans préavis) et des contrôles contradictoires (avec préavis d'un jour) de l'ensemble des prestations Maintenance / Travaux.

Ces contrôles peuvent avoir lieu à tout moment avec ou sans la présence du Prestataire et sans que celui-ci n'en soit informé.

IFPEN peut opérer un contrôle aléatoire sur certaines interventions Maintenance ou de Travaux afin de vérifier l'ensemble du travail effectué à savoir :

- ▶ Concordance des travaux, moyens de protection par rapport aux autorisations de travail,
- ▶ Connaissance de la part des intervenants des travaux à effectuer,
- ▶ Remise en conformité des équipements après réparation,
- ▶ Application des préconisations officielles du constructeur (sauf si tolérance d'IFPEN)
- ▶ Nature et l'état des pièces détachées et consommables remplacés
- ▶ Suivi des procédures et des actes imposés par IFPEN
- ▶ Respect des consignes et règles de sécurité : EPI, moyen de prévention et outillage mis en place pour effectuer les travaux,
- ▶ Respect des règles de l'art de la discipline concernée
- ▶ Temps passé,
- ▶ Correspondance des renseignements inscrits dans COSWIN,
- ▶ Conformité de la maintenance réalisée par rapport à la gamme de maintenance définie sur le plan de maintenance
- ▶ Propreté des chantiers et des espaces alloués au Prestataire

La Grille de contrôle contradictoire est établie en phase de prise en charge par les deux Parties. Celle-ci pourra modifier par l'IFPEN en cours de marché.

IFPEN peut se faire accompagner, s'il le souhaite de spécialistes du domaine (exemples : analyse de gaz, métrologue, électrotechniciens, instrumentistes etc.) et de constructeurs d'équipements.

IX. Audit Tiers indépendant

IFPEN se réserve le droit de vérifier le respect des engagements contractuels par tout autre Prestataire de son choix, par un audit interne, tant sur les prestations Maintenance / travaux et de pilotage.

Le délai de prévenance de l'audit est de 5 jours ouvré.

X. PILOTAGE DU BUDGET ET SUIVI FINANCIER**A. Suivi des dépenses forfaitaires et hors forfait**

Au titre de l'engagement, le Prestataire rédige et présente dans le bilan périodique (mensuel et annuel), un détail des engagements financiers.

L'objectif de ce rapport est le suivant :

- ▶ Etat financier des dépenses forfaitaires.
- ▶ Etat financier des dépenses hors forfait (liés à la refacturation des pièces / matériel qu'il commande)
- ▶ Etat des pénalités applicables et appliquées par natures de prestations.
- ▶ Suivi du plan de progrès (partie financière) avec le suivi des variations de périmètre et charges d'activité
- ▶ Evolution du contrat et des éventuels avenants.

Ces éléments financiers devront être décomposés selon la structure budgétaire d'IFPEN.

B. Bilan des refacturations de pièces / matériel à l'IFPEN

La gestion des approvisionnements et des stocks nécessaires à la réalisation de ses prestations Maintenance / Travaux, au titre des prestations forfaitaires, est à la charge du Prestataire.

La gestion des approvisionnements des stocks est à la charge du Prestataire après validation d'IFPEN et refacturés à IFPEN par l'application du coefficient de gestion contractuel.

Le Prestataire soumet mensuellement son ou ses états de commandes de consommables / pièces et matériels détaillés à IFPEN :

- ▶ Il fournit un inventaire détaillé exhaustif périodique des articles commandés facturables à IFPEN selon la trame fournie par IFPEN.
- ▶ Il communique également un inventaire du stock et un état des sorties de pièces avec la mention de la localisation des pièces remplacées (report à mentionner dans les rapports d'activité).



Il communique notamment au donneur d'ordre IFPEN et au Département Achats :

- ▶ La liste de l'ensemble des pièces / matériel facturés sur la période écoulée
- ▶ L'inventaire exhaustif des pièces / matériel en stock à la même date (désignations, quantités et coûts)

L'inventaire devra via un fichier Excel : mettre en évidence les éléments suivants :

- Pièces utilisées
- Nomenclature et désignation d'article,
- N° banc associé,
- Quantité
- Objet de besoin (Maintenance / Travaux / stock)
- Prix unitaire / remisé,
- Coefficient de gestion appliqué,
- Prix de vente
- Devis ou facture à disposition pour toutes les commande

Le Prestataire facture mensuellement les pièces / matériel commandées (**en entrée de magasin ou affectation directe à une étude**) pour l'ensemble de la prestation Maintenance / Travaux.

Pour les commandes « travaux sur nomenclature » (affectation directe à une étude), une facture spécifique pourra être demandée.

L'envoi de la facture à régler par IFPEN devra se faire dans les 15 jours suivant la fin de chaque mois avec les documents demandés ci-dessus.

Le coût d'approvisionnement des pièces détachées /matériel est réglé sur la base des prix attestés par le devis et la facture du fournisseur (remise déduite) affectés du coefficient d'entreprise contractuel figurant au B.P.U, et le bon de livraison.

Il est entendu que la facturation sera réalisée "à la boîte" et non à la pièce pour certains matériels peu couteux (Liste à définir avec le Prestataire au début du contrat).

Le stock reste la propriété d'IFPEN.

Le Prestataire communique dans son offre technique la liste des fournisseurs / distributeurs locaux liés à ses marchés cadre ainsi que les sites internet sur lesquels il peut passer commande. Dans la sélection de ses fournisseurs, le Prestataire veille aux délais des approvisionnements afin qu'ils soient le plus express possible, pour répondre aux attentes d'IFPEN.

XI. PILOTAGE DE LA QUALITE HYGIENE SECURITE ENVIRONNEMENT & SANTE SECURITE AU TRAVAIL ET DE LA DEMARCHE SOCIALE

Le Prestataire s'engage à la mise en œuvre, dans le cadre de l'exécution de sa mission de pilotage, d'une démarche d'assurance qualité pour ses prestations.

Elle intégrera au moins les points suivants :

- ▶ Organigramme du Prestataire, organigramme Qualité du Prestataire, nomination du représentant Qualité du contrat.
- ▶ Organigramme fonctionnel avec la matrice des compétences et des descriptifs des rôles et tâches incombant à chacun.
- ▶ Principe de gestion des intervenants / fournisseurs..., de gestion des communications, de gestion des interventions (préventives, curatives, sur demande, travaux, ...), de gestion des plans et documents.
- ▶ Procédures particulières à la gestion des systèmes d'information, à la gestion des stocks, des outillages.
- ▶ Procédures spécifiques aux contrôles de sécurité et contrôles réglementaires.
- ▶ Méthodologie et supports d'autocontrôles des prestations.
- ▶ Principes de gestion des révisions ou modifications du contrat, ainsi que des révisions des procédures qualité.
- ▶ Et autres procédures visant à l'amélioration de la qualité d'exécution des prestations.

A. Plan Assurance Qualité Site

La maîtrise des processus opérationnels est un élément clé pour garantir que les Missions sont réalisées en conformité avec les attentes d'IFPEN et les objectifs du Contrat et, plus généralement avec les règles de l'art.

Les prestations exécutées par le Prestataire seront conformes au Plan Qualité de la Direction M&S (Mobilité et Systèmes) d'IFPEN.

Par cette disposition, il faut entendre que les prestations :

- ▶ Seront conformes aux modes de fonctionnement instaurés (procédures, instructions de travail...),
- ▶ Devront se référer à l'ensemble des documents et formulaires liés aux Plans Qualité disponibles sur demande.

Le Prestataire rédige et met en œuvre un Plan Assurance Qualité (PAQS) pour obtenir les résultats attendus contractuellement.

B. Plan de Prévention

Le Prestataire s'engage à respecter les dispositions du Décret 92/158 du 20 février 1992 concernant les prescriptions particulières d'hygiène et de sécurité applicables aux travaux et interventions effectués dans un établissement par une entreprise extérieure.

Au cours d'une inspection préalable organisée par IFPEN, le Prestataire et IFPEN définissent en commun un plan de prévention contenant les mesures à respecter pour prévenir les risques liés aux interférences des activités, des installations et des matériels ainsi que toutes les consignes particulières de sécurité édictées par IFPEN.

Ce plan de prévention doit notamment préciser les rôles respectifs en matière d'exploitation électrique, ESP, Amiante.

IFPEN impose l'arrêt immédiat des prestations, sans mise en demeure préalable, dans les situations de danger grave mettant en cause la sécurité des biens et des personnes.

Aucune prestation ne peut être réalisée avant la signature du procès-verbal du plan de prévention.

Le Prestataire doit se rendre aux inspections et aux réunions de coordination organisées par IFPEN. Il peut également les susciter s'il estime nécessaire pour la sécurité de son personnel. Ces réunions permettent notamment d'actualiser le Plan de Prévention annuellement.

Dans le cas où le personnel du Prestataire serait impliqué dans un Accident, un Incident ou une Situation Dangereuse, y compris comme simple témoin, ce personnel devra participer à une analyse des causes menées par les instances de sécurité IFPEN ou R10.

C. Evaluation des risques

L'objectif de la démarche est d'identifier les risques, de les évaluer et de proposer des actions qui permettront de les réduire.

La gestion des risques démarre, en période de prise en charge (avec notamment l'établissement par le Prestataire de son Document Unique et de celui de ses sous-traitants). Le Prestataire procède à une analyse des risques des Sites identifiés potentiellement à risques.

Sont identifiés pour chaque local technique ou zone de travail :

- ▶ Les différentes situations de travail.
- ▶ Les types de danger liés aux situations de travail.
- ▶ La nature du risque encouru.
- ▶ Les actions à entreprendre pour supprimer ou réduire le risque.
- ▶ L'impact de ce risque (fréquence d'exposition, probabilité, gravité).

Cette analyse permet de classer le bâtiment et de répertorier les risques récurrents afin de préconiser les actions à engager.

Le Prestataire met en place et coordonne les actions à engager et garantit le respect des préconisations faites.

D. Veille réglementaire

En sa qualité de professionnel, le Prestataire s'engage à se conformer à toutes les dispositions, notamment réglementaires et législatives, qui s'appliquent ou s'appliqueront à sa profession ainsi qu'à l'ensemble des prestations associées aux engagements contractuels.

Le Prestataire s'engage à transmettre à IFPEN, à titre informatif, l'ensemble des textes de loi issus de sa veille réglementaire et ayant un impact ou un lien avec le périmètre contractuel. Une synthèse de ces textes devra être apportée dans le rapport d'activité mensuel.

Le Prestataire s'engage à transmettre tout manquement, infraction ou non-conformité vis à vis de la réglementation en vigueur des locaux ou installations techniques ou autres. Les travaux de remise en conformité, dans ce cas ainsi que celui d'évolution de la réglementation en vigueur, sont à la charge d'IFPEN.

L'entrée en vigueur de textes législatifs ou réglementaires d'ordre public, en relation avec l'objet du contrat, entraîne une modification de plein droit du contrat.

IFPEN et le Prestataire s'engagent à modifier par avenant le contrat, afin de le rendre conforme aux stipulations en vigueur.

Néanmoins au cas où de telles modifications auraient pour conséquence de modifier l'équilibre technique, économique du contrat, IFPEN et le Prestataire se rencontreront afin de définir les suites qu'elles souhaitent donner à cette modification.

E. Développement Durable -RSE

Il est impératif que le Prestataire s'inscrive dans une démarche de Développement Durable et que les engagements pris par IFPEN dans ce domaine soient respectés.

Le Prestataire présente en début de contrat les principes fondamentaux qu'il souhaite mettre en œuvre pour affirmer son engagement durable. Il décline ses engagements concernant :

- ▶ Ses engagements en termes de Management Environnemental et de ses différentes certifications.
- ▶ L'impact de son activité sur l'environnement.
- ▶ Le confort et une meilleure santé au travail de son personnel.
- ▶ Son positionnement d'acteur impliqué par sa responsabilité sociale notamment sur les enjeux liés aux luttes contre les discriminations et l'accès au travail des personnes handicapées.

Propreté des locaux

Pendant toute la durée de la prestation, le Prestataire a en charge de maintenir en parfait état de propreté l'ensemble des locaux mis à sa disposition. En cas de non-respect de cette disposition, IFPEN pourra demander sans préavis l'intervention d'une entreprise spécialisée nécessaire à la remise en état des locaux, et ce, aux frais du Prestataire.

F. Suivi des déchets issus de l'activité du Prestataire

Concernant la gestion des déchets liés à la prestation, le Prestataire doit répondre à cette contrainte en se conformant aux règles en vigueur et à l'organisation actuelle présente sur l'établissement de RUEIL. Celles-ci sont détaillées dans le livret accueil sécurité et environnement communiqué lors de la prise en charge.

Il est demandé au Prestataire de :

- ▶ Assurer un pré-tri de ses déchets,

- Acheminer ses déchets vers les zones de déchetterie du site et déposer les déchets dans les collecteurs appropriés

Le Prestataire doit étudier si les équipements déposés peuvent être réutilisés et le partager avec IFPEN lors des points d'échange avant toute mise en déchetterie.

Le matériel réutilisable est mis en stock et intégré dans la gestion des stocks réalisés par le Prestataire (intégration dans l'inventaire)

IFPEN se charge de la valorisation, ou de leur retraitement, ou de la destruction ceci au regard de la législation en vigueur et en intégrant les spécificités des référentiels IFPEN pour ces domaines.

IFPEN attend des propositions du Prestataire relatives à des solutions alternatives ou innovantes permettant d'améliorer la maîtrise et la gestion des déchets d'un point de vue technique, économique et réglementaire. Ces solutions pourront être présentées sous forme de propositions lors du plan de progrès.

Le Prestataire partage ses engagements en matière de responsabilité environnementale en présentant sa politique (si existante) à l'IFPEN.

G. Stockage des produits chimiques

Le stockage de produits est effectué à des emplacements désignés à cet effet, et selon la réglementation en vigueur, notamment la présence de systèmes de rétention. Les équipements spécifiques et le respect des conditions de stockage sont de la responsabilité du Prestataire.

H. Économie circulaire, réemploi et réparation

Le Prestataire s'engage à intégrer les principes de l'économie circulaire dans l'ensemble des prestations réalisées pour l'IFPEN.

Cet engagement vise à privilégier le réemploi et la réparation des équipements, matériels et pièces détachées, plutôt que leur remplacement systématique, afin de réduire les déchets et l'impact environnemental des activités.

Dans ce cadre, le Prestataire doit :

- Évaluer les possibilités de réemploi et identifier les équipements et pièces pouvant être réutilisés après réparation ou reconditionnement, et mettre en place des processus pour en assurer la traçabilité et la gestion.
- Favoriser la réparation plutôt que le remplacement en réalisant des diagnostics techniques précis pour déterminer si les équipements en panne ou endommagés peuvent être réparés de manière fiable et économique, avant de recourir à leur remplacement.
- Travailler avec des partenaires engagés dans l'économie circulaire : en identifiant et en collaborant avec des fournisseurs et prestataires spécialisés dans la réparation, le reconditionnement ou la valorisation des équipements.

Le Prestataire doit inclure ces initiatives dans ses plans de progrès, en détaillant les bénéfices économiques et environnementaux attendus, tels que la réduction des déchets, l'optimisation des coûts et la diminution de l'empreinte carbone.

Ces actions s'inscrivent dans les engagements d'IFPEN en faveur du développement durable et visent à garantir une utilisation optimale et durable des équipements et des ressources.



En tout état de cause, toute initiative de la part du Prestataire visant à favoriser l'économie circulaire, et le réemploi doit être mise en œuvre dans le strict respect de la réglementation et normes en vigueur, sans jamais compromettre la sécurité des biens et des personnes, ni le bon fonctionnement des moyens expérimentaux et mettre en risque l'engagement de continuité des activités d'IFPEN.