

**CAHIER DES CLAUSES
TECHNIQUES PARTICULIERES
(CCTP)**

PILOTAGE DES PRESTATIONS

MARCHE DE MAINTENANCE

SOMMAIRE

Article 1. Objet	4
Article 2. Principes généraux du pilotage	4
Section 2.01 Valeurs ajoutées attendues	4
Section 2.02 Pilotage en phase de régime établi	5
Section 2.03 Pilotage des prestations sous-traitées	5
Article 3. Organisation du pilotage	6
Section 3.01 Acteurs et Organisation du pilotage des prestations	6
Article 4. Gestion des opérations de maintenance	11
Section 4.01 Planification des opérations	11
Section 4.02 Processus de gestion des demandes d'intervention	11
Article 5. Système d'Information	12
Section 5.01 Système d'information stratégique (SIS)	12
Section 5.02 Système d'Information Opérationnel (SIO)	14
Article 6. Reporting et Plan de progrès	17
Section 6.01 Bilan d'activité et communication	18
Section 6.02 Plan pluriannuel de renouvellement	20
Section 6.03 Amélioration et Plan de progrès	20
Section 6.04 Devoir de conseil du Titulaire	21
Section 6.05 Gestion de crise	22
Article 7. Processus de contrôle qualité	22
Section 7.01 Contrôles du Titulaire	22
Section 7.02 Contrôles du Pouvoir Adjudicateur	23
Section 7.03 Principes de suivi de la performance	25
Article 8. Pilotage économique	25
Section 8.01 Suivi des dépenses forfaitaires et hors forfait	25
Section 8.02 Gestion des prestations hors forfait	26
Article 9. Management de la Qualité	26
Section 9.01 Système de Management QHSE	26
Article 10. Développement Durable	28
Section 10.01 Environnement	28
Section 10.02 Gestion des déchets	28
Section 10.03 Matériels et Produits	30

Section 10.04	Hygiène, Sécurité et Santé (HSS)	32
Section 10.05	Veille réglementaire	35
Annexes		37

Article 1. Objet

Le présent CCTP a pour objet de définir les conditions de réalisation des prestations de pilotage des prestations de maintenance multitechnique des sites objets du Marché, ainsi que le descriptif détaillé des missions correspondantes.

Le descriptif des prestations à réaliser, présenté dans ce document, constitue le minimum à réaliser. Le Titulaire, en tant que professionnel du Métier, se doit de les compléter afin de respecter la réglementation et les normes en vigueur, les objectifs de qualité et de performance exigés, la sécurité des personnes et des biens et à la satisfaction des utilisateurs des installations objets du Marché.

Par « Pilotage des Prestations », il est entendu l'ensemble des missions et services relatifs à la gestion, l'encadrement, la coordination, le management, le reporting, le suivi de la performance et l'optimisation de toutes les prestations, ainsi que l'assistance et le conseil permanent dus aux interlocuteurs du Pouvoir Adjudicateur dans le cadre des obligations contractuelles.

Article 2. Principes généraux du pilotage

Section 2.01 Valeurs ajoutées attendues

Compte tenu des enjeux du site, le Pouvoir Adjudicateur attend de la part du Titulaire, un haut niveau de pilotage, correspondant au niveau d'exigence du Pouvoir Adjudicateur, avec une logique de prise en charge globale des prestations à réaliser, d'optimisation, de prise d'initiative et d'apport d'innovation.

Le Pouvoir Adjudicateur attend du Titulaire une maîtrise contractuelle et opérationnelle démontrable des prestations de pilotage afin de garantir l'atteinte des niveaux de service exigés.

Le Titulaire s'engagera donc à respecter le présent engagement de pilotage, portant sur :

- Le respect des engagements contractuels
- Le pilotage de l'ensemble des prestations confiées au titre du Marché
- La gestion globale des activités
- La gestion globale des moyens humains et matériels mis en œuvre
- L'engagement de conseil et d'information continue
- Le contrôle de la mise en œuvre du Système de Management QHSE
- La mise à jour continue de l'inventaire et de l'état technique des installations des sites
- Le respect des exigences relatives à la mise en œuvre des certifications environnementales des sites
- Le contrôle et le suivi des contrôles qualités périodiques permettant de mesurer l'atteinte des objectifs définis au Marché
- L'amélioration continue des prestations notamment par le benchmark, l'apport d'expertise et la mise en œuvre des meilleures pratiques
- La mise en œuvre et l'ajustement continu d'une politique d'exploitation des sites du Marché, dans une vision de maintien de la qualité du patrimoine

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

- **La qualité du pilotage global des prestations**
- **La maîtrise pleine et entière des prestations**
- **La tenue à jour de l'inventaire et d'audit technique des installations**
- **Le suivi, le contrôle et la maîtrise des sous-traitants**
- **La gestion des Systèmes d'Information (Stratégique et Opérationnel)**
- **La gestion des moyens matériels**
- **La gestion des moyens humains, intégrant notamment l'encadrement, la formalisation du rôle des intervenants, l'adéquation des profils en termes de missions et de compétences, la formation des nouveaux arrivants, les niveaux d'expertise nécessaire, le maintien des compétences spécifiques liées au site et aux pratiques du Pouvoir Adjudicateur**

- **La formation du personnel en cas de remplacement**
- **La gestion des interventions, intégrant notamment la prise en compte et la priorisation des demandes, le suivi de bout en bout des interventions, la communication avec le Pouvoir Adjudicateur, l'analyse des causes et les plans d'action pour remédier aux problèmes récurrents.**
- **La capitalisation des compétences, le conseil et le progrès permanent, intégrant notamment le transfert de l'expérience issue des autres contrats de même nature, la capitalisation et le transfert de savoir-faire entre les membres de l'équipe du Pouvoir Adjudicateur et la recherche du progrès permanent**
- **La capacité d'innovation et de proactivité du Titulaire**

Section 2.02 Pilotage en phase de régime établi

La phase de régime établi suit la première partie de la phase de démarrage : Elle prend donc effet à compter de la date de prise d'effet de la seconde partie de la phase de démarrage, soit à compter du trentième jour à 0h00 suivant la date de notification du Marché.

Le Titulaire est responsable de l'exécution de l'ensemble des prestations prévues au Marché, du trentième jour à 0h00 suivant la date de notification du Marché.

En tant que professionnel, il proposera l'organisation la plus adaptée sur la durée totale du Marché et à minima conforme à son offre technique.

Les prestations à délivrer dans le cadre du Pilotage sont notamment :

- Le contrôle du respect des engagements contractuels
- La gestion et l'encadrement des moyens humains
- La gestion des moyens matériels dédiés au Marché
- La gestion administrative et opérationnelle du Marché intégrant :
 - o La gestion des moyens humains
 - o La gestion des moyens matériels et des fournitures
 - o La gestion de la sous-traitance
 - o La gestion des équipes de support (méthode, expertise technique, ...) complémentaires aux équipes opérationnelles
- La gestion des relations avec les Représentants du Pouvoir Adjudicateur
- L'élaboration, le contrôle de la mise en application et l'évolution proactive du Système de Management QHSE créé dans le cadre spécifique du Marché
- La tenue à jour du Système d'Information Stratégique (SIS) et du Système d'Information Opérationnel (SIO)
- L'élaboration de la plateforme GED
- L'élaboration de la plateforme de reporting
- L'établissement, le contrôle et le suivi des indicateurs de performance
- Le contrôle de la tenue à jour conforme de la plateforme GED
- Le devoir d'information et d'alerte
- Le conseil, l'assistance technique, la veille technologique et la veille réglementaire, pour atteindre des services conformes, performants, innovants et optimisés d'un point de vue financier, organisationnel et méthodologique
- L'élaboration et le respect des budgets, tant au niveau du fonctionnement que des investissements
- Le respect des normes d'hygiène, de sécurité, de santé et d'environnement, du règlement intérieur et des procédures exigés par le Pouvoir Adjudicateur et par le Titulaire
- L'anticipation et la mise en place de mesures conservatoires permettant de garantir la continuité d'activité des prestations.
- La gestion des incidents et des crises
- La tenue, la mise à jour et la fourniture des documents contractuels et réglementaires

Section 2.03 Pilotage des prestations sous-traitées

Le Titulaire fera son affaire de la sous-traitance.

Dans ce cadre, il prendra en charge toutes les obligations afférentes, afin de respecter le Marché dans sa globalité, notamment d'un point de vue opérationnel, contractuel, réglementaire, financier et juridique, ainsi qu'en termes d'assurance.

Les prestations sous-traitées devront être exécutées avec le même niveau de qualité et seront soumises aux mêmes conditions d'exécution que le Marché principal.

Dans ce cadre, le Titulaire :

- Sera responsable de l'exécution et du contrôle de l'ensemble des prestations prévues au Marché
- Sera l'interlocuteur unique du Pouvoir Adjudicateur pour toutes les prestations, à l'exception des prestations dont la réglementation et le règlement des assurances l'exigent.
- Devra garantir la compétitivité des propositions de prix de ses sous-traitants

Le Titulaire est garant de l'application, par ses sous-traitants et ses cotraitants, des règles imposées dans le cadre du Marché, intégrant notamment les règles de sécurité, les exigences environnementales, les règlements intérieurs, les consignes spécifiques et la réglementation en vigueur. Le Titulaire assure également l'accompagnement de ses sous-traitants et de ses cotraitants.

Une liste des sous-traitants pressentis devra être annexée au Mémoire Technique du Titulaire. Cette liste devra préciser, pour chaque sous-traitant, le périmètre des prestations qui lui sera confié et les limites de prestations entre les prestations réalisées en propre et sous-traitées.

Cette liste devra être soumise à la validation du Pouvoir Adjudicateur et tenue à jour tout au long de la durée contractuelle.

Chaque fois que le Titulaire souhaite avoir recours à un nouveau sous-traitant ou à chaque fois qu'il change de sous-traitant, il doit préalablement soumettre ce changement à la validation du Pouvoir Adjudicateur. Il devra également procéder à la mise à jour du plan de prévention.

Les compétences et les qualifications doivent être en conformité avec la déclaration de sous-traitance fournie par le Titulaire

Le sous-traitant doit faire intervenir des compétences qualifiées pour assurer la prestation qui lui est confiée.

Le Titulaire doit communiquer la liste des personnels intervenants de ses sous-traitants au Pouvoir Adjudicateur.

Article 3. Organisation du pilotage

Section 3.01 Acteurs et Organisation du pilotage des prestations

Comité de Pilotage

Afin de garantir le suivi du Marché et de valider les choix stratégiques qui pourront s'avérer nécessaires, un Comité de Pilotage sera mis en place. Ce Comité de pilotage regroupera les décideurs des deux Parties capables de rendre les arbitrages nécessaires au pilotage du Marché.

Il comprendra :

- Les représentants décisionnels du Pouvoir Adjudicateur
- Les représentants décisionnels du Titulaire, alignés d'un point de vue fonctionnel et hiérarchique sur l'organisation du Pouvoir Adjudicateur, intégrant notamment le Représentant du Marché du Titulaire désigné comme le Représentant du Pouvoir Adjudicateur
- Le représentant commercial du Titulaire. Cette présence visera à introduire une vision commerciale indépendante de l'exploitation afin de s'assurer, au cours de la vie du Marché, de la bonne adéquation entre la réalité opérationnelle, les

engagements contractuels et les attentes du Pouvoir Adjudicateur.

Le Comité de Pilotage se réunira à minima deux (2) fois par année contractuelle, lors des réunions d'activité, et à la demande de l'une des deux Parties si besoin.

Organisation du Titulaire

Le Titulaire s'engage à mettre en place les ressources conformes aux obligations contractuelles et à son offre technique, tant en volume qu'en compétences.

En tant que sachant, il propose l'organisation la plus adaptée, dans le cadre du pilotage du Marché ainsi pour le démarrage, l'exécution et la réversibilité du Marché.

Cette organisation doit :

- Tenir compte de l'organisation du Pouvoir Adjudicateur
- S'adapter en fonction de chaque site
- Appliquer et faire appliquer les règles QHSE définies spécifiquement pour chaque site

Le Titulaire est force de proposition et sollicite le Pouvoir Adjudicateur autant que de besoin pour exercer son devoir de conseil, notamment sur les sujets organisationnels.

Le Titulaire doit mettre en place une organisation de pilotage répondant aux différents niveaux fonctionnels du Pouvoir Adjudicateur.

Expertise du Titulaire

Le Titulaire doit prévoir les compétences nécessaires pour apporter le support en « base arrière » et le pilotage auprès des équipes opérationnelles.

Le support doit couvrir les domaines :

- Du pilotage
- Des expertises techniques et réglementaires
- Des méthodes et de l'ingénierie d'exploitation
- Du commerce

La fonction Pilotage du Titulaire doit être déconnectée des fonctions opérationnelles pour lui permettre de travailler en « arrière-plan ».

Expertise technique

Le Titulaire doit assurer une « base arrière » d'experts techniques pour l'ensemble des métiers qu'il couvre dans le cadre du périmètre contractuel, et pour répondre aux éventuelles sollicitations du Pouvoir Adjudicateur pour les prestations complémentaires sur devis, dans la limite des conditions définies au CCAP du Marché.

L'objectif est de créer des conditions d'expertise élevée qui permettent d'assurer la meilleure efficacité dans le cadre de l'exécution des prestations du Marché.

A la demande du Pouvoir Adjudicateur, en relation avec le Représentant du Marché du Titulaire, un expert identifié pourra intervenir dans les conditions d'application du Marché.

Les opérations d'expertise technique sont organisées et gérées de manière à :

- Faire bénéficier aux équipes opérationnelles d'un support technique
- Mobiliser les experts pour réaliser des études et des diagnostics
- Produire des rapports d'étude et de diagnostic.

Le Titulaire doit communiquer au Pouvoir Adjudicateur une liste de noms d'experts techniques pour chaque poste technique du Marché.

Expertise réglementaire

Le Titulaire doit identifier dans son organisation des experts, sur les sujets réglementaires, susceptibles d'intervenir en support des équipes opérationnelles pour remonter au Pouvoir Adjudicateur les écarts en termes de conformité réglementaire qu'ils constatent sur les sites :

- En phase de démarrage : Pendant cette phase, le Titulaire fera un état des lieux des obligations réglementaires des sites sur la base du périmètre contractuel du Marché
- En phase de régime établi : Tous les ans, le Titulaire a la responsabilité de la mise à jour des obligations réglementaires de son périmètre.

Le Titulaire devra fournir, au titre du forfait, un rapport annuel de veille réglementaire, applicable sur l'ensemble du périmètre contractuel, annexé au rapport annuel d'activité.

Expertise commerciale

Le Titulaire s'assure en permanence de la compétitivité économique des propositions de prix qu'il émet.

Ces offres devront respecter les conditions financières du Marché et protéger les intérêts économiques du Pouvoir Adjudicateur.

Fonction méthodes et ingénierie d'exploitation

Dans le cadre du Marché, la fonction méthodes et ingénierie d'exploitation devront être mises en œuvre par le Titulaire pour encadrer l'exploitation et les interventions.

L'objectif est de créer des conditions de travail qui permettent d'assurer la meilleure performance pour les opérations d'intervention.

Les facteurs de bon fonctionnement et de réussite de l'organisation mise en place par le Titulaire reposent sur :

- Une organisation structurée
- Une organisation dite « miroir » à celle du Pouvoir Adjudicateur : L'organisation du Titulaire devra être identique, d'un point de vue hiérarchique et fonctionnelle, à celle du Pouvoir Adjudicateur
- Une communication dite « en mode partenariat »

Le Titulaire est responsable des moyens humains qu'il met en place ainsi que des moyens humains mis en place par ses sous-traitants pour réaliser sa prestation.

Le Titulaire présentera dans son mémoire technique les profils et les compétences des personnes clés.

Les modifications trop fréquentes des personnes clés constituent un facteur de risque au regard de la bonne exécution des prestations.

Le Titulaire veillera donc à anticiper les changements trop fréquents et à garantir la continuité et la disponibilité des équipes en charge du pilotage et de la réalisation des prestations.

Réunion 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 les instances de pilotage suivantes :

- Réunion d'activité trimestrielle, avec la présence physique obligatoire à minima :
 - o De l'encadrement sur site, représenté par le(la) chef d'équipe du Titulaire, ou de son remplaçant durant ses absences
 - o De l'encadrement hors site, représenté par le(la) chef d'équipe du Titulaire, considéré(e) comme le(la) responsable hiérarchique direct (N+1) du chef d'équipe du Titulaire, ou de son remplaçant durant ses absences
 - o De l'encadrement hors site, représenté par le(la) Chef d'Agence, considéré(e) comme le(la) responsable hiérarchique direct (N+1) du Responsable d'Affaires du Titulaire, ou de son remplaçant durant ses absences
- Réunion d'activité annuelle, avec la présence physique obligatoire à minima :
 - o De l'encadrement sur site, représenté par le(la) chef d'équipe du Titulaire, ou de son remplaçant durant ses absences
 - o De l'encadrement hors site, représenté par le(la) chef d'équipe du Titulaire, considéré(e) comme le(la) responsable hiérarchique direct (N+1) du chef d'équipe du Titulaire, ou de son remplaçant durant ses absences
 - o De l'encadrement hors site, représenté par le(la) Chef d'Agence, considéré(e) comme le(la) responsable hiérarchique direct (N+1) du Responsable d'Affaires du Titulaire, ou de son remplaçant durant ses absences
 - o Du Responsable Commercial du Titulaire

Soit, en synthèse :

- Trois (3) réunions d'activité trimestrielles
- Une (1) réunion d'activité annuelle

Objectifs des réunions :

Réunion d'activité trimestrielle

Cette réunion a lieu chaque trimestre, lors la deuxième semaine du mois suivant la période trimestrielle, pour une durée moyenne de trois (3) heures, en présence au minimum :

- Des Représentants du Pouvoir Adjudicateur
- Du chef d'équipe du Titulaire ou de son remplaçant durant ses absences
- Du Responsable d'Affaires du Titulaire (responsable hiérarchique direct du chef d'équipe du Titulaire) ou de son remplaçant durant ses absences
- Du Chef d'Agence du Titulaire (responsable hiérarchique direct du Responsable d'Affaires)

Le Titulaire pourra faire participer, si besoin, des intervenants complémentaires dont notamment les membres désignés de son service QHSE.

Cette réunion sert notamment, sur la période passée et sur la base de la présentation du reporting et des indicateurs de performance contractuels :

Au Titulaire à :

- Présenter et Commenter les indicateurs de performance
- Présenter et Commenter son activité

- Présenter et Commenter la performance d'exploitation du site
- Analyser les budgets, les dépenses et les engagements à venir soumis à la validation du Pouvoir Adjudicateur
- Proposer les plans d'actions correctifs faisant suite à d'éventuelles non-conformités

Au Pouvoir Adjudicateur à :

- Analyser et Commenter les indicateurs de performance
- Analyser et Commenter l'activité globale du Titulaire sur la période concernée
- Présenter et Commenter les résultats des contrôles qualité
- Analyser et Commenter la performance d'exploitation du site, sur la période concernée
- Valider la facturation
- Informer sur l'évolution du périmètre contractuel
- Informer sur les opérations ou événements prévus pour la période à venir
- Valider les budgets, les dépenses et les engagements à venir soumis à la validation du Pouvoir Adjudicateur
- Valider les plans d'actions correctifs faisant suite à d'éventuelles non-conformités

Le Titulaire présentera au Pouvoir Adjudicateur l'ensemble des rapports d'activité trimestriels réalisés exclusivement sur la plateforme de reporting du Marché, développée par le Titulaire au titre du forfait.

Le Titulaire réalise un compte rendu de la réunion et le transmet au Pouvoir Adjudicateur, dans les vingt-quatre (24) heures calendaires qui suivent cette réunion.

Réunion d'activité annuelle

Cette réunion a lieu chaque année, lors de la deuxième semaine du dernier mois de l'année contractuelle pour une durée moyenne de quatre (4) heures.

Cette réunion a lieu chaque année, en présence au minimum :

- Du Comité de Pilotage du Pouvoir Adjudicateur
- Des représentants signataires du Pouvoir Adjudicateur, des deux parties
- Des Représentants du Pouvoir Adjudicateur
- Du chef d'équipe du Titulaire ou de son remplaçant durant ses absences
- Du Responsable d'Affaires du Titulaire (responsable hiérarchique direct du chef d'équipe du Titulaire) ou de son remplaçant durant ses absences
- Du Chef d'Agence du Titulaire (responsable hiérarchique direct du Responsable d'Affaires)
- Du Responsable Commercial du Titulaire
- A la demande du Pouvoir Adjudicateur, les membres désignés du service QHSE du Titulaire

Le Titulaire pourra faire participer, si besoin, des intervenants complémentaires.

Cette réunion sert notamment, sur la période passée et sur la base de la présentation du reporting et des indicateurs de performance contractuels, à :

- Faire le bilan de l'année passée
- Présenter et Commenter les indicateurs de performance contractuels
- Présenter et Commenter l'activité globale du Titulaire
- Présenter et Commenter la performance d'exploitation du site
- Présenter et Commenter les points forts et les points faibles du Titulaire
- Présenter et Commenter les résultats des contrôles qualité
- Présenter et Commenter les problématiques rencontrées dans le cadre de l'exécution du Marché, au regard des enjeux, des attentes et des exigences du Pouvoir Adjudicateur
- Présenter et Commenter les plans de progrès du Titulaire au regard des contrôles qualité, des problématiques et des points faibles relevés

- Présenter le rapport annuel de veille réglementaire
- Analyser la nécessité d'un éventuel avenant contractuel faisant suite à des modifications contractuelles
- Arbitrer sur des points restés exceptionnellement en litige
- Présenter et Valider les budgets, les dépenses et les engagements à venir soumis à la validation du Pouvoir Adjudicateur

Le Titulaire présentera au Pouvoir Adjudicateur l'ensemble des rapports d'activité trimestriels réalisés exclusivement sur la plateforme de reporting du Marché, développée par le Titulaire au titre du forfait.

Le Titulaire réalise un compte rendu de la réunion et le transmet au Pouvoir Adjudicateur, dans les cinq (5) jours calendaires qui suivent cette réunion.

Article 4. Gestion des opérations de maintenance

Section 4.01 Planification des opérations

Le Titulaire devra transmettre chaque année, au Pouvoir Adjudicateur pour validation, le planning des opérations soumises à une planification (maintenance préventive réglementaire et non réglementaire, visite des organismes de contrôle, ...) :

- Intégrant le signalement de toutes les opérations pouvant avoir une incidence sur la performance et sur la disponibilité des installations
- Pouvant occasionner une gêne aux occupants ou
- Devant être réalisées en dehors des heures ouvrées.

Ce planning sera transmis annuellement par le Titulaire au Pouvoir Adjudicateur, par message électronique (mail) sous format .xls, au plus tard un (1) mois avant la date anniversaire du Marché. Ce planning sera soumis à la validation du Pouvoir Adjudicateur avant mise en production effective.

Le Titulaire devra mettre à jour ce planning directement sur l'outil de GMAO du Marché.

Le non-respect de ces obligations exposera le Titulaire à l'application de pénalités.

Au plus tard deux (2) semaines avant chaque date d'interventions planifiées, le Titulaire devra confirmer, par message électronique (mail) au Pouvoir Adjudicateur, les dates précises de ses interventions.

Le non-respect de ce délai exposera le Titulaire à l'application de pénalités.

Le planning sera contrôlé par le Pouvoir Adjudicateur et le Titulaire devra impérativement le respecter.

Le cas échéant, le Titulaire s'exposera à l'application de pénalités. Dans ce cadre, le Titulaire proposera, par écrit au Pouvoir Adjudicateur, un plan d'actions afin de réaliser l'ensemble des opérations ajournées.

Section 4.02 Processus de gestion des demandes d'intervention

Toute demande d'intervention sera transmise par le module de gestion des demandes d'intervention de l'outil de GMAO du Titulaire. Dans ce cadre, tous les utilisateurs désignés du Pouvoir Adjudicateur et les occupants des sites pourront transmettre une demande d'intervention au Titulaire via l'outil de GMAO, durant les heures et jours ouvrés.

Le Titulaire aura l'obligation :

- De doter, à sa charge exclusive, son personnel de moyens de communication permettant de prendre en compte ces demandes dans les délais prévus au titre du Marché
- De tenir à jour, en temps réel, l'état d'avancement de chaque demande d'intervention.
- D'informer le Pouvoir Adjudicateur, par retour de mail, sur la prise en charge effective de la demande et sur la date et l'heure de première intervention, puis de chaque intervention associée à la même demande

- D'établir les rapports relatifs à chaque intervention, concernant chaque demande d'intervention, directement sur l'outil du Pouvoir Adjudicateur, en précisant systématiquement les champs suivants :

<p><u>Localisation de l'équipement :</u></p> <ul style="list-style-type: none"> - Bâtiment - Niveau - Local <p><u>Identification de l'équipement selon la codification de l'outil de GMAO :</u></p> <ul style="list-style-type: none"> - Codification/Repère de l'équipement - Famille de l'équipement - Libellé de l'équipement <p><u>Horodatage de l'intervention :</u></p> <ul style="list-style-type: none"> - Date de l'intervention - Heure d'arrivée - Heure de départ - Durée de l'intervention <p><u>Description de la demande d'intervention :</u></p> <ul style="list-style-type: none"> - Nom du demandeur - Service du demandeur - Nature de la demande 	<p><u>Description des opérations réalisées durant l'intervention :</u></p> <ul style="list-style-type: none"> - Nature des opérations correctives réalisées durant l'intervention - Observations et anomalies relevées, avec prise de photos si nécessaire - Désignation et Quantité des fournitures remplacées dans le cadre des opérations correctives - Modes opératoires de maintenance corrective à respecter, précisant : <ul style="list-style-type: none"> o Avant réalisation l'intervention : <ul style="list-style-type: none"> ▪ Les règles et les consignes à respecter ▪ Les habilitations et les qualifications nécessaires pour réaliser l'intervention ▪ Les risques mettant en jeu la sécurité des biens et des personnes, et les actions permettant de les éviter ▪ Les moyens de signalisation et de protection à mettre en œuvre o Durant l'intervention : <ul style="list-style-type: none"> ▪ La nature précise des opérations à réaliser ▪ L'ordonnancement précis des opérations à réaliser ▪ La liste des fournitures nécessaires ▪ Les moyens matériels à disposer (outillage, moyens de manutention, ...) o Après réalisation de l'intervention : <ul style="list-style-type: none"> ▪ Les règles et les consignes à respecter après réalisation de l'intervention ▪ Les règles d'élaboration des comptes-rendus sur l'outil de GMAO <p><u>Description des opérations restant à réaliser après l'intervention :</u></p> <ul style="list-style-type: none"> - La nature des opérations correctives restant à réaliser - La désignation et la quantité des fournitures à remplacer si nécessaire
---	---

Ces rapports seront saisis sur l'outil de GMAO, au plus tard quatre (4) heures après la réalisation de chaque intervention.

Le Titulaire s'organisera pour réceptionner et traiter l'ensemble des demandes d'intervention, qu'elles soient émises par cet outil mais également par message électronique (mail), par téléphone ou par tout autre moyen.

Dans le cas où le Titulaire reçoit une demande d'intervention par message électronique (mail), par téléphone ou par tout autre moyen, ce dernier :

- Devra la prendre en charge, au même titre que celle émise par l'outil de GMAO
- Enregistrera, par lui-même, cette demande d'intervention sur l'outil de GMAO afin de la prendre en considération au même titre que celles émises directement par l'outil

Toute intervention en astreinte fera l'objet d'une demande d'intervention et d'un compte-rendu qui devront être enregistrés, par le Titulaire, sur l'outil de GMAO.

Nota important : Le Pouvoir Adjudicateur attire l'attention du Titulaire sur le fait que ce dernier doit impérativement respecter ses obligations afin que le Pouvoir Adjudicateur puisse avoir un retour écrit et précis des interventions réalisées pour chaque demande.

Le non-respect de ses obligations expose le Titulaire à l'application de pénalités.

Dans le cas où la sécurité des personnes et des biens est en jeu, le Titulaire prendra les mesures d'urgence, qui s'imposent.

Article 5. Système d'Information

Le Titulaire devra fournir, déployer et exploiter un Système d'Information Stratégique (SIS) et Opérationnel (SIO), applicable à l'ensemble des sites et à l'ensemble des prestations du Marché.

Section 5.01 Système d'information stratégique (SIS)

Le SIS devra être centralisé et unique, consultable en full web, afin de :

- **Gérer la documentation d'exploitation de l'ensemble des sites, pour l'ensemble des prestations du Marché :**

Le Pouvoir Adjudicateur remettra au Titulaire la documentation suivante :

- La documentation réglementaire
- La documentation spécifique au Pouvoir Adjudicateur intégrant notamment les règles HSE et les règlements intérieurs du site
- La documentation technique intégrant notamment les DOE, plans, schémas, fiches techniques, analyses fonctionnelles, ...

Dans le cas où ces éléments ne sont pas totalement restitués ou sont seulement restitués de manière partielle par le Pouvoir Adjudicateur, les clauses et obligations contractuelles du présent Marché restent pour autant pleinement applicables.

Le Titulaire devra, en complément :

- Etablir un listing exhaustif et précis de l'ensemble de la documentation transmise par le Pouvoir Adjudicateur
- Compléter cette documentation en intégrant la documentation suivante :
 - o Les procédures, guides, modes opératoires et outils constituant les processus du Système de Management QHSE
 - o Les documents de suivi réglementaire
 - o Les documents d'exploitation des installations :
 - Inventaire des installations
 - Gammes de maintenance préventive
 - Classification des équipements par niveau de criticité (C1 ou C2)
 - Modes opératoires de maintenance préventive et corrective des équipements de criticité C1
 - Planning des opérations : Maintenance préventive réglementaire et non réglementaire, vérification réglementaire réalisée par un organisme certifié COFRAC Inspection, ...
 - Etat technique des installations
 - Plan pluriannuel de renouvellement des installations
 - Suivi des réserves réglementaires
 - Suivi des réserves travaux
 - Suivi des garanties
 - ...
 - o La documentation technique des installations :
 - Les DOE
 - Les plans et schémas techniques
 - Les fiches techniques
 - Les analyses fonctionnelles (relatives notamment aux installations GTB/GTC)
 - ...
- Numériser et enregistrer l'ensemble de cette documentation, transmise et complétée, sur la plateforme GED qui fait partie intégrante de l'outil de GMAO du Marché.
- Mettre à jour, sur la durée totale du Marché, la plateforme GED

Le module GED de l'outil de GMAO constituera la plateforme GED du Pouvoir Adjudicateur.

La structure et la dénomination des dossiers et des fichiers, constituant la plateforme GED, seront imposées par le Pouvoir Adjudicateur au Titulaire : Le Titulaire devra obligatoirement s'y conformer en enregistrant et en archivant la documentation selon ces règles.

A la fin du Marché, les documents intégrées à la plateforme GED devront être intégralement restituées par le Titulaire au

Pouvoir Adjudicateur, en format exploitable (format Microsoft Office de type .doc et .xlsx).

Si certains documents, obligatoires pour le respect de la législation, des normes et/ou de la réglementation en vigueur, ne sont pas préexistants ou à jour, le Pouvoir Adjudicateur peut missionner le Titulaire pour leur établissement ou leur mise à jour, dans le cadre des prestations hors forfait.

- **Centraliser le Reporting d'activité et Suivre la performance globale d'exploitation du Titulaire.**

Dans ce cadre, le Titulaire mettra en œuvre une plateforme de reporting, à l'échelle globale du Marché.

Cette plateforme devra intégrer et présenter, au pas de temps souhaité et sur la base d'une fréquence mensuelle, trimestrielle et annuelle :

- Le reporting d'activité, conforme à sa structure imposée au Marché, intégrant notamment les données issues de l'outil de GMAO
- Le reporting de suivi de la performance d'exploitation, constitué des indicateurs de performance du Marché
- Le reporting des contrôles qualités, constitué des résultats des autocontrôles et des contrôles contradictoires
- Le reporting de suivi des devis
- Le reporting de suivi des prestations hors forfait
- Le reporting de l'état d'avancement des réserves réglementaires
- Le reporting de l'état d'avancement des réserves travaux
- Le reporting de l'état d'avancement des garanties

La plateforme de reporting devra être composée de données fiables et incontestables, issues des outils de gestion du Marché (dont l'outil de GMAO).

Cette plateforme devra permettre :

- Au Pouvoir Adjudicateur, de suivre et contrôler, l'activité et la performance contractuelle du Titulaire, ainsi que le respect des engagements contractuels
- Au Titulaire, de restituer, les reporting et piloter l'ensemble des prestations contractuelles en centralisant les données et les indicateurs clés de son activité.

Cette plateforme sera intégralement paramétrée en phase de démarrage, et mise à jour et améliorée, au titre du forfait, sur la durée totale du Marché : Le reparamétrage de cette plateforme, sur la durée du Marché, est également compris au titre du forfait.

A la fin du Marché, les données, intégrées sur la plateforme de reporting, devront être restituées par le Titulaire au Pouvoir Adjudicateur, en format exploitable (format Microsoft Office de type .doc et .xlsx)

Section 5.02 Système d'Information Opérationnel (SIO)

Outil de GMAO

Un logiciel de GMAO, en mode Full Web, issu exclusivement du commerce, sera mis à la disposition du Pouvoir Adjudicateur par le Titulaire.

Propriété de l'outil de GMAO

Les licences, le paramétrage, la maintenance, les sauvegardes ainsi que les mises à jour de l'outil de GMAO sont à la charge exclusive du Titulaire.

L'exploitation de l'ensemble des modules de l'outil de GMAO est à la charge exclusive du Titulaire, sur la durée totale du

Marché.

Le Pouvoir Adjudicateur reste propriétaire de toutes les données renseignées dans l'outil de GMAO.

Formation à l'utilisation de l'outil de GMAO

Le Titulaire prend à sa charge exclusive l'ensemble des formations de son personnel, de ses sous-traitants et des Représentants du Pouvoir Adjudicateur, relatives à l'utilisation et à l'exploitation de l'outil de GMAO.

Fonctionnalités de l'outil de GMAO

L'outil de GMAO est à comprendre comme un système unique, homogène et pouvant être partagée entre le Pouvoir Adjudicateur et le Titulaire.

Le Titulaire assurera ainsi la totale transparence de l'ensemble des informations traitées dans l'outil : L'ensemble des modules de l'outil de GMAO seront accessibles au Pouvoir Adjudicateur, en totale transparence, sur la durée totale du Marché.

L'exploitation de l'outil de GMAO devra être permanente et gérée en temps réel par le Titulaire, sur la durée totale du Marché.

D'une manière générale, les objectifs attendus de l'outil de GMAO sont :

- Sur le plan économique : La maîtrise des dépenses et des coûts
- Sur le plan de la productivité : La maîtrise des moyens et des ressources humaines
- Sur le plan de la connaissance des installations, des équipements et des sites : Elaboration d'une base de données exhaustive, précisément juste, fonctionnelle et exploitable
- Sur le plan de la gestion des prestations (tous postes techniques confondus) : La maîtrise de la charge de travail et le suivi de la qualité du service rendu aux utilisateurs
- Sur le plan de l'analyse et du contrôle des prestations : Le pilotage, l'aide à la décision pour les arbitrages et l'adaptation de la stratégie d'exploitation des sites, l'élaboration et l'édition de données de suivi notamment nécessaires à l'élaboration des rapports d'activité et l'établissement de la majorité des indicateurs associés à l'évaluation du Titulaire

L'outil de GMAO intégrera à minima les fonctionnalités suivantes :

- Fiche d'identité de chaque équipement, intégrant :
 - o Codification de l'équipement
 - o Localisation centripète de l'équipement : Site, bâtiment, niveau, dénomination du local, ...
 - o Libellé de l'équipement
 - o Dénomination de l'équipement
 - o Poste technique du Marché
 - o Domaine technique du Marché
 - o Codification QR Code des équipements pour étiquetage
 - o Quantité
 - o Conditions d'exploitation de référence de l'équipement
 - o Caractéristiques de l'équipement : Marque, Référence, Type, N° série, Caractéristiques techniques, sous-ensembles de l'équipement, Année de fabrication, Commentaires, ...
 - o Caractéristiques des sous-ensembles de l'équipement (moteur, registre, sonde, ...) : Marque, Référence, Type, N° série, Caractéristiques techniques, Année de fabrication, Commentaires, ...
 - o Liste qualifiée des consommables associés à l'équipement : Type de consommable, dénomination, marque, référence, quantité, caractéristiques techniques, ...
 - o Liste qualifiée des pièces de rechange de 1^{ère} urgence associées à l'équipement : Type de pièce de rechange, dénomination, marque, référence, quantité, caractéristiques techniques, ...
- Gammes de maintenance préventive de l'équipement, intégrant :
 - o La codification de la gamme
 - o La nature et la fréquence des opérations de maintenance préventive de chaque gamme

- Le volume horaire unitaire de chaque opération de maintenance préventive de chaque gamme
- La planification de la gamme de maintenance préventive de chaque équipement
- Modes opératoires des opérations de maintenance préventive et corrective de chaque équipement, précisant :
 - Avant réalisation l'intervention :
 - Les règles et les consignes à respecter
 - Les habilitations et les qualifications nécessaires pour réaliser l'intervention
 - Les risques mettant en jeu la sécurité des biens et des personnes, et les actions permettant de les éviter
 - Les moyens de signalisation et de protection à mettre en œuvre
 - Durant l'intervention :
 - La nature précise des opérations à réaliser
 - L'ordonnancement précis des opérations à réaliser
 - La liste des consommables et des petites fournitures nécessaires
 - Les moyens matériels à disposer (outillage, moyens de manutention, ...)
 - Après réalisation de l'intervention :
 - Les règles et les consignes à respecter après réalisation de l'intervention
- Planification, gestion et suivi des opérations planifiées : Rondes techniques, opérations de maintenance préventive, accompagnement des entreprises tierces (organisme de contrôle, entreprise de travaux, ...), ...
- Planification, gestion et suivi des actions correctives et des activités annexes
- Edition des bons de travail préventif et correctif
- Gestion des demandes d'intervention par les utilisateurs désignés du Pouvoir Adjudicateur et les occupants des sites, sans limite du nombre de demandeurs, par l'intermédiaire d'un portail Internet de services, en mode Full Web, spécifique à l'outil de GMAO.
- Gestion des stocks des consommables, de petites fournitures et des pièces de rechange de 1ère urgence
- La mesure de la satisfaction de tout émetteur d'une demande d'intervention : L'outil de GMAO transmettra automatiquement et systématiquement, à tout émetteur d'une demande d'intervention et à sa clôture par le Titulaire, une enquête de satisfaction simple permettant de juger la qualité de l'intervention réalisée par le Titulaire

Les règles de paramétrage et d'exploitation de l'outil de GMAO seront imposées au Titulaire par le Pouvoir Adjudicateur :

- Le Titulaire devra paramétrer selon les règles imposées par le Pouvoir Adjudicateur
- Le Titulaire devra utiliser et exploiter l'ensemble des modules de l'outil de GMAO, quel que soit les règles de paramétrage et d'exploitation imposées.
- Toute modification de paramétrage ou re-paramétrage de l'outil de GMAO (partiel ou intégral), durant la durée d'exécution du Marché, n'impliquera aucune valorisation financière du Marché.

Règles de paramétrage de l'outil de GMAO

Le Titulaire devra intégrer à l'outil de GMAO l'ensemble des équipements du Marché en paramétrant :

- Les équipements de criticité C1, à l'unité : A titre d'exemple, les installations des postes HT ainsi que les TGBT et tableaux divisionnaires seront paramétrées à l'unité et non sous forme d'ensemble.
- Les équipements de criticité C2, sous forme d'ensemble : Le paramétrage sous forme d'ensemble sera autorisé uniquement par niveau ou département d'un même bâtiment.

Gestion des demandes d'intervention

Toute demande d'intervention sera transmise par le module de gestion des demandes d'intervention de l'outil de GMAO du Titulaire. Dans ce cadre, tous les utilisateurs désignés du Pouvoir Adjudicateur et les occupants des sites pourront transmettre une demande d'intervention au Titulaire via l'outil de GMAO, durant les heures et jours ouvrés.

Le Titulaire aura l'obligation :

- De doter, à sa charge exclusive, son personnel de moyens de communication permettant de prendre en compte ces demandes dans les délais prévus au titre du Marché

- De tenir à jour, en temps réel, l'état d'avancement de chaque demande d'intervention.
- D'informer le Pouvoir Adjudicateur, par retour de mail, sur la prise en charge effective de la demande et sur la date et l'heure de première intervention, puis de chaque intervention associée à la même demande
- D'établir les rapports relatifs à chaque intervention, concernant chaque demande d'intervention, directement sur l'outil du Pouvoir Adjudicateur, en précisant systématiquement les champs suivants :

<p><u>Localisation de l'équipement :</u></p> <ul style="list-style-type: none"> - Bâtiment - Niveau - Local <p><u>Identification de l'équipement selon la codification de l'outil de GMAO :</u></p> <ul style="list-style-type: none"> - Codification/Repère de l'équipement - Famille de l'équipement - Libellé de l'équipement <p><u>Horodatage de l'intervention :</u></p> <ul style="list-style-type: none"> - Date de l'intervention - Heure d'arrivée - Heure de départ - Durée de l'intervention <p><u>Description de la demande d'intervention :</u></p> <ul style="list-style-type: none"> - Nom du demandeur - Service du demandeur - Nature de la demande 	<p><u>Description des opérations réalisées durant l'intervention :</u></p> <ul style="list-style-type: none"> - Nature des opérations correctives réalisées durant l'intervention - Observations et anomalies relevées, avec prise de photos si nécessaire - Désignation et Quantité des fournitures remplacées dans le cadre des opérations correctives - Modes opératoires de maintenance corrective à respecter, précisant : <ul style="list-style-type: none"> o Avant réalisation l'intervention : <ul style="list-style-type: none"> ▪ Les règles et les consignes à respecter ▪ Les habilitations et les qualifications nécessaires pour réaliser l'intervention ▪ Les risques mettant en jeu la sécurité des biens et des personnes, et les actions permettant de les éviter ▪ Les moyens de signalisation et de protection à mettre en œuvre o Durant l'intervention : <ul style="list-style-type: none"> ▪ La nature précise des opérations à réaliser ▪ L'ordonnancement précis des opérations à réaliser ▪ La liste des fournitures nécessaires ▪ Les moyens matériels à disposer (outillage, moyens de manutention, ...) o Après réalisation de l'intervention : <ul style="list-style-type: none"> ▪ Les règles et les consignes à respecter après réalisation de l'intervention ▪ Les règles d'élaboration des comptes-rendus sur l'outil de GMAO <p><u>Description des opérations restant à réaliser après l'intervention :</u></p> <ul style="list-style-type: none"> - La nature des opérations correctives restant à réaliser - La désignation et la quantité des fournitures à remplacer si nécessaire
---	--

Ces rapports seront saisis sur l'outil de GMAO, au plus tard quatre (4) heures après la réalisation de chaque intervention.

Le Titulaire s'organisera pour réceptionner et traiter l'ensemble des demandes d'intervention, qu'elles soient émises par cet outil mais également par message électronique (mail), par téléphone ou par tout autre moyen.

Dans le cas où le Titulaire reçoit une demande d'intervention par message électronique (mail), par téléphone ou par tout autre moyen, ce dernier :

- Devra la prendre en charge, au même titre que celle émise par l'outil de GMAO
- Enregistrera, par lui-même, cette demande d'intervention sur l'outil de GMAO afin de la prendre en considération au même titre que celles émises directement par l'outil

Toute intervention en astreinte fera l'objet d'une demande d'intervention et d'un compte-rendu qui devront être enregistrés, par le Titulaire, sur l'outil de GMAO.

Nota important : Le Pouvoir Adjudicateur attire l'attention du Titulaire sur le fait que ce dernier doit impérativement respecter ses obligations afin que le Pouvoir Adjudicateur puisse avoir un retour écrit et précis des interventions réalisées pour chaque demande.

Le non-respect de ses obligations expose le Titulaire à l'application de pénalités.

Dans le cas où la sécurité des personnes et des biens est en jeu, le Titulaire prendra les mesures d'urgence, qui s'imposent.

Article 6. Reporting et Plan de progrès

Section 6.01 Bilan d'activité et communication

Au titre de l'engagement de pilotage, le Titulaire organise un système de traçabilité des actions, des données d'exploitation, des dépenses et d'autres informations sur les prestations prises en charge, afin de pouvoir informer régulièrement ou sur demande ponctuelle du Pouvoir Adjudicateur.

Le Titulaire rédige et présente au minimum les documents opérationnels suivants :

- Rapport d'incident ou presque incident circonstancié, lors de la survenance de tout incident d'exploitation.
- Rapport d'activité trimestriel et annuel établi exclusivement sur la plateforme de reporting
- Propositions de prestations hors forfait.
- Tout autre type de rapport complémentaire pouvant être demandé par le Pouvoir Adjudicateur.

Rapport d'incident ou de presque incident

Un rapport d'incident ou de presque incident est rédigé par le Titulaire faisant suite à la survenance d'un incident ou d'un presque incident d'exploitation au plus tard dans les 24 heures ouvrées suivant l'événement ou au plus tard le matin du jour ouvré suivant la survenance de l'incident ou du presque incident.

Un rapport d'incident ou de presque incident peut être demandé à tout moment par le Pouvoir Adjudicateur au Titulaire.

Le Titulaire devra systématiquement formaliser un rapport d'incident ou de presque incident dès lors que l'événement :

- Dégrade le fonctionnement des installations du site
- Impacte l'hygiène, l'environnement, la sécurité et la santé des personnes et des biens
- Est de nature à générer une insatisfaction prolongée des occupants

Le rapport d'incident ou de presque incident est un rapport circonstancié qui présente :

- L'analyse des causes.
- Les mesures prises pour garantir la continuité de services ou les mesures pour circonscrire l'incident ou la survenance du presque incident.
- Les mesures prises pour éviter la survenance une nouvelle fois de l'événement.

Il doit permettre de tirer un retour d'expérience, pour prise en compte et traitement des causes qui ont conduit à l'incident ou au presque incident.

Rapport d'activité

Le contenu des rapports d'activité établis par le Titulaire sur la Plateforme de reporting devra intégrer à minima les champs précisés en Annexe du présent CCTP.

Ces rapports doivent fournir également toutes propositions utiles visant à améliorer notamment la qualité des prestations, la satisfaction des occupants et la sécurité des personnes et des biens.

Ces rapports intègrent également le suivi mensuel des consommations énergétiques et fluides, de chaque bâtiment, ainsi que le suivi mensuel des rendements énergétiques des installations de production d'eau chaude et d'eau chaude sanitaire.

Conformément aux exigences du Marché, ces rapports seront établis par le Titulaire exclusivement sur la plateforme de reporting.

Ces rapports :

- Seront transmis par le Titulaire au Pouvoir Adjudicateur, en format .pdf extrait de la plateforme de reporting, deux (2)

semaines avant la date de la réunion d'activité

- Seront présentées, durant les réunions d'activité, à partir de la plateforme de reporting

Proposition de prestations hors forfait

Le Pouvoir Adjudicateur pourra solliciter le Titulaire pour toute demande complémentaire, hors demandes urgentes, pour des prestations hors forfait, dans la limite des conditions définies au CCAP.

Est considérée comme prestation hors forfait toute prestation n'entrant pas dans le cadre du périmètre forfaitaire défini au titre du présent Marché. Cela inclut notamment les travaux neufs.

Le Titulaire s'engage à remettre une étude détaillée pour chaque demande, présentant les solutions préconisées de manière explicite et détaillée par poste d'intervention, ainsi que leurs coûts associés.

Pour l'ensemble des devis à établir et à remettre au Pouvoir Adjudicateur, le Titulaire devra obligatoirement, sous peine de pénalités, se conformer au format de devis imposé au Marché.

Ce format de devis comprend notamment :

- Le numéro de devis
- La date d'émission du devis.
- Le nom du site concerné
- La référence de l'installation concernée
- Le type de prestation concernée
- Le planning prévisionnel d'intervention ainsi que les durées éventuelles d'immobilisations
- La description précise des prestations à réaliser, en distinguant la part main d'œuvre de la part fourniture y compris pour les prestations sous-traitées
- Pour les fournitures hors forfait :
 - o Le prix public constructeur
 - o Le pourcentage de remise s'appliquant sur le prix public constructeur
- Pour la main d'œuvre des prestations hors forfait :
 - o Le taux horaire de main d'œuvre avec sa majoration si nécessaire
 - o Le montant d'achat, remise déduite, des prestations sous-traitées
 - o Le coefficient de peine et soins s'appliquant sur le montant d'achat, remise déduite, des prestations sous-traitées
- Le(s) devis des fournisseurs et/ou des sous-traitants engagés
- Le montant total HT du devis
- Les taux et les montants des taxes applicables
- Le montant total TTC du devis

Le Pouvoir Adjudicateur exigera du Titulaire la transmission des factures des fournisseurs et/ou des sous-traitants, pour chaque prestation hors forfait, afin de contrôler le respect des conditions financières applicables au Pouvoir Adjudicateur.

Conditions générales de vente des devis :

Il est expressément convenu que toutes les Conditions Générales de Vente et Conditions Générales de Prestations du Titulaire ainsi que toutes Conditions figurant sur ses devis, factures, documents commerciaux ou lettres missives n'ont aucune valeur contractuelle et ne sont pas opposables au Pouvoir Adjudicateur.

Le Titulaire devra respecter les conditions générales d'achat des prestations hors forfait, imposées par le Pouvoir Adjudicateur.

Délais contractuels de remise des devis :

Les délais contractuels de remise des devis par le Titulaire au Pouvoir Adjudicateur sont les suivants :

Niveau de criticité de la demande du Pouvoir Adjudicateur ⁽²⁾	Montant du devis	Délai maximal de remise du devis par le Titulaire ⁽¹⁾
Demande urgente	Tout montant confondu	4 heures calendaires
Demande non urgente	Montant de devis < 5 000 € HT	96 heures calendaires (4 jours calendaires)
	Montant de devis ≥ 5 000 € HT	168 heures calendaires (7 jours calendaires)

(1) Le délai prend effet à compter de la demande du Pouvoir Adjudicateur.

(2) Le Pouvoir Adjudicateur est seul juge du niveau de criticité de la demande de devis

Le non-respect de ces délais est soumis à l'application de pénalités.

Délais contractuels d'exécution des prestations hors forfait :

Les délais contractuels de réalisation des prestations hors forfait sont les suivants, à compter de la date de la transmission au Titulaire du devis validé par le Pouvoir Adjudicateur :

Niveau de criticité du devis	Montant du devis	Délai maximal d'exécution des prestations hors forfait par le Titulaire ^{(1) (2) (3)}
Devis issu d'une demande urgente	Tout montant confondu	4 heures calendaires
Devis issu d'une demande non urgente	Montant de devis < 5 000 € HT	120 heures calendaires (5 jours calendaires)
	Montant de devis ≥ 5 000 € HT	240 heures ouvrées (10 jours calendaires)

(1) Ce délai est neutralisé par le délai d'approvisionnement des fournitures non comprises au titre du forfait.

(2) Ce délai s'applique quels que soient les délais d'approvisionnement des fournitures comprises au titre du forfait.

(3) La fin d'exécution des prestations hors forfait signifie la livraison des prestations conformément au niveau de qualité exigé par le Pouvoir Adjudicateur

Le non-respect de ces délais est soumis à l'application de pénalités.

Section 6.02 Plan pluriannuel de renouvellement

Tous les ans, à une date fixée en phase de démarrage, le Titulaire fournira un rapport pluriannuel de renouvellement présentant les opérations de renouvellement qu'il juge utile de prévoir pour les dix (10) prochaines années.

Ce rapport devra préciser le coût et l'année prévisionnelle de remplacement de chaque équipement en fonction de leur durée de vie théorique définie au titre du Marché

Section 6.03 Amélioration et Plan de progrès

Le Titulaire présente, lors des réunions d'activité annuelles, un plan de progrès global portant sur les aspects suivants :

- Plan de progrès technologique
- Plan de progrès QHSE
- Plan de progrès organisationnel
- Plan de progrès économique

Plan de progrès technologique

Le Titulaire assure, au titre du forfait, une veille technologique sur le périmètre contractuel afin d'informer le Pouvoir Adjudicateur de toute nouvelle avancée technologique.

Cette veille technologique portera sur l'ensemble des aspects du Marché.

Le Titulaire devra préciser pour chacune de ses propositions :

- Le montant financier associé à chaque évolution technologique
- Le Taux de Retour sur Investissement
- Le domaine impacté en précisant le pourcentage de chaque domaine.

Plan de progrès QHSE :

Le Titulaire devra prendre en compte, au titre du forfait, les problématiques Qualité, Hygiène, Sécurité et Environnement dans le cadre de ses propositions de plan de progrès. Le plan de progrès devra notamment contribuer à :

- Améliorer la sécurité des personnes et des biens
- Garantir le respect des conditions d'hygiène et de santé exigées
- Remonter les anomalies
- Maîtriser tout risque potentiel en matière d'hygiène, de sécurité, de santé et d'environnement

Plan de progrès organisationnel

Le Titulaire veillera à proposer, au titre du forfait, systématiquement des solutions destinées à la mise en œuvre des meilleures pratiques dans le cadre :

- De la réalisation des prestations contractuelles
- Du pilotage du Pouvoir Adjudicateur
- Des méthodes et de l'ingénierie d'exploitation
- D'apport d'innovations et d'expertises

Dans une logique de partenariat avec le Pouvoir Adjudicateur, le Titulaire doit mener toute étude visant à identifier les optimisations des moyens (humains et techniques) qu'il met en œuvre. Ces optimisations ne peuvent en aucun cas impacter le résultat attendu et la satisfaction des occupants.

Les économies générées devront être intégrées dans le plan de progrès économique présenté au Pouvoir Adjudicateur.

Plan de progrès économique

Le Titulaire proposera, au titre du forfait, au Pouvoir Adjudicateur un synthèse des gains issus des différents plans de progrès contractuels mis en œuvre.

Le Titulaire y associera les leviers d'économies résultant des effets de la productivité dans le cadre de la réalisation des prestations.

Le Titulaire s'engagera sur un plan de productivité économique qu'il définira dans son offre financière.

Section 6.04 Devoir de conseil du Titulaire

Le Titulaire doit, au titre du forfait, un devoir de conseil permanent auprès du Pouvoir Adjudicateur.

Dans ce cadre :

- Pendant toute la durée du présent engagement, le Titulaire, en sa qualité de professionnel, de manière continue et en toute impartialité, informe, conseille et met en garde le Pouvoir Adjudicateur à propos de tout élément ou circonstance dont le Titulaire aurait connaissance et qui pourrait entraver le bon déroulement des prestations.
- Le Titulaire, en sa qualité de professionnel, est tenu à l'égard du Pouvoir Adjudicateur d'une obligation de conseil et doit s'enquérir de ses besoins.

Section 6.05 Gestion de crise

En cas de sinistre, de défaillance critique ou encore de pollutions accidentelles, le Titulaire pour les installations dont il a la charge, a la responsabilité :

- De prévenir le Pouvoir Adjudicateur sans délai
- De déclencher toutes les actions nécessaires de sauvegarde, dont la mise en œuvre de mesures conservatoires
- De mettre en œuvre tous les moyens utiles de secours et/ou de remplacement

A partir du moment où le Pouvoir Adjudicateur déclenche son plan de gestion de crise, le Titulaire se devra de tout mettre en œuvre afin d'accompagner le Pouvoir Adjudicateur 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

En cas de pollutions accidentelles des sols :

Le Titulaire devra intervenir, sous un délai maximal de deux (2) heures, lors de tout incident ou accident (déversement/incendie) entraînant une pollution supposée ou avérée. Dans ce cadre, le Titulaire doit mettre en œuvre les moyens nécessaires, adaptés au type de risque et à la remise en état du lieu de la pollution.

Article 7. Processus de contrôle qualité

Section 7.01 Contrôles du Titulaire

Le Titulaire organise et réalise des autocontrôles et des audits internes du niveau de performance fourni et de qualité pour l'ensemble des prestations confiées (que ces prestations soient réalisées par ses équipes ou par celles de ses sous-traitants).

Le Titulaire devra également mettre en place un dispositif de contrôle lui permettant d'avoir une vision globale des prestations délivrées.

Le Titulaire met en œuvre ses outils de suivi de la performance à partir des indicateurs de performance définis dans le présent CCTP.

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

Le Titulaire est tenu de reporter ces mesures dans les rapports d'activité transmis au Pouvoir Adjudicateur.

Toute anomalie ou tout écart constaté lors de ces contrôles devra faire l'objet d'un plan d'actions correctif et d'une information auprès du Pouvoir Adjudicateur sur la levée des anomalies ou des écarts constatés.

Autocontrôle

L'autocontrôle des prestations est de la responsabilité du Titulaire.

Il présentera sa méthodologie de contrôle dans le cadre de son mémoire ainsi que les modalités de communication des résultats et des plans d'action associés.

Les autocontrôles du Titulaire devront être réalisés par le personnel d'encadrement local et non par le personnel œuvrant lui-même.

Audit

Le Titulaire doit faire effectuer par son service qualité (accompagné de son service d'expertise métier) un audit annuel des prestations réalisées dans le cadre du Marché.

Ces audits porteront sur le respect de l'application des obligations contractuelles, selon un référentiel défini et validé en phase de démarrage par le Pouvoir Adjudicateur.

Les processus seront validés préalablement par le Pouvoir Adjudicateur.

Le Titulaire présentera sa méthodologie d'audit dans le cadre de son mémoire ainsi que les modalités de communication des résultats et des plans d'action associés.

Les rapports et plans d'action devront être remis au Pouvoir Adjudicateur pour analyse.

Un plan d'actions commun et simplifié sera établi entre le Titulaire et le Pouvoir Adjudicateur.

Section 7.02 Contrôles du Pouvoir Adjudicateur

Pendant toute la durée du Pouvoir Adjudicateur, le Pouvoir Adjudicateur 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.

Le Titulaire doit se soumettre à l'organisation de suivi et de contrôle des prestations que le Pouvoir Adjudicateur met en place.

Cette organisation a pour objet de contrôler la bonne exécution des prestations contractuelles.

Dans ce cadre, le Titulaire met en place et tient à jour l'ensemble des documents contractuels énoncés au Pouvoir Adjudicateur. Il diffuse systématiquement au Pouvoir Adjudicateur, et sans que celui-ci soit tenu de lui en faire la demande, tous les documents périodiques de suivi qui sont à sa charge. Ces documents servent de support aux réunions de suivi et aux éventuels contrôles ou audits du Pouvoir Adjudicateur pendant lesquelles ils sont analysés et commentés.

Contrôle inopiné

Le Pouvoir Adjudicateur a la possibilité de réaliser à tout moment des contrôles inopinés des prestations. Ces contrôles peuvent avoir lieu à tout moment avec ou sans la présence du Titulaire et sans que celui-ci n'en soit informé.

Contrôle contradictoire

Le contrôle des prestations peut être réalisé contradictoirement avec le Pouvoir Adjudicateur et le Titulaire.

Le contrôle contradictoire consiste en :

- La vérification de la bonne exécution des différentes prestations et missions prévues dans les cahiers des charges.
- La vérification du respect des délais d'intervention par l'analyse des interventions à l'aide des données provenant du Système d'Information.

Le Pouvoir Adjudicateur se réserve le droit de vérifier le respect des engagements contractuels par ses propres moyens, par un contrôle qualité contradictoire.

Préalablement à toute réalisation d'un contrôle contradictoire, le Pouvoir Adjudicateur en informera le Titulaire sous un préavis de 24 heures. Il se devra alors de faciliter l'exécution de ces contrôles, notamment par la mise à disposition des informations demandées et par l'accès aux informations d'exploitation.

Audit contradictoire interne du Pouvoir Adjudicateur ou tiers indépendant

Le Pouvoir Adjudicateur se réserve le droit, pendant toute la durée du Marché, de vérifier le respect des engagements contractuels et la qualité des prestations et du pilotage, par ses propres moyens via un audit interne, ou par tout autre prestataire de son choix via un audit externe, après avoir informé le Titulaire.

Le contrôle pourra porter notamment sur les domaines suivants :

- Le respect des principes de transparence.
- Application et mise en œuvre du Plan d'Assurance Qualité.
- Outils et procédures mis en œuvre par le Titulaire pour l'exécution du Marché.
- Processus de gestion.
- Respect des certifications et normes réglementaires.
- Exactitude des éléments administratifs et de traçabilité (compte-rendu, rapports d'activité...).
- Respect des règles HSSE incluant les aspects Santé Sécurité du Travail.
- ...

L'audit tiers indépendant ne devra pas perturber le bon fonctionnement du Titulaire au-delà des contraintes inhérentes aux procédures d'audit ni créer à la charge du Titulaire des coûts pour la mise en œuvre de ces opérations.

En tout état de cause, dans l'hypothèse où le contrôle risquerait de perturber les conditions d'exécution des prestations, le Titulaire sera en droit d'obtenir un délai de 2 jours ouvrés pour négocier avec l'auditeur les aménagements de la mission permettant d'éviter ces perturbations.

Le délai de prévenance de l'audit est de quatorze (14) jours. La désignation des sites audités sera communiquée quarante-huit (48) heures ouvrées avant le jour de l'audit.

Le Pouvoir Adjudicateur notifiera au Titulaire l'identité de la structure d'audit retenue s'il s'agit d'un cabinet extérieur.

Les parties définiront en commun sur proposition du Pouvoir Adjudicateur une liste de cabinets d'audit susceptibles d'intervenir, revue annuellement.

Le Titulaire ne pourra récuser les propositions du Pouvoir Adjudicateur que dans l'hypothèse où la société désignée exercerait une activité concurrente à celle du Titulaire.

Le rapport d'audit sera adressé au Pouvoir Adjudicateur et au Titulaire et fera l'objet d'un examen commun. En cas de dysfonctionnement révélé, le Titulaire devra proposer un plan d'actions correctives qui sera mis en place à ses frais.

Les frais de contrôle de l'audit planifié par le Pouvoir Adjudicateur et réalisé par un Tiers seront pris en charge par le Pouvoir Adjudicateur si le rapport de contrôle ne révèle pas de dysfonctionnement.

Si le contrôle révèle des dysfonctionnements, ou si ce contrôle a été déclenché faisant suite à un problème détecté par le Pouvoir Adjudicateur, les frais engagés par le Pouvoir Adjudicateur seront remboursés par le Titulaire dans le cas où le rapport démontrerait une négligence ou une mise en cause du Titulaire.

Les auditeurs tiers désignés par le Pouvoir Adjudicateur, sont mandatés pour vérifier et mesurer la qualité, la pertinence et l'exhaustivité du pilotage assuré par le Titulaire. A cet effet, le Titulaire participe, échange et fournit les éléments aux cours des audits menés par ces tiers, et mandatés par le Pouvoir Adjudicateur. Le Titulaire propose les plans d'actions associés.

Le Titulaire est tenu d'accepter les interventions de cet organisme ou des services internes du Pouvoir Adjudicateur, lui faciliter l'accès aux installations et fournir les renseignements d'ordre technique et administratif qui lui sont demandés.

Les résultats seront comparés aux résultats des audits internes du Titulaire.

Le Titulaire s'engage à participer à ces audits et à mettre en œuvre les plans d'actions en découlant.

Des audits complémentaires pourront être réalisés à la demande des représentants du Pouvoir Adjudicateur pour répondre à des besoins spécifiques.

L'ensemble des données, issus de ces contrôles qualité, devront être consolidés sur le Système d'Information Stratégique mis en œuvre par le Titulaire dans le cadre du Marché.

L'objectif est que le Pouvoir Adjudicateur puisse disposer d'un reporting précis et fiable de ces données de contrôle qualité, afin de définir et mettre en œuvre les plans d'actions correctifs associés.

Section 7.03 Principes de suivi de la performance

Le principe de suivi et de pilotage de la performance repose sur l'occurrence des défauts de prestations constatés, en fonction des indicateurs de performance définis au Marché.

Les montants des réfections et des pénalités, définis pour chaque indicateur non respecté, visent à inciter le Titulaire à organiser le pilotage et la coordination des prestations au plus haut niveau de performance et à garantir l'atteinte des objectifs définis.

Les indicateurs de performance contractuels, associés à la liste des réfections et des pénalités, sont définis dans le CCAP du présent Marché.

La mesure de la recevabilité des prestations, ainsi que l'application des pénalités et des réfections, est basée sur ces indicateurs.

Article 8. Pilotage économique

Section 8.01 Suivi des dépenses forfaitaires et hors forfait

Au titre de l'engagement, le Titulaire rédige et présente, dans le cadre des rapports d'activité (trimestriel 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 : Montants en euro hors taxe par nature de dépenses et le n° de la commande.
- Etat des pénalités et des réfections applicables et appliquées
- Suivi du plan de progrès (partie financière).
- Evolution du Marché et des éventuels avenants.

Ces éléments financiers devront être décomposés selon la structure budgétaire du Pouvoir Adjudicateur.

Section 8.02 Gestion des prestations hors forfait

A la demande spécifique du Pouvoir Adjudicateur et de ses correspondants habilités ou à l'initiative du Titulaire, des prestations ponctuelles hors forfait pourront être proposés et présentés sous la forme de devis, conformément au Bordereau de Prix Unitaire (BPU) du présent Marché et au format de devis imposé au Marché.

Le Titulaire s'engage à remettre une étude détaillée pour chaque demande du Pouvoir Adjudicateur, présentant la solution préconisée de manière explicite et détaillée par poste d'intervention ainsi que la décomposition des coûts afférents par nature de dépenses. Le Titulaire justifiera la pertinence de son offre (qualité/coût) en présentant les éléments constitutifs de sa propre consultation.

En tout état de cause le Titulaire devra mettre à disposition du Pouvoir Adjudicateur les devis, pour toutes les prestations hors forfait, avec indication de la marge commerciale appliquée.

Le Pouvoir Adjudicateur sera susceptible à tout moment d'exiger de la part du Titulaire la présentation des factures des commandes correspondant aux devis sous-traitants.

Toutes les demandes de prestations hors forfait pourront être soit confiées au Titulaire du Pouvoir Adjudicateur soit confiées à un intervenant extérieur, cela indépendamment du montant et du périmètre concernés.

Article 9. Management de la Qualité

Section 9.01 Système de Management QHSE

Le Titulaire s'engage à la mise d'un Système de Management QHSE spécifique au Marché, applicable uniformément à l'échelle globale du Marché.

Défini en phase de démarrage, le Système de Management se décompose en trois (3) systèmes de management spécifiques :

- Système de Management Sécurité (SMS)
- Système de Management Qualité (SMQ)
- Système de Management Environnemental (SME)

Ces Systèmes de Management, constituant le Système de Management QHSE, intègrent l'ensemble des processus et des activités permettant, au Titulaire, de répondre pleinement aux exigences et aux obligations du Marché à compter de la date de prise d'effet effective des prestations.

1. Structure du Système de Management QHSE

Le Système de Management QHSE devra obligatoirement reposer sur la structure des processus suivante :

Système de Management Sécurité (SMS) :

- Processus Sécurité, composés des procédures, guides, modes opératoires et outils permettant :

- De prévenir les risques
- De former les équipes aux règles de sécurité imposées
- D'organiser l'exécution des prestations à risque
- Processus Hygiène, composés des procédures, guides, modes opératoires et outils permettant :
 - De mettre en œuvre les carnets de suivi sanitaire pour chaque installation de production d'eau chaude sanitaire, conformément aux obligations réglementaires
 - De respecter les mesures de prévention des risques de contamination en cas de risque pandémique
 - De mettre en œuvre les recommandations techniques en cas de risque pandémique

Système de Management Qualité (SMQ) :

- Processus Maintenance, composés des procédures, guides, modes opératoires et outils permettant :
 - De maîtriser la localisation, les caractéristiques, le fonctionnement et l'état des installations
 - De mettre en œuvre un programme de maintenance préventive rigoureux et adapté spécifiquement à chaque équipement
 - De mettre en œuvre un programme de contrôle et de surveillance
 - De mettre en œuvre les modes opératoires de maintenance préventive
 - De mettre en œuvre les modes opératoires de maintenance corrective
 - D'accompagner les entreprises tierces mandatées par le Pouvoir Adjudicateur
 - D'optimiser les achats et la gestion des stocks
 - De gérer les réserves réglementaires
 - De gérer les réserves travaux
 - De gérer les garanties et les obsolescences
 - De réaliser une veille réglementaire spécifique aux installations du Marché
 - De gérer le Dossier d'Exploitation-Maintenance (DEM) des installations
- Processus Achat, composés des procédures, guides, modes opératoires et outils permettant :
 - De limiter le recours à la sous-traitance
 - De consulter les fournisseurs et sous-traitants pressentis
 - De contractualiser avec chaque fournisseur et sous-traitant retenu
 - De doter les équipes opérationnelles des moyens matériels définis
 - D'exécuter les prestations sous-traitées
 - De contrôler la réalisation effective des prestations sous-traitées
- Processus RH, composés des procédures, guides, modes opératoires et outils permettant :
 - De recruter le personnel conformément aux besoins et aux exigences du contrat
 - De former le personnel
 - De fidéliser le personnel
- Processus Système d'Information, composés des procédures, guides, modes opératoires et outils permettant :
 - De gérer le Système d'Information Stratégique (SIS)
 - De gérer le Système d'Information Opérationnel (SIO)
- Processus Contrôle Qualité, composés des procédures, guides, modes opératoires et outils dédiés au contrôle qualité des prestations réalisées

Système de Management Environnemental (SME) :

- Processus Gestion des déchets, composés des procédures, guides, modes opératoires et outils permettant de gérer les déchets issus de l'activité du Titulaire

- Processus Gestion énergétique, composés des procédures, guides, modes opératoires et outils permettant :
 - o D'établir le suivi des consommations énergétiques et des fluides
 - o D'établir le suivi et le reporting des rendements énergétiques (COP/EER) des installations de production d'eau chaude et d'eau chaude sanitaire

Ces processus sont explicités dans le CCTP Démarrage des prestations.

L'ensemble des procédures, guides, modes opératoires et outils composant ces processus devront être mis à jour et améliorés par le Titulaire, au titre du forfait, sur la durée totale du Marché, afin de répondre continuellement aux attentes et aux exigences du Marché et du Pouvoir Adjudicateur.

Article 10. Développement Durable

Le Titulaire doit inscrire son action dans le respect de la politique de Développement Durable du Pouvoir Adjudicateur.

Section 10.01 Environnement

Il est impératif que le Titulaire s'inscrive dans une démarche environnementale et que les engagements pris par le Pouvoir Adjudicateur dans ce domaine soient respectés par le Titulaire.

A ce titre, le Titulaire doit au titre du forfait :

- Connaître et appliquer les règles et principes de la politique environnementale du Pouvoir Adjudicateur
- Présenter la documentation, qui lui sera demandée, pour consultation sur site

Le Titulaire présente en début de Marché les principes fondamentaux qu'il souhaite mettre en œuvre pour affirmer ses engagements en matière de développement durable.

Le Titulaire devra s'assurer que ses sous-traitants contribuent à ces engagements et devra justifier dans son activité d'achat de prestations et de fournitures le recours à des partenaires impliqués.

Section 10.02 Gestion des déchets

Le Titulaire est responsable de la gestion des déchets qui résultent de son activité, dont celle de ses sous-traitants.

Dans ce cadre, le Titulaire établira, en phase de démarrage, un Schéma d'Organisation et de Gestion des Déchets (SOGED), qui devra être approuvé et signé par les deux Parties.

Ce schéma organisationnel devra respecter à minima les obligations réglementaires et contractuelles suivantes :

- La loi n° 92-646 du 13 juillet 1992, relative à l'élimination des déchets ainsi qu'aux installations classées pour la protection de l'environnement.
- Depuis le 1er juillet 2002, les installations d'élimination des déchets par stockage ne sont autorisées à accueillir que des déchets ultimes.
- La circulaire du 15 février 2000, relative à la planification de la gestion des déchets de chantier du BTP, qui demande aux producteurs et détenteurs de déchets d'adopter une approche plus volontariste.
- La recommandation n° T2-2000 aux maîtres d'ouvrage publics, relative à la gestion des déchets de chantiers du bâtiment, préparée par le GPEM " travaux et maîtrise d'œuvre " et adoptée le 22 juin 2000 par la Section technique de la Commission centrale des Marchés.
- Le décret n° 2021-321 datant du 25 mars 2021 renforçant les conditions de traçabilité des déchets et des terres excavées et sédiments, en rendant obligatoire la création d'un registre numérique et la dématérialisation des bordereaux de suivi des déchets dangereux (BSDD). Ce décret prévoit de nouvelles sanctions pénales en conséquence.

Dans ce cadre, le ministère de la Transition écologique et solidaire a mis en place la solution **Trackdéchets**, service public numérique gratuit : Les dispositions relatives aux obligations de transmission des données au registre électronique national des déchets et celles relatives à la dématérialisation des bordereaux de suivi de déchets s'appliquent à compter du 1er janvier 2022

- Le règlement (UE) 2019/1021 du Parlement européen et du Conseil du 20 juin 2019 concernant les polluants organiques persistants (point 6 de l'article 7).
- La loi relative à la lutte contre le gaspillage pour une économie circulaire (dite loi AGECE) du 10 février 2020 (articles 115 et 117).
- Toutes autres dispositions légales, spécifiques au présent Marché

Règles fondamentales du SOGED

Le SOGED devra respecter les règles fondamentales de la gestion des déchets, se traduisant par :

- La prévention et la réduction des déchets : Le meilleur déchet est celui qui n'existe pas ! L'objectif prioritaire est de prévenir et de réduire la production des déchets, notamment en agissant sur la conception, la fabrication et la distribution.
- La hiérarchie des traitements : Quand la production de déchets n'a pas pu être évitée (la prévention), les traitements devront être privilégiés, dans l'ordre, la réutilisation, le recyclage et la valorisation matière, les autres valorisations (énergétique) et enfin l'élimination (stockage) qui ne constitue qu'une solution de dernier ressort.
- Le principe de proximité : La gestion des déchets doit être aussi proche que possible des lieux de production pour limiter les impacts et contribuer au développement de filières professionnelles locales et pérennes.
- La préservation de l'environnement et de la santé humaine : La gestion des déchets ne doit pas porter atteinte à la santé de l'homme ni à l'environnement.
- La responsabilité du producteur : Suivant le principe du pollueur-payeur, tout producteur ou détenteur de déchets est responsable de leur gestion jusqu'à leur valorisation ou élimination, y compris lorsque le traitement est effectué par un tiers.

Documents constitutionnels du SOGED

Le SOGED devra intégrer les éléments suivants :

- La liste exhaustive des déchets générés par l'activité du Titulaire (dont celles de ses sous-traitants)
- La procédure de stockage des déchets (non-mélange), précisant notamment :
 - o La description et la localisation des bennes, bigs-bags, bacs avec rétention et tout autre contenant en fonction des types de déchets
 - o La localisation des zones de stockage et des contenants avec les moyens d'accès
 - o La signalétique mise en œuvre
- La procédure d'enlèvement et de transport des déchets, précisant notamment :
 - o L'entreprise en charge de l'enlèvement et du transport des déchets
 - o Les moyens matériels mis en œuvre par contenant
 - o Les fréquences d'enlèvement par contenant
- La procédure de traitement, d'élimination, de valorisation et de recyclage des déchets, précisant notamment :
 - o La procédure de réemploi des pièces de rechange viables issus des installations déposées, pour mise en stock
 - o La liste des centres de valorisation à proximité
 - o Les filières adaptées pour une valorisation optimale des déchets
- La procédure de suivi, de contrôle, de traçabilité et de reporting des déchets
- Les moyens humains dédiés au contrôle et à la mise en œuvre du SOGED

Gestion du SOGED

Le Représentant du Marché du Titulaire sera désigné comme le Responsable Gestion des déchets, en charge :

- Du suivi et du contrôle de la mise en application conforme du SOGED

- De la mise à jour du SOGED
- De la formation de ses équipes à la mise en application du SOGED
- De la traçabilité réglementaire et du Reporting associés

Dans ce cadre, le Responsable Gestion des déchets assurera la traçabilité des déchets en apportant aux Représentants du Pouvoir Adjudicateur la preuve de la destination finale des déchets par :

- L'exploitation de la plateforme **Trackdéchets**
- La remise des BSD
- Le respect du SOGED
- Et plus généralement le respect de la réglementation.

Pour les déchets non soumis à l'obligation d'émettre un BSD, le Responsable Gestion des déchets remettra un justificatif d'enlèvement aux Représentants du Pouvoir Adjudicateur.

Modalité de suivi, de contrôle et de traçabilité des déchets

Les modalités de suivi des déchets sont indiquées dans le SOGED pour chaque site.

Le suivi des déchets sera réalisé par le Responsable Gestion des déchets désigné, selon le dispositif suivant :

- Pour les déchets non réglementés (les déchets inertes (DI), les déchets industriels banals (DIB) et les emballages), un Bordereau de Suivi des Déchets sera émis pour chaque benne évacuée.
- Pour les déchets réglementés, c'est-à-dire les déchets dangereux, tous les producteurs de déchets dangereux doivent utiliser **Trackdéchets** depuis le 1er janvier 2022. **Trackdéchets** est la plateforme publique dédiée à la dématérialisation des bordereaux de suivi des déchets dangereux.
- Concernant l'amiante, une bonne protection des travailleurs professionnels ou occasionnels intervenant sur les sites passe par une information efficace du risque. Le décret d'origine n°96-97 introduit l'obligation de tenir les informations relatives au diagnostic « amiante » à la disposition des intervenants et des occupants.

Le décret n°2001-840 renforce ce dispositif en rendant obligatoire la communication du DTA à toute personne effectuant des travaux. Il revient ainsi au Titulaire de s'assurer de la mise à disposition par le Pouvoir Adjudicateur du Diagnostic Amiante Avant Travaux (DAAT) ou du Diagnostic Technique Amiante (DTA).

Les Bordereaux de Suivi des Déchets (hors amiante) seront conformes au formulaire CERFA n° 12571-01 et au Décret n°2005-635 du 30/05/2005. S'agissant des déchets amiantés, ils font l'objet du bordereau CERFA n° 11861-02, conformément au décret du 17 mars 2006.

Section 10.03 Matériels et Produits

De manière générale le Titulaire devra avoir recours pour l'exécution de ses prestations à des produits dotés de labels écologiques.

Liste des produits à utilisation restreinte

La Politique Environnementale du Pouvoir Adjudicateur oblige les prestataires du Pouvoir Adjudicateur à porter une attention particulière à l'utilisation de produits chimiques.

Le Titulaire fournira la liste des produits utilisés ainsi que leurs Fiches de Données de Sécurité (FDS), et s'assurera qu'il est conforme à la réglementation REACH. Les Fiches de Données de Sécurité seront contrôlées et validées par le Pouvoir Adjudicateur, avant mise en œuvre effective par le Titulaire.

Le Titulaire soumettra à l'agrément du Pouvoir Adjudicateur la liste des matériels et produits proposés pour l'exécution des prestations. Cette liste sera accompagnée :

- D'une notice détaillée précisant la provenance des matériels et produits,
- D'échantillon référencé de ces produits.
- Des références d'utilisation.

Tous les produits utilisés sont préalablement soumis à l'agrément du Pouvoir Adjudicateur. Pour certains produits, le Pouvoir Adjudicateur pourra exiger un certificat de conformité par le fournisseur.

Le Pouvoir Adjudicateur se réserve le droit de vérifier que les produits utilisés lors des prestations correspondent à la liste d'agrément, que l'étiquetage des emballages est conforme à la réglementation et que le contenu correspond aux indications portées sur le contenant. Le Pouvoir Adjudicateur se réserve le droit de procéder à des tests et d'interdire tous les produits dont l'utilisation serait susceptible d'engendrer des dégradations ou de présenter un risque quelconque.

En aucun cas, le Titulaire ne pourra arguer de la présence d'un représentant du Pouvoir Adjudicateur ou de l'agrément d'un produit pour diminuer sa responsabilité qui devra, en tout état de cause, rester pleine et entière.

Retrait d'agrément

L'agrément d'un produit pourra être retiré à tout moment pour des motifs de sécurité publique. Le retrait de l'agrément entraîne l'arrêt immédiat de l'utilisation du produit. En aucun cas, le retrait d'agrément d'un produit ne peut faire l'objet d'une indemnisation pour quelque motif que ce soit.

Un produit d'entretien, même agréé par le Pouvoir Adjudicateur, dont l'emploi se révélerait néfaste, sera signalé dans les plus brefs délais. Tout dommage causé aux installations et équipements du Pouvoir Adjudicateur sera mis à la charge du Titulaire.

Acheminement des produits

L'acheminement des produits sur les lieux d'intervention devra se faire à partir de chariots et/ou supports adéquats.

Le Titulaire prend en charge, au titre du forfait, ses livraisons et reste responsable des intervenants qu'il ne doit jamais laisser circuler seuls sur le site.

Stockage des produits chimiques

Le stockage de produits autorisés par le Pouvoir Adjudicateur est effectué à des emplacements désignés à cet effet, et selon la réglementation en vigueur, notamment la présence de systèmes de rétention. Les produits doivent être stockés par typologie (acides, bases, neutres) sur des bacs de rétentions ou autre contenant faisant office de bac de capacité suffisante (avec étiquetage indiquant la contenance maximale supportée par les bacs de rétentions) afin d'éviter les déversements accidentels. Les équipements spécifiques et le respect des conditions de stockage sont de la responsabilité du Titulaire.

Des emballages ad hoc et identifiant leurs contenus (à l'aide de l'étiquetage de sécurité normalisé) sont utilisés pour tous les produits, y compris pour les produits transvasés. Certains produits usagés doivent faire l'objet d'un emballage ad hoc avant tout enlèvement. Aucun produit ne doit être abandonné, laissé sans rangement en dehors des emplacements autorisés après chacune des interventions, sous peine de son évacuation sans préavis par le Pouvoir Adjudicateur, au frais du Titulaire.

Le Titulaire met à disposition de son personnel des absorbants en cas de déversement accidentel de produits dangereux pour l'environnement.

Les produits et les matériels mis en place par le Titulaire ne doivent pas laisser de traces sur le sol.

Le Titulaire s'assurera de la compatibilité de stockage de tous les produits chimiques nécessaires à sa prestation et réduira

autant que possible les quantités stockées :

- Il se référera et respectera les normes et décrets en vigueur
- Il prendra toutes les précautions pour contenir tous les déversements accidentels
- Il limitera les quantités de produits entreposés
- Il éliminera les produits altérés ou superflus
- Il tiendra l'inventaire des produits dangereux présents sur les sites
- Il établira un plan de stockage des produits dangereux
- Il veillera à ne pas dépasser les durées de stockage réglementaires des produits chimiques

La mise en place de contenant de stockage type « armoire ingrédients » sera à la charge du Titulaire.

Incident Environnemental

En cas d'incident environnemental, du type déversement accidentel pouvant provoquer une (ou des) pollution(s) (sol/air/eau) dans l'enceinte du bâtiment et/ou de ses abords, le Titulaire devra appliquer sans délais les mesures urgentes qui s'imposent en particulier le déploiement de moyens destinés à contenir la pollution, puis à l'éliminer.

Par mesure de sécurité, le Titulaire devra tenir en stock et disponible sur le site le nécessaire tel que :

- Un kit d'intervention rapide en cas de déversements accidentels.
- Un kit d'EPI adapté (gants / lunettes / combinaisons / surchaussures ou bottes).

Les consignes de sécurité et d'intervention devront être systématiquement mises en place et tenues à jour en fonction de la réglementation mais aussi en fonction des consignes de sécurité spécifiques aux sites.

Les déchets générés par l'incident devront être pris en compte suivant la réglementation correspondante.

Tout incident devra systématiquement faire l'objet d'un rapport d'incident et d'une information auprès du Représentant du Pouvoir Adjudicateur.

Section 10.04 Hygiène, Sécurité et Santé (HSS)

Le Titulaire prendra en compte toutes les dispositions nécessaires pour intégrer les principes généraux de prévention et se conformer aux obligations qui lui incombent au terme de la loi en matière de sécurité, d'hygiène, de protection de la santé et des conditions de travail, de prévention des accidents de travail et de sécurité publique.

Plan de prévention et des consignes de sécurité

Le Titulaire devra prendre pleinement connaissance du plan de prévention établi par le Pouvoir Adjudicateur, ainsi que des consignes de sécurité applicables et des risques liés à son activité. Il devra en assurer la bonne compréhension et la stricte application par l'ensemble de son personnel et de ses éventuels sous-traitants, pendant toute la durée d'exécution du Marché.

Règlements intérieurs, accès et consignes

Le Titulaire s'engage à respecter toutes règles stipulées à son encontre par le Pouvoir Adjudicateur, qu'il s'agisse des règlements intérieurs propres aux sites, des conditions et contraintes d'accès (notamment celles liés aux contraintes d'accès en zone d'accès restreint) ou de consignes spécifiques d'exploitation.

Avant toute mission exercée sur site, le personnel du Titulaire devra approuver le règlement des intervenants extérieurs qui lui sera communiqué par ce dernier. Tout intervenant du Titulaire, à son entrée sur site, devra être en mesure de justifier de son appartenance à la société du Titulaire soit par une carte professionnelle soit par tout document émanant du Titulaire. Le personnel du Titulaire s'engage à porter, dans l'exercice de ses prestations, un moyen d'identification (badge ou autre)

justifiant de son appartenance à la société du Titulaire.

En ce qui concerne les contraintes associées aux pénétrations ou prestations dans les zones sensibles, interdites ou dont l'accès est soumis à une quelconque habilitation, soit réglementaire soit de par l'initiative du Pouvoir Adjudicateur, le Titulaire soumet préalablement, et dans des délais suffisants, une demande d'autorisation d'intervention auprès des représentants du Pouvoir Adjudicateur, dûment habilités.

Formation et Information aux risques

Le Titulaire s'assure que son personnel (sous-traitants et cotraitants compris) connaît l'ensemble des règles à appliquer concernant notamment les procédures de prévention, les procédures d'intervention, le balisage des zones d'intervention, les permis de feu, les tenues et les équipements de sécurité.

Le Titulaire assure la formation de son personnel en ce qui concerne l'hygiène, la sécurité et l'environnement, afin que celui-ci soit parfaitement instruit de tous les dangers présentés notamment par :

- Les alarmes et règles de sécurité, incendie ou autres.
- Les courants électriques.
- Les risques liés à l'exécution des prestations, notamment la manutention d'objets lourds.
- Le travail en hauteur.
- Les prestations réalisées par des travailleurs isolés ou effectués en dehors des heures normales (*).
- L'encombrement de passages, les zones déclarées interdites, protégées ou dont l'accès est soumis à une quelconque habilitation soit réglementaire soit de par l'initiative du Pouvoir Adjudicateur
- L'utilisation des nacelles et autres appareils élévateurs : Une autorisation de conduite devra être obligatoirement demandée au Représentant du Pouvoir Adjudicateur, au préalable, avant l'utilisation d'engin autoporté.

(*) Le Titulaire proposera une solution pour éviter les risques du "travailleur isolé" et proposera, au titre du forfait, le cas échéant une solution technique palliative.

Santé et Sécurité du Travail (SST)

Le Titulaire devra, dans le cadre de sa mission de coordinateur, s'assurer du respect des engagements qui lui incombent au titre de la Santé et de la Sécurité au Travail (SST).

Les missions attendues par le Titulaire couvrent les champs d'application et les périmètres suivants :

- Les périodes de démarrage, d'exploitation en régime établi et de réversibilité.
- L'ensemble des équipes en propre du Titulaire, de ses sous-traitants.
- Les indicateurs d'Accident du Travail pour les équipes présentes sur site.
- Les indicateurs d'entreprises.

Le Titulaire assistera le Pouvoir Adjudicateur dans la mise en œuvre d'actions visant à améliorer la Santé et la Sécurité du Travail sur site et pour les équipes concernées.

En phase de Démarrage, le Titulaire :

- Intègre un volet SST (Santé et Sécurité au Travail) lors du déploiement de son Système de Management QHSE
- Réalise une visite préalable avec les représentants du Pouvoir Adjudicateur et ses sous-traitants
- Complète les Plans de Prévention et s'assure de leur signature.
- Réalise une analyse des risques.
- Rédige et remet au Pouvoir Adjudicateur le Document Unique (y compris celui de ses sous-traitants) et veille à le faire signer par les intéressés.
- Déploie les Equipements de Protection Individuelle (EPI) et sanitaires

En phase de régime établi, le Titulaire :

- Veille au respect des règles SST.
- Intègre un point SST lors des réunions d'activité du Pouvoir Adjudicateur :
 - o Présentation des indicateurs d'Accident du Travail pour ses équipes et celles de ses sous-traitants et cotraitants présents sur site lors des réunions d'activité mensuelles.
 - o Présentation des indicateurs SST du Titulaire lors de la réunion d'activité annuelle
- Suit et reporte au Pouvoir Adjudicateur les plans d'actions décidés conjointement et mis en œuvre, faisant suite à l'analyse des indicateurs SST.
- Justifie de l'organisation de causeries sécurité. Le planning ainsi que les thématiques abordées seront transmis en amont au Pouvoir Adjudicateur qui se réserve la possibilité de participer à ces causeries.
- Intègre ces actions d'amélioration dans le Plan de Progrès Annuel.

En situation d'audit des prestations, le Pouvoir Adjudicateur se réserve le droit :

- D'auditer le Titulaire sur le respect des règles et procédures SST
- D'appliquer des pénalités sur tout écart concernant les engagements pris en termes de SST.

Risques d'interférences

Conformément aux dispositions définies par le Code du travail, article R. 4512-7, le Titulaire et le Pouvoir Adjudicateur définissent en commun un plan de prévention définissant les risques et les moyens de prévention mis en place, l'entretien des équipements utilisés dans le cadre des interventions, les organisations de premier secours et d'urgence, les instructions présentes sur les sites concernés par les opérations.

Réunion de coordination

Le Titulaire ainsi que ses sous-traitants doivent se rendre aux inspections et aux réunions de coordination organisées par le Pouvoir Adjudicateur. Il peut également les susciter s'il estime nécessaire pour la sécurité de son personnel. Ces réunions permettent notamment de mettre à jour le Plan de Prévention et le document unique d'évaluation des risques professionnels.

Protection des ouvrages

Il appartient au Titulaire, au titre du forfait, de prendre toutes les dispositions et tous les moyens de protection des ouvrages, afin d'éviter tout problème de sécurité, dégât ou interruption de service. Il supportera, en cas de manquement à cette règle, l'ensemble des charges de réparation afférentes.

Signalisation des interventions

Il appartient au Titulaire de prendre à sa charge exclusive, au titre du forfait, toutes les dispositions et tous les moyens nécessaires de signalisation et de balisage des interventions afin d'éviter tout problème de sécurité.

Le Titulaire doit impérativement informer le Pouvoir Adjudicateur avant toute intervention.

La zone d'intervention doit être repérée par un panneau signalétique d'information et des pictogrammes de prévention.

Le Titulaire s'engage à ne pas délaisser une intervention en cours sans mettre en place au préalable sur le lieu de l'intervention, l'ensemble des dispositifs de protection et d'information des occupants (kit de communication, affiche, balisage...) quant à la nature « en cours de l'intervention ».

En cas de carence ou de danger, le Pouvoir Adjudicateur se réserve le droit de prendre toute mesure utile aux frais du Titulaire, sans mesure préalable et sans que cette action puisse dégager la responsabilité du Titulaire en cas d'accident.

Arrêt immédiat des prestations

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

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

Habilitations

Une copie de l'ensemble des titres d'habilitation (électrique, travail en hauteur, CACES, ...) des intervenants du Titulaire et de ses sous-traitants sera annexée au plan de prévention du site sur lequel ils interviennent. Les documents mis à jour seront transmis sans qu'il soit nécessaire de les demander.

Travailleurs détachés

Le représentant légal de l'Entreprise Extérieure ou de son délégataire :

- Déclare avoir informé son personnel intervenant du contenu du plan de prévention et en particulier de toutes les mesures de prévention à prendre. Il s'est aussi assuré que les personnels de ses entreprises sous-traitantes ont aussi été informés du contenu de ce même plan de prévention. Cette disposition est valable pour tout travailleur affecté aux opérations en cours de réalisation. Pour toute constatation de non-respect des consignes de sécurité, nous nous réservons le droit :
 - o D'arrêter la prestation
 - o De résilier l'exécution du contrat (en cas de récurrence) sans que l'Entreprise Extérieure ne puisse prétendre à aucun dédommagement ou indemnité du fait des coûts supplémentaires que pourraient engendrer ces arrêts ou faire prévaloir ces arrêts sur des retards dans les délais de réalisation.
- Se doit de s'assurer que l'ensemble des intervenants est en mesure de présenter les attestations de formation / certificats / habilitations valides nécessaires à l'exécution des opérations sur simple demande de notre part.
- S'engage à déclarer toute entreprise sous-traitante (y compris celles qui seraient amenées à intervenir en cours d'opération)
- S'engage à retirer de l'opération toute personne ayant commis une faute grave ou toute faute répétée.
- Certifie sur l'honneur que les salariés affectés à l'exécution des opérations décrites sont employés régulièrement au regard des articles L.3243-1 à 4 et L1221-10 à 13.
- S'engage, le cas échéant, à respecter les dispositions du code du travail relatives aux salariés détachés temporairement par une entreprise non établie en France (articles L.1262-1 et suivants et R.1262-1 et suivants) ; une copie de la déclaration préalable auprès de l'inspection du travail prévue à l'article L.1262-2-1 devra être adressée au Représentant du Pouvoir Adjudicateur préalablement au(x) détachement(s).

Section 10.05 Veille réglementaire

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

Le Titulaire devra fournir, au titre du forfait, un rapport annuel de veille réglementaire, applicable sur l'ensemble du périmètre contractuel, annexé au rapport annuel d'activité.

En complément, le Titulaire s'engage à transmettre au Pouvoir Adjudicateur :

- 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 annuel.
- Tout manquement, infraction ou non-conformité vis à vis de la réglementation en vigueur des locaux 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 du Pouvoir Adjudicateur.

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

Le Pouvoir Adjudicateur et le Titulaire s'engagent à modifier par avenant le Marché, 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 Marché, le Pouvoir Adjudicateur et le Titulaire se rencontreront afin de définir les suites qu'ils souhaitent donner à cette modification.

Annexes

Annexe n°1 : Contenu des rapports d'activité