



**MINISTÈRE  
DE L'AMÉNAGEMENT  
DU TERRITOIRE ET  
DE LA DÉCENTRALISATION**

*Liberté  
Égalité  
Fraternité*

Mission d'assistance au pilotage des démarches qualité dans  
les services routiers du Ministère de l'Aménagement du  
Territoire et de la Décentralisation (MATD) et d'appui aux  
acteurs de la démarche qualité en administration centrale et  
en services déconcentrés

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

Numéro de consultation : DGITM-DMR-TEDET-25-2024

Procédure de passation : Appel d'offres ouvert selon les dispositions des articles L.2124-1 et L.2124-2  
et R.2124-2 et R.2161-2 à R.2161-5 du Code de la commande publique.

# Table des matières

1. PRESENTATION DES SERVICES CONCERNES PAR LE PRESENT ACCORD-CADRE MONO-ATTRIBUTAIRE .	4
1.1 Direction des Mobilités Routières (DMR) .....	4
1.2 Département de la transition écologique, de la doctrine et de l'expertise technique (TEDET).....	5
1.3 Sous-direction de la stratégie d'aménagement et de modernisation du réseau routier national (SAM).....	7
1.4 Sous-direction du pilotage de l'entretien de l'exploitation du réseau routier (PEI) .....	8
1.5 Directions interdépartementales des routes (DIR).....	8
1.6 Unités de maîtrise d'ouvrage au sein des directions régionales de l'environnement, de l'aménagement et du logement (DREAL).....	8
1.7 Evolution du positionnement des services .....	9
2. POLITIQUE QUALITE DE LA DMR ET DECLINAISON DANS LES SERVICES .....	9
2.1 Présentation du réseau des responsables qualité en DIR.....	10
2.2 Présentation du réseau des responsables qualité en DREAL .....	10
2.3 Avancement des démarches qualité en DIR.....	11
2.4 Avancement des démarches en DREAL et dans les unités de maîtrise d'ouvrage routière.....	11
3. LES PRESTATIONS ATTENDUES AU TITRE DU PRESENT ACCORD-CADRE MONO-ATTRIBUTAIRE .....	11
3.1 Assistance générale pour l'animation des démarches qualité et l'appui aux services (prestation PA).....	12
3.2 Actions de formation des personnels impliqués dans les démarches qualité (prestations PF 1 à PF8 sur devis) .....	13
3.2.1 Etat des lieux des besoins de formation .....	13
3.2.2 Organisation et objectifs des formations.....	14
3.2.3 Définition de la prestation et livrables.....	15
3.3 Action d'accompagnement des services au management.....	15
3.3.1 Généralités applicables aux différentes prestations d'accompagnement.....	15
3.3.2 La réalisation d'audits des SMQ des services (prestations PC1 à PC3 sur devis) .....	16
3.3.3 L'assistance au service pour l'animation de groupes de travail (prestations PC4 à PC6 sur devis) .....	16
3.3.4 L'appui au service pour mener une démarche managériale (prestations PC7 à PC9 sur devis).....	17
3.3.5 La réalisation d'une étude simple (prestations PC10 à PC12 sur devis) .....	18
3.4 Récapitulatif des prix utilisés pour l'établissement des devis.....	19
4. CLAUSES GENERALES LIEES AUX PRESTATIONS .....	20
4.1 Caractéristiques des livrables .....	20
4.2 Remise des prestations.....	20
4.3 Conducteur de la prestation .....	20

4.4	<i>Conditions d'exécution de l'accord-cadre mono-attributaire.....</i>	21
4.5	<i>Représentant du titulaire de l'accord-cadre mono-attributaire et composition de l'équipe affectée à l'exécution des prestations .....</i>	21
5.	ANNEXES.....	21

# 1. Présentation des services concernés par le présent accord-cadre mono-attributaire

## 1.1 Direction des Mobilités Routières (DMR)

La direction des mobilités routières fait partie de la direction générale des infrastructures, des transports et des mobilités (DGITM) qui appartient au ministère de l'aménagement du territoire et de la décentralisation.

Elle planifie en tenant compte des objectifs de la transition écologique et de l'évolution des usages, les grands projets de développement des infrastructures de transports routiers sur le réseau routier national

Elle assure la coordination des services chargés de l'exploitation, de l'entretien et de la modernisation du réseau routier national.

Elle exerce les attributions du ministre en matière de réglementation et de régulation économique des transports routiers de marchandises et de personnes. Elle élabore la réglementation des transports routiers et veille à sa mise en œuvre.

Elle assure la prise en compte de la transition écologique et de la transformation numérique sur le périmètre de ses missions.

Elle participe à l'élaboration de la réglementation relative aux systèmes de transports routiers automatisés et connectés.

Elle définit les modalités de financement des projets d'infrastructures routiers sur le réseau routier national.

Elle veille à la cohérence du réseau routier dans son ensemble. Elle élabore et met en œuvre la politique de développement, de modernisation, d'entretien et de viabilité du réseau routier national ainsi que la politique nationale de sécurité des infrastructures routières et la met en œuvre sur le réseau routier national. Elle contribue en tant que de besoin à l'action interministérielle dans le domaine de la sécurité routière.

Elle élabore la réglementation des équipements routiers ainsi que le schéma directeur national de signalisation de direction et la réglementation relative à l'utilisation et l'implantation des équipements routiers.

Elle définit le réseau des routes à grande circulation.

Elle élabore la politique nationale de gestion du trafic et d'information des usagers, et la met en œuvre sur le réseau routier national en liaison avec l'ensemble des autres gestionnaires de réseaux. Elle contribue à la connaissance statistique des trafics.

Elle élabore les contrats de concessions d'autoroutes et toute autre forme de contrat complexe relatif à l'aménagement du réseau routier national et en assure le contrôle du respect.

Elle anime les activités d'ingénierie publique menées pour compte propre qui sont confiées aux services dans ses domaines de compétences.

Elle exerce, pour le compte du ministre chargé des transports, la tutelle de la Caisse nationale des autoroutes.

Elle participe à l'élaboration et à la mise en œuvre de la politique de sécurité des transports routiers de marchandises et de personnes.

## 1.2 Département de la transition écologique, de la doctrine et de l'expertise technique (TEDET)

### Les missions de TEDET

Le département TEDET intervient en appui à la DMR et à ses sous-directions, aux directions interdépartementales des routes (DIR) et aux directions régionales de l'environnement de l'aménagement et du logement (DREAL) à travers les missions suivantes exercées sur le réseau routier national :

- Avis sur projets d'aménagement,
- Avis sur projets de gestion du réseau (projets de gestion de trafic, dossiers de sécurité routière),
- Avis sur projets d'ouvrages d'art et animation des comités d'experts des ouvrages d'art très pathologiques et des comités de sécurité des tunnels transfrontaliers,
- ***Appui aux démarches qualité (objet du présent accord-cadre mono-attributaire, cf. documents en annexes)***
- Gestion des audits de sécurité et des inspections préalables à la mise en service (IPMS).

Il veille également à la cohérence des différents réseaux routiers vus de l'utilisateur à travers les missions suivantes :

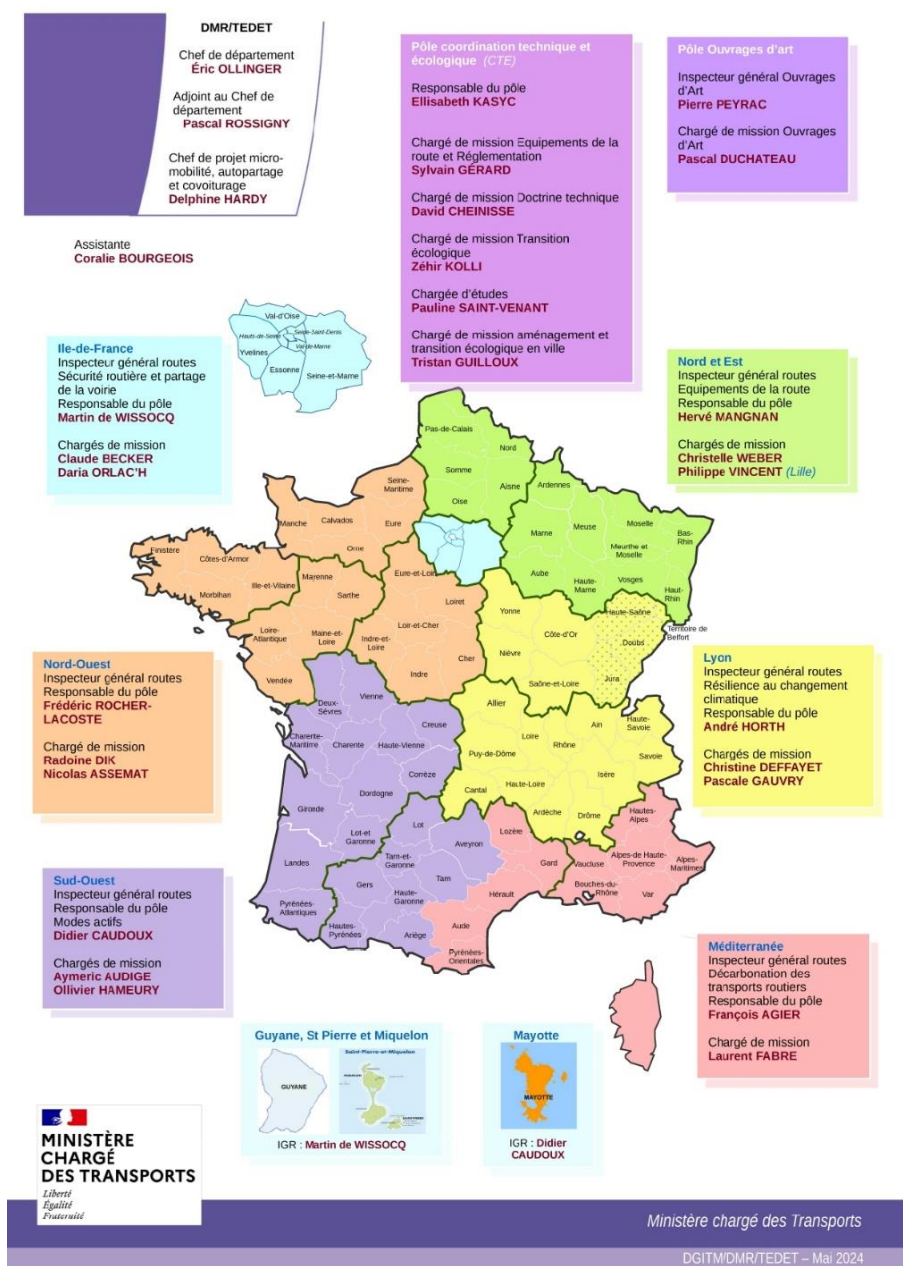
- Gestion du réseau des routes à grande circulation,
- Instruction et approbation des schémas directeurs de signalisation de direction,
- Avis sur projets de modifications substantielles des autoroutes ou des routes assurant la continuité du réseau autoroutier transférées à des collectivités locales.

Enfin, il assure des missions de régulation et d'animation au bénéfice de l'ensemble de la communauté routière :

- Etablissement et gestion de la doctrine et de la réglementation technique,
- Pilotage d'un plan d'actions transversal à la DMR dans le domaine de la transition écologique,
- Animation de l'écosystème des infrastructures routières, y compris sur le volet infrastructure des politiques de sécurité routière,
- Appui à l'innovation, à la recherche et à l'expérimentation des équipements de la route,
- Gestion des compétences et animation de comités de domaine pour la qualification des spécialistes et des experts.

Les missions du département TEDET nécessitent à la fois une connaissance fine des territoires et des réseaux routiers, une maîtrise des différents thèmes techniques (géométrie, chaussées, équipements, ouvrages d'art...) et de transition écologique (résilience, transition énergétique, mobilités collectives...), et une maîtrise des processus de production, de pilotage et de support.

L'organisation hiérarchique de TEDET, à l'exception du domaine des ouvrages d'art, est une organisation en six pôles territoriaux, selon la carte suivante<sup>1</sup> :



Chaque pôle territorial est dirigé par un inspecteur général routes assisté d'un ou plusieurs chargés de mission.

<sup>1</sup> Ce découpage est construit pour le réseau routier national, mais pourra servir de base pour les interventions sur d'autres réseaux.

La Guyane et Saint-Pierre et Miquelon sont rattachés au pôle Île-de-France et Mayotte au pôle Sud-Ouest.

En Franche-Comté, le pôle Nord et Est prend en charge tous les aspects liés aux opérations (investissement, projets tiers, projets de signalisation), à savoir les conseils, avis, et audits et inspection. Au niveau de l'audit qualité, l'audit de la DREAL BFC reste sous pilotage du pôle de Lyon.

En Occitanie, sur les Départements de l'Hérault, du Gard, de la Lozère, de l'Aude et des Pyrénées Orientales, le pôle Méditerranée prend en charge tous les aspects liés aux opérations (investissement, projets tiers, projets de signalisation), à savoir les conseils, avis, et audits et inspection. Pour les autres Départements d'Occitanie, les opérations sont suivies par le pôle Sud Ouest. Au niveau de l'audit qualité, l'audit de la DREAL Occitanie est mené par le pôle Méditerranée.

Les agents des pôles territoriaux sont également amenés à intervenir sur des missions nationales (production de doctrine, actions de transition écologique, animation, ...).

Ce choix d'une organisation territoriale vise à privilégier des interlocuteurs permanents pour les DIR et les DREAL, et une continuité des équipes sur les missions d'avis et de conseil, pour garantir une traçabilité et éviter les avis « hors sol ». Il permet aussi de tirer parti de la carrière riche des agents, qui leur a permis souvent d'avoir plusieurs cordes à leur arc.

La compétence ouvrage d'art, rare et correspondant à des carrières spécifiques, est centralisée dans un pôle unique au niveau national. Les pôles territoriaux font appel au pôle ouvrages d'art en tant que de besoin.

Cette organisation est complétée par un pôle coordination technique et écologique (CTE) qui :

- Coordonne l'évolution de la doctrine technique tous domaines techniques confondus, en lien avec les maîtres d'ouvrages (DIR, SCA, collectivités) et les producteurs de doctrine (CEREMA, IDRRIM, PIARC France, UGE, CETU), et plus directement le domaine signalisation ;
- Coordonne le plan d'actions de la DMR pour la transition écologique des mobilités routières ;
- Pilote la réglementation des équipements de la route, en lien avec la DSR ;
- Veille à la cohérence du réseau routes à grande circulation et de la signalisation de direction.

L'ensemble des pôles est placé sous l'autorité d'un chef de département, qui le représente auprès de la DMR et de ses sous-directions, coordonne et suit les missions qui lui sont confiées.

Il est secondé par un adjoint au chef de département, qui peut être amené à le représenter sur l'ensemble des affaires. L'adjoint est particulièrement en charge de l'animation de l'écosystème des infrastructures routières (collectivités, entreprises de travaux publics, ingénierie, organismes de recherche et de formation...). A ce titre, il pilote en propre les actions en faveur de l'innovation routière, et pour l'évolution des compétences routières au service de la transition écologique. L'adjoint est également le responsable de l'assurance qualité (RAQ) du système de management de la qualité (SMQ) de TEDET.

Un chef de projet placé auprès du chef de département assure un rôle d'ensemblier sur les politiques de micro-mobilités et d'autopartage du Ministère, ainsi que de covoiturage en lien avec la sous-direction MINT.

Enfin, le département compte un assistant, rattaché au pôle CTE.

### **1.3 Sous-direction de la stratégie d'aménagement et de modernisation du réseau routier national (SAM)**

SAM a pour mission de définir et mettre en œuvre la stratégie d'évolution du réseau routier national, de programmer les études et travaux de développement et de modernisation du réseau non concédé et de piloter les projets d'investissement correspondants.

La sous-direction contribue également à l'élaboration de la politique technique et de la doctrine environnementale en matière d'infrastructures de transports et participe à l'élaboration des documents réglementaires et méthodologiques relatifs à l'évaluation des projets d'investissement routiers.

Au-delà de son rôle de maître d'ouvrage central, elle accompagne les services dans les processus d'élaboration des projets et apporte son expertise dans la conduite des procédures administratives.

## 1.4 Sous-direction du pilotage de l'entretien de l'exploitation du réseau routier (PEI)

PEI a pour mission de définir et piloter la politique d'entretien (pérennité de l'infrastructure) et d'exploitation (service à l'utilisateur) du réseau routier national non concédé.

Pour conduire cette mission, elle s'appuie sur les compétences des services déconcentrés qui œuvrent quotidiennement à l'entretien et l'exploitation du réseau routier national : 11 directions interdépartementales des routes (DIR), 2 directions de l'aménagement et du logement (DEAL) à Mayotte et en Guyane, ainsi que la direction des territoires, de l'alimentation et de la mer (DTAM) de Saint-Pierre et Miquelon.

## 1.5 Directions interdépartementales des routes (DIR)

Les DIR (*cf. liste en annexe 6*) ont en charge la gestion, l'exploitation, l'entretien, la maintenance et la modernisation du réseau national non concédé de leur territoire d'intervention, par itinéraire pour mieux répondre aux attentes des usagers.

Elles ont deux missions principales :

- Exploiter et entretenir le réseau routier
  - Exploiter le réseau routier par itinéraire, en déployant les outils, les équipements, les techniques pour assurer les meilleures conditions possibles de sécurité et de fluidité aux usagers
  - Entretenir et maintenir le réseau pour garantir sa viabilité et assurer sa pérennité dans les meilleures conditions de sécurité et de confort et dans le respect des enjeux écologiques et d'adaptation au changement climatique
- Moderniser le réseau routier :
  - Réaliser les études d'ingénierie dans le souci permanent d'un résultat de qualité, respectant les délais et les coûts, et intégrant la sécurité des usagers et des intervenants ainsi que la préservation de l'environnement
  - Assurer la direction de l'exécution des travaux routiers relatifs aux opérations de modernisation du réseau routier.

L'organisation des DIR est variable, on retrouve toutefois :

- Au siège, la direction, les services chargés d'élaborer et piloter les politiques et les budgets, le secrétariat général et services ou mission transverses.
- Des entités territoriales chargées de la réalisation des tâches opérationnelles.

## 1.6 Unités de maîtrise d'ouvrage au sein des directions régionales de l'environnement, de l'aménagement et du logement (DREAL)

Au sein des DREAL (*cf. liste en annexe 6*) il existe, sous des dénominations diverses, une unité ayant en charge la maîtrise d'ouvrage des opérations d'investissement routier, génériquement dénommée UMO. Ces UMO s'appuient sur les services ingénierie des DIR ou font appel à des bureaux d'études extérieurs.

Il convient de souligner que cette activité de maîtrise d'ouvrage des opérations routières ne recouvre qu'une petite partie des missions des DREAL.



## 1.7 Evolution du positionnement des services

Une externalisation croissante des missions d'études et de contrôle a été constatée, du fait de la diminution des effectifs des DIR et du désengagement du CEREMA (centre d'études et d'expertise sur les risques, l'environnement, la mobilité et l'aménagement), qui amène à un repositionnement des DREAL et surtout des DIR.

Les questions liées à la protection de l'environnement déjà très présentes dans l'activité des DIR et des DREAL notamment par leur prise en compte dans les études de projets routiers et pour la réalisation des travaux sont devenues encore plus prégnantes et transversales à l'ensemble de leur activité en conséquence de la loi climat et résilience du 22 août 2021 qui vise à réduire massivement les émissions de gaz à effet de serre, dans un esprit de justice sociale et à anticiper les effets du changement climatique.

## 2. Politique qualité de la DMR et déclinaison dans les services

La DMR a défini et actualisé les orientations données aux services chargés de la réalisation des opérations de modernisation ou de la gestion du réseau routier national ou chargée de l'entretien et l'exploitation de ce réseau. Ces orientations portent principalement sur la mise en place et l'évolution de systèmes de management.

Ces services sont :

- Les directions interdépartementales des routes (DIR) pour l'ensemble de leurs activités ;
- Les services de maîtrise d'ouvrage des infrastructures routières en DREAL, et pour partie, les services des DREAL qui concourent à cette mission, principalement au titre des processus support ou de management.

Cette politique qualité est formalisée par l'instruction gouvernementale du 29 avril 2014, l'instruction technique qualité du 18 juillet 2022 et l'instruction technique relative aux modalités d'élaboration des opérations d'investissement et de gestion sur le RRN du 14 juin 2024 (*cf. annexes 1, 2 et 3*).

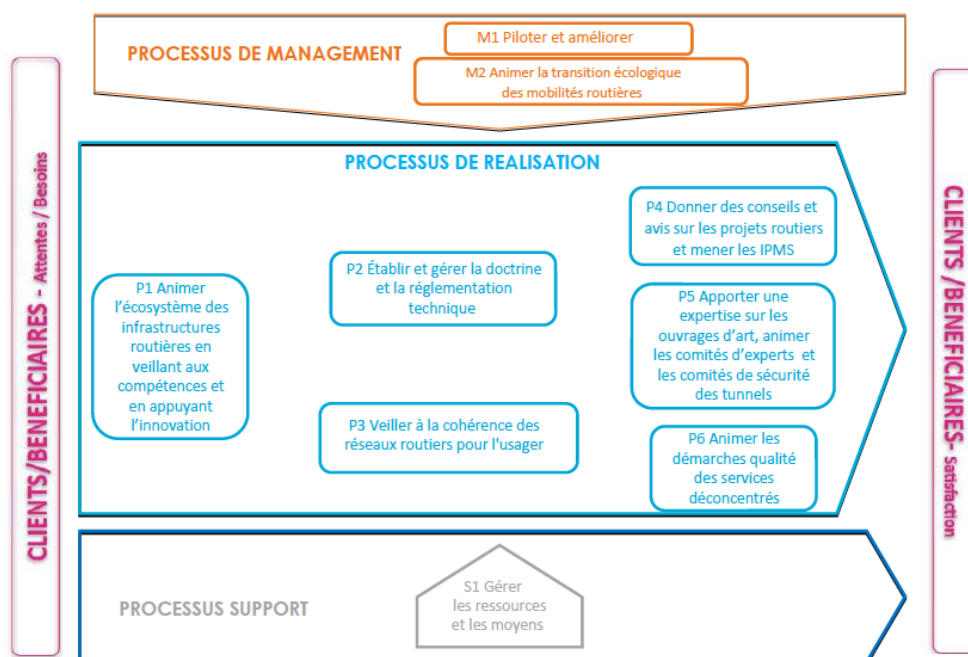


Figure 1: cartographie des processus du SMQ de TEDET

Au sein de la DMR, le département TEDET pilote ces démarches qualité et apporte un appui aux services. Il évalue les systèmes de management mis en place dans les services et pour ce faire, il travaille en collaboration principalement avec deux sous directions de la DMR, SAM et PEI (cf § 1.3 et 1.4).

Depuis 2022, le département TEDET a formalisé ses missions dans son propre SMQ, non certifié, qui comprend neuf processus détaillés dans la cartographie représentée en **figure 1**.

Parmi ces processus deux sont particulièrement concernés par le présent accord-cadre mono-attributaire :

- Le processus M1 « Piloter et améliorer » notamment pour des audits externes, l'appui à des audits internes, des formations, ou des prestations de conseil,
- Le processus P6 « Animer les démarches qualités des services déconcentrés » (*cf. annexe 4*) pour les mêmes prestations, mais au bénéfice des services déconcentrés.

S'agissant du pilotage des démarches qualité par TEDET on entend principalement :

- La définition des orientations,
- l'évaluation des systèmes mis en place par les services, en réalisant des audits ou des évaluations conjointes,
- l'assistance aux services dans l'amélioration des démarches qualité,
- l'identification et la proposition d'évolution des orientations en matière de qualité de la DMR ou l'appui à apporter aux services dans l'accomplissement de leurs missions.

Au titre de ses autres missions, TEDET et en particulier ses pôles territoriaux sont conduits à donner des avis sur les opérations d'investissement ou de gestion concernant le réseau routier national. Cette mission lui permet de disposer d'un éclairage complémentaire sur l'efficacité des démarches qualité.

## 2.1 Présentation du réseau des responsables qualité en DIR

Un réseau des responsables et animateurs qualité en DIR se réunit régulièrement, il est piloté par un directeur adjoint de DIR. Ce réseau a vocation à partager les expériences de chaque DIR, de progresser collectivement dans les démarches qualité en traitant des problématiques communes.

TEDET participe à l'animation de ce réseau. Il rappelle les orientations de la politique qualité et s'appuie sur lui pour recueillir les éléments lui permettant d'actualiser la politique qualité de la DMR.

Il se réunit en moyenne quatre fois par an et organise en tant que de besoin des séances de travail spécifiques.

## 2.2 Présentation du réseau des responsables qualité en DREAL

Le réseau des responsables qualité en DREAL a sensiblement les mêmes missions que le réseau des responsables qualité en DIR, son périmètre s'étend néanmoins au-delà du seul champ d'activités de la maîtrise d'ouvrage routière. Il est piloté par le secrétariat général du ministère, service de la transformation ministérielle et de l'animation du réseau (STMAR).

TEDET y participe en tant que de besoin.

## 2.3 Avancement des démarches qualité en DIR

Les DIR ont mis en place un système de management, couvrant tout ou partie de leurs activités.

La conception et la maturité de ces systèmes sont variables selon les DIR. Plusieurs SMQ sont en cours d'évolution. Après une phase d'essor, de rationalisation et de simplification plusieurs DIR ont été amenées à se désengager de la certification dans le contexte d'application de la loi 3DS qui a considérablement perturbé les services concernés entre 2022 et 2024. Avant le renoncement de plusieurs collectivités à prendre en charge les routes nationales deux DIR (DIRMED et DIRSO) devaient être supprimées. Cependant, sans aller jusque-là, les organisations de plusieurs DIR ont dû être adaptées et les processus de management mis à jour. Trois DIR (DIRCE, DIRMED et DIRE) doivent encore s'adapter à l'expérimentation de prise en charge sans transfert d'une partie de leur réseau par les régions AuRA et Grand-Est.

L'organisation et les moyens mis en place pour faire vivre ces systèmes qualité sont également très variables.

Trois DIR sont certifiées ISO 9001, dont deux d'entre-elles certifiées également ISO 45001. Une DIR est certifiée ISO 45001 uniquement. Bien que l'instruction technique qualité y incite, la certification ISO 9001 relève d'une décision locale. Le contexte de la loi 3DS a conduit plusieurs DIR à se désengager de la certification mais certaines pourraient y revenir une fois le contexte stabilisé.

Sans aller jusqu'à la certification, il s'avère que les activités (ingénierie, entretien, exploitation, management, support) sont globalement couvertes par des processus dans l'ensemble des DIR. Pour autant ces processus sont pilotés de façon variable d'une DIR à l'autre.

## 2.4 Avancement des démarches en DREAL et dans les unités de maîtrise d'ouvrage routière

Les DREAL ont majoritairement un système de management de la qualité, certifié ISO 9001 pour près de la moitié d'entre elles.

Ce SMQ couvre les processus de pilotage et les fonctions transverses ou support, les processus de production sont couverts de façon variable, souvent dans le cadre de macro-processus ou processus génériques, éventuellement déclinées sur les activités sensibles (installations classées, contrôle des transports terrestres, gestion de crise...).

L'exercice de la maîtrise d'ouvrage routière relève généralement d'une entité à dénomination variable, conventionnellement appelée unité de maîtrise d'ouvrage (UMO) dont l'importance varie selon les régions et l'importance des projets les concernant.

Le périmètre des activités certifiées de la DREAL ne comprend pas toujours la maîtrise d'ouvrage déconcentrée. Dans ce cas, l'UMO dispose de processus quelquefois embryonnaires.

## 3. Les prestations attendues au titre du présent accord-cadre mono-attributaire

L'accord-cadre mono-attributaire porte sur des prestations d'assistance, de conseil, de maintien ou de développement des compétences en matière de démarche qualité ou plus généralement de management dans le champ de compétence de la direction des mobilités routières ce qui comprend :

- L'assistance au département de TEDET pour son propre SMQ,

- L'appui aux acteurs de cette politique qualité en services déconcentrés (DIR et DREAL) ;
- Un appui aux démarches relatives à la performance environnementale (ISO 14001) et à celles en faveur de la sécurité et de la santé au travail (ISO 45001) en complément de l'assistance aux démarches de management de/par la qualité (ISO 9001).
- L'acquisition, l'actualisation et le développement des compétences des acteurs de cette politique (TEDET au sein de la DMR ou acteurs en services déconcentrés) ;
- La formation des personnels concernés, pilotes de processus ou auditeurs ;
- Des prestations de conseil ou des investigations dans le champ de l'amélioration du management, avec par exemple l'évaluation de la performance, la gestion de projet, le « lean management » ...

La département TEDET, pilote la démarche qualité de la DMR et apporte en tant que de besoin son assistance aux services. Lorsqu'un besoin d'appui externe apparaît, elle passe la commande appropriée.

Les bénéficiaires des prestations sont le département TEDET lui-même, ainsi que les acteurs des démarches qualité dans les services déconcentrés (réseau des responsables qualité en DIR, pilotes de processus en DIR ou en DREAL, personnels associés aux démarches qualité).

Sauf pour la prestation d'assistance générale (§ 3.1) qui fait l'objet d'un forfait annuel), les différentes prestations font l'objet de prix unitaires, lesquels correspondent à des « forfait jour ». Les prix indiqués précisent si les interventions ont lieu en visioconférence, ou en présentiel en distinguant les interventions en Île-de-France ou hors Île-de-France prix correspondants sont affichés « hors taxe » dans le bordereau des prix unitaires qui renvoie vers les prestations décrites dans le présent CCTP. **Sauf pour la prestation d'assistance générale (§ 3.1) chaque prestation fait l'objet d'un devis établi par le titulaire de l'accord-cadre mono-attributaire à partir des prix du BPU et une commande spécifique est passée par TEDET.**

Le devis comprend notamment le nombre de jours nécessaires à la réalisation de la prestation. Ce nombre de jours pour chacun des prix définis au §3.4 est proposé par le titulaire du marché en réponse à une demande de la DMR qui définit le besoin. S'il lui convient, il est ensuite accepté par la DMR qui établit le bon de commande correspondant.

Conformément au CCAP les taux de TVA en vigueur sont appliqués dans ces devis, à 0% dans certains cas, à justifier par le titulaire dans une note décrivant le régime fiscal qui lui est applicable.

Le détail des prestations susmentionnées figure ci-après, §3.1, §3.2 et §3.3.

### **3.1 Assistance générale pour l'animation des démarches qualité et l'appui aux services (prestation PA)**

Les missions relatives à la qualité, dont le pilotage du dispositif instauré par la DMR sont exercées ponctuellement par les agents de TEDET en sus des autres missions qui leur sont attribuées. Ils ont donc besoin pour cela d'une assistance technique, d'une part pour apporter les connaissances nécessaires, qu'elles soient théoriques par rapport au contenu des référentiels ou pratiques pour leur mise en œuvre, et d'autre part pour évaluer les impacts des actions menées.

La prestation comprend :

- La planification et le suivi des actions demandées par TEDET
- Le bilan des actions conduites et les enseignements tirés
- La veille dans le domaine de la qualité (méthodes, référentiels)

- Des avis pouvant conduire à faire évoluer la politique qualité de la DMR ou l'accompagnement des services, en s'appuyant soit sur les enseignements tirés, soit sur la veille dans le domaine de la qualité.
- Tenue d'une dizaine de réunions par an, d'une durée maximale d'une heure et demi, en visioconférence en général pour examiner l'avancement des actions en cours ou aborder les questions techniques ou méthodologiques d'actualité ; possibilité d'une réunion par an en présentiel en Île-de-France

Les **livrables** attendus sont les documents suivants :

- Planning général des prestations annuelles (trimestriel) et comptes rendus des points d'avancement (pour chaque réunion)
- Rapport annuel en amont de la revue de direction de TEDET (janvier) des actions menées au titre de l'accord cadre mono-attributaire, avec des préconisations pour la conduite des démarches qualité.

Le **détail du prix PA** appliqué figure au §3.4 du présent CCTP et au bordereau des prix unitaires et la prestation fait l'objet d'un bon de commande annuel émis par la DMR.

## 3.2 Actions de formation des personnels impliqués dans les démarches qualité (prestations PF 1 à PF8 sur devis)

### 3.2.1 *Etat des lieux des besoins de formation*

Les besoins de formation peuvent se décliner en quatre registres avec une forte proportion de parties communes. Il s'agit de former :

- Les auditeurs de TEDET pour l'évaluation des SMQ des services déconcentrés
- Les auditeurs internes des services déconcentrés et de TEDET
- Les agents en charge du pilotage des SMQ (pilotes de processus, RAQ, ...) dans les services déconcentrés et à TEDET
- De façon plus générale les acteurs de la qualité à TEDET et dans les services déconcentrés pour approfondir ou actualiser leurs compétences, ou les tenir informés d'évolutions normatives ou méthodologiques dans le domaine de la qualité.

En effet, TEDET a pour mission d'effectuer des audits dans les services sur la base du référentiel national constitué des critères de référence (cf. instruction technique qualité et ses annexes). Dans le cadre du renouvellement de ses membres, une formation initiale à l'audit est nécessaire.

En outre, TEDET et les services déconcentrés mobilisent des agents pour le pilotage de leur SMQ et mettent en place des auditeurs internes. Dans le cas du renouvellement ou de l'extension du vivier des pilotes de processus, des RAQ ou des auditeurs, une formation initiale est également nécessaire.

Enfin, des séances de formation pour le développement ou l'actualisation des connaissances des acteurs de la qualité peuvent être utiles, et traiter à titre d'exemples, les sujets suivants :

- Typologie et panorama des normes en matière de qualité, d'environnement, de santé et sécurité au travail, principaux concepts développés par ces normes,
- Présentation de la norme ISO 9001 et de ses évolutions,
- Gestion de projet, gestion des risques, maîtrise des coûts et des délais, rédaction d'un plan qualité spécifique à une opération routière, etc.

### **3.2.2 Organisation et objectifs des formations**

Les formations sont planifiées par TEDET en relation avec le réseau des RAQ à partir de l'expression des besoins des services et de l'existence éventuelle de formations organisées en interne. Par ailleurs, les services peuvent faire appel à d'autres formations externes au ministère.

Chaque session est organisée pour des groupes de 5 à 15 agents (12 au maximum en visio), en fonction des besoins recensés.

La planification et l'organisation de ces formations sont répartis entre TEDET (planification, diffusion d'avis de stage, fourniture des salles) et le titulaire (convocation au stage). Dans certains cas, ce travail peut être effectué par le réseau des centres de Valorisation des Ressources Humaines du ministère (CVRH – *cf. liste en annexe 5*). Les formations se déroulent en général en visioconférence ou à titre exceptionnel en présentiel à La Défense ou dans les locaux des CVRH, rarement dans les locaux d'un des services demandeurs.

Les stagiaires peuvent avoir des expériences très diverses en matière de démarche qualité.

Outre le développement et l'actualisation des connaissances qui peuvent faire l'objet de séances spécifiques, les objectifs de la formation sont les suivants :

#### **a) S'agissant des audits des services réalisés par TEDET**

- Mettre à niveau les stagiaires sur les concepts de base de la qualité,
- Présenter le panorama normatif et faire s'approprier les éléments essentiels des normes applicables,
- Etre en capacité de réaliser des audits, tels que prévus dans les normes ISO 9001 actualisées et ISO 19011, en déclinaison du référentiel national de la DMR et des processus existants,
- Etre capable de communiquer sur les démarches qualité et apporter une assistance aux services dans l'évolution de leur SMQ.

Suite à la formation, un accompagnement au premier audit est réalisé pour chaque auditeur, le plus souvent de manière individuelle, parfois en binôme. Il peut être effectué par un auditeur expérimenté de TEDET ou par le titulaire du marché. Cet accompagnement (prestations PF7 et PF8, cf article 3.4 du CCTP) comprend :

- L'assistance et le conseil à la préparation (par échange de mails ou par téléphone)
- La présence lors du premier audit comprenant :
  - ✓ l'observation de la mise en œuvre par l'auditeur
  - ✓ hors de la présence des audités, le conseil à l'auditeur.
- À l'issue de l'audit, un conseil éventuel sur la réalisation du rapport final d'audit

Les audits sont réalisés individuellement ou en binôme, soit en DIR, soit en DREAL, donc généralement hors Île-de-France

#### **b) S'agissant des audits internes des services déconcentrés et de TEDET**

- Mettre à niveau les stagiaires sur les concepts de base de la qualité,
- Présenter le panorama normatif et faire s'approprier les éléments essentiels des normes applicables,
- Etre en capacité de réaliser des audits internes, tels que définis dans les normes ISO 9001 actualisées et ISO 19011, en déclinaison des processus existants dans le service audité.

Suite à la formation, un accompagnement au premier audit est réalisé pour chaque binôme d'auditeurs.

Il peut être effectué par un auditeur expérimenté du service ou par le titulaire de l'accord-cadre mono-attributaire. Cet accompagnement comprend :

- L'assistance et le conseil à la préparation (par échange de mails ou par téléphone)
- La présence lors du premier audit comprenant :
  - ✓ l'observation de la mise en œuvre par l'auditeur
  - ✓ hors de la présence des audités, le conseil à l'auditeur.
- À l'issue de l'audit, un conseil éventuel sur la réalisation du rapport final d'audit

Les audits sont réalisés en binôme, soit en DIR, soit en DREAL, donc généralement hors Île-de-France.

### ***3.2.3 Définition de la prestation et livrables***

De manière générale, la prestation de formation comprend :

- Une proposition d'action de formation – contenu, modalités pédagogiques, durée, intervenants qui doit être validée par TEDET,
- La conception de la formation,
- La réalisation de l'action de formation,
- La remise des supports, complétés éventuellement par une référence bibliographique ou la remise de documents complémentaires libres de droits, et de la documentation pour les stagiaires,
- Les évaluations des participants et la synthèse des évaluations.

Les **livrables** attendus sont les documents suivants :

- Le programme de la formation,
- Les supports présentés et la documentation remise,
- Les fiches de présence,
- Les évaluations réalisées par les stagiaires, leurs attentes et la synthèse des évaluations,
- Le cas échéant les attestations des stagiaires à la suite de leur premier audit,
- Les préconisations complémentaires éventuelles du consultant sur l'adaptation de la formation ou des actions à mettre en œuvre dans la continuité.

Le **détail des prix appliqués PF1 à PF8** figure au §3.4 du présent CCTP et au bordereau des prix unitaires.

## **3.3 Action d'accompagnement des services au management**

### **3.3.1 Généralités applicables aux différentes prestations d'accompagnement**

Les prestations nécessaires pour accompagner les services au management, par la qualité ou de façon plus générale, ne peuvent pas toujours être normées et doivent être adaptées au contexte et au besoin exprimé qui peut prendre des formes diverses, les plus fréquents étant par ordre décroissant :

- La réalisation d'audits des SMQ des services (prestations PC1 à PC3 sur devis),
- L'assistance au service pour l'animation de groupes de travail (prestations PC4 à PC6 sur devis),
- L'appui au service pour mener une démarche managériale (prestations PC7 à PC9 sur devis),
- La réalisation d'une étude simple (prestations PC10 à PC12 sur devis).

La **définition de la commande** est effectuée de la manière suivante :

- La DMR formule par écrit (messagerie ou courrier) sa demande, dans un délai de deux mois avant le début envisagé de la prestation,
- Le titulaire transmet dans les 10 jours ouvrés une proposition d'intervention : méthodologie, description des livrables, planning indicatif, type d'intervenant (consultant ou auditeur), devis détaillé basé sur les prix unitaires du bordereau des prix, cadre méthodologique défini dans le mémoire technique, ainsi que la période de préparation nécessaire au titulaire. Cette proposition fait apparaître la part des prestations à exécuter par le titulaire, ainsi que celles des sous-traitants éventuels, et le temps consacré à la préparation du devis ;
- La DMR s'assure de la cohérence de cette proposition avec les conditions économiques du marché avant de passer commande.

Les **livrables** attendus sont les documents suivants :

- Proposition d'intervention
- Documents préparatoires aux réunions, comprenant les apports méthodologiques éventuels et les supports utilisés
- Rapports d'audit ou d'étude, comptes rendus des réunions

**Si l'acheteur (DMR) ne donne pas de suite à la proposition d'intervention, le paiement du temps de préparation est néanmoins dû au titulaire.**

### **3.3.2 La réalisation d'audits des SMQ des services (prestations PC1 à PC3 sur devis)**

- Le service audité, via la DMR, précise le périmètre des processus à auditer et ses attentes en matière de calendrier et de modalités de restitution, notamment si une réunion de clôture est nécessaire en sus de la production du rapport ;
- Dans sa proposition le titulaire précise pour chaque processus audité les documents qui devront être fournis en amont par le service audité ;
- Le livrable est constitué du rapport d'audit qui caractérisera en particulier les écarts aux référentiels, les non conformités, les points sensibles, les suggestions d'amélioration et les points forts à partager.

**Le détail des prix appliqués PC1 à PC3 figure au §3.4 du présent CCTP et au bordereau des prix unitaires**

### **3.3.3 L'assistance au service pour l'animation de groupes de travail (prestations PC4 à PC6 sur devis)**

Deux types de besoins sont identifiés :

- Dans le cadre du déploiement des démarches qualité, de leur actualisation, il peut être nécessaire d'actualiser, par le moyen d'un groupe de travail, des éléments du référentiel qualité. Pour mémoire ces référentiels sont entendus ici comme étant les référentiels de critères qualité, les référentiels d'audits TEDET, les processus et procédures, outils utilisés, etc.
- Les responsables d'activité ou ceux chargés de la qualité peuvent mobiliser un groupe de travail pour identifier les bonnes pratiques à mutualiser, des documents méthodologiques à élaborer, etc.



Ces groupes de travail sont pilotés ou co-pilotés par la DMR ou par un responsable au sein d'un service routier. Toutefois, la nécessité d'un apport d'expertise sur le sujet traité ou d'une prise de recul justifient un apport extérieur dans le cadre du présent accord-cadre mono-attributaire.

À partir d'une expression de besoin ou la fixation d'un objectif à atteindre formalisée par la DMR, le titulaire :

- Proposera une méthodologie et un plan de travail permettant d'atteindre l'objectif fixé et formalisera cela dans une fiche projet ;
- Participera à la réunion de lancement du groupe de travail en apportant les éclairages méthodologiques ;
- Participera, en tant que de besoin, à des réunions correspondant à des points d'arrêt et de validation partielle du groupe de travail ;
- Participera à la réunion finale de validation du GT (groupe de travail) ;
- Pour chaque réunion à laquelle il participera, le titulaire produira un avis sur les productions du groupe de travail, reprenant et complétant éventuellement les observations qu'il aura fait en séance ;
- Entre les réunions, le consultant pourra assister ou conseiller le responsable du groupe de travail.

À tout moment, le ou les animateurs du groupe de travail devront pouvoir consulter oralement ou par mail le titulaire afin de recueillir un avis sur la méthodologie à mettre en œuvre.

L'approbation par DMR de la fiche projet constitue un point d'arrêt.

Les livrables sont les suivants :

- Fiche projet dans ses différentes versions,
- Documents préparatoires aux réunions,
- Apports méthodologiques éventuels,
- Préconisations complémentaires éventuelles du consultant sur les actions à mettre en œuvre.

**Le détail des prix appliqués PC4 à PC6 figure au §3.4 du présent CCTP et au bordereau des prix unitaires**

### **3.3.4 L'appui au service pour mener une démarche managériale (prestations PC7 à PC9 sur devis)**

Les besoins identifiés comprennent le conseil apporté directement aux managers et/ou l'animation de démarches participatives. Les champs d'application peuvent être :

- Un appui aux démarches relatives à la performance environnementale (ISO 14001) et à celles en faveur de la sécurité et de la santé au travail (ISO 45001) en complément de l'assistance aux démarches de management de/par la qualité (ISO 9001),
- Des prestations de conseil ou des investigations dans le champ de l'amélioration du management, avec par exemple l'évaluation de la performance, la gestion de projet, le « lean management ».

À partir d'une demande effectuée par la DMR, le titulaire rencontrera l'équipe managériale et proposera une méthodologie et un plan de travail permettant d'atteindre l'objectif fixé et formalisera cela dans une fiche projet. La démarche peut être interne à la structure appuyée ou associer également des

partenaires extérieurs.

Si la démarche proposée comprend des réunions qui associent les personnels ou partenaires précités alors les préconisations données pour l'animation des groupes de travail (cf § 3.3.3) s'appliquent, y compris pour les livrables.

Les livrables comprennent également l'établissement d'un rapport de mission qui retrace l'analyse de la situation, la démarche conduite et les préconisations formulées.

**Le détail des prix appliqués PC7 à PC9 figure au §3.4 du présent CCTP et au bordereau des prix unitaires**

### **3.3.5 La réalisation d'une étude simple (prestations PC10 à PC12 sur devis)**

Afin d'affiner ou d'adapter sa politique qualité, la DMR peut demander au titulaire de faire une étude spécifique à partir notamment :

- De retours formalisés des services ;
- D'une enquête auprès des services ;
- De l'analyse d'une documentation fournie (rapport d'audits, rapports d'évaluation, documentations diverses) ;
- De parangonnage correspondant à des situations similaires à celles rencontrées.

A titre d'exemples voici ce que pourraient être des études pouvant être commandées :

- A partir d'une problématique exprimée, élaborer une enquête auprès de 15 à 30 services, exploiter les réponses et fournir un document de synthèse et des propositions argumentées d'actions à conduire et/ou des actualisations de l'instruction technique ;
- Comparer les processus des 11 DIR sur une ou plusieurs de leurs activités, sur la base de 10 à 15 processus au total concernés par l'étude.

À partir de l'expression par la DMR de la problématique à traiter, le titulaire doit :

- Proposer la méthodologie de réalisation de l'étude, (définir précisément les livrables, la méthodologie, planifier l'étude) rédiger une fiche projet ;
- Procéder à un état des lieux : examen de la documentation (70 à 100 pages) ou enquête auprès des services ou personnes référentes (10 à 15) ;
- Rédiger le rapport et un support de présentation de synthèse de l'étude (diaporama et commentaires) ;
- Le faire valider par la DMR ;
- Présenter le rapport de synthèse de l'étude lors d'une ou deux réunions à des acteurs n'ayant pas suivi l'étude (comité de pilotage, réunion TEDET, réunion DMR, réunion de réseaux métiers), recueillir les observations ;
- Actualiser le cas échéant le rapport d'étude et le rapport de synthèse.

Le rapport d'étude et la présentation de synthèse comprennent classiquement le rappel de la commande, la démarche de travail, les constats, des conclusions et des préconisations éventuelles sur les suites à donner à l'étude.

L'approbation par la DMR de la fiche projet constitue un point d'arrêt.

Les livrables sont :

- La fiche projet (définition des objectifs, méthodologie proposée, échéancier) en version projet et en version validée par la DMR ;
- Le rapport d'étude et ses éventuelles annexes dans ses différentes versions, dont la version finale ;
- Les documents ayant servi à l'étude (documents fournis ou recueillis, rapport d'interview validés ou de rapport de visite) ;
- Le support de présentation de la synthèse dans ses différentes versions, dont la version finale ;
- Éventuellement une proposition d'actualisation ou de complément aux instructions techniques en vigueur à la DMR.

Le détail des prix appliqués PC10 à PC12 figure au §3.4 du présent CCTP et au bordereau des prix unitaires

### 3.4 Récapitulatif des prix utilisés pour l'établissement des devis

**PA** : Assistance générale à TEDET, **forfait annuel**, ramené au prorata de l'année écoulée pour une mise en œuvre qui ne correspond pas à l'année calendaire (seule prestation non soumise à devis)

**PF1** : Séance de formation en visioconférence sur **une journée**, y compris la préparation, l'élaboration des supports et l'ensemble des livrables.

**PF2** : Séance de formation en présentiel en Île-de-France sur **une journée**, y compris la préparation, l'élaboration des supports et l'ensemble des livrables.

**PF3** : Séance de formation en présentiel hors Île-de-France sur **une journée**, y compris la préparation, l'élaboration des supports et l'ensemble des livrables.

**PF4** : **Journée** de formation complémentaire en visioconférence rattachée à une séance de formation (cf prix PF1)

**PF5** : **Journée** de formation complémentaire en présentiel en Île-de-France rattachée à une séance de formation (cf prix PF2)

**PF6** : **Journée** de formation complémentaire en présentiel hors Île-de-France rattachée à une séance de formation (cf prix PF3)

**PF7** : **Journée** d'accompagnement au premier audit en Île-de-France rattachée à une séance de formation

**PF8** : **Journée** d'accompagnement au premier audit hors Île-de-France rattachée à une séance de formation

**PC1** : **Journée** d'accompagnement des services pour la réalisation d'un audit en visioconférence, en phase de préparation ou en intervention

**PC2** : **Journée** d'accompagnement des services pour la réalisation d'un audit en présentiel en Île-de-France, en phase de préparation ou en intervention

**PC3** : **Journée** d'accompagnement des services pour la réalisation d'un audit en présentiel hors Île-de-France, en phase de préparation ou en intervention

**PC4** : **Journée** d'accompagnement des services pour l'animation d'un groupe de travail en visioconférence, en phase de préparation ou en intervention

**PC5 : Journée** d'accompagnement des services pour l'animation d'un groupe de travail en présentiel en Île-de-France, en phase de préparation ou en intervention

**PC6 : Journée** d'accompagnement des services pour l'animation d'un groupe de travail en présentiel hors Île-de-France, en phase de préparation ou en intervention

**PC7 : Journée** d'accompagnement des services pour mener une démarche managériale en visioconférence, en phase de préparation ou en intervention

**PC8 : Journée** d'accompagnement des services pour mener une démarche managériale en présentiel en Île-de-France, en phase de préparation ou en intervention

**PC9 : Journée** d'accompagnement des services pour mener une démarche managériale en présentiel hors Île-de-France, en phase de préparation ou en intervention

**PC10 : Journée** d'accompagnement des services pour la réalisation d'une étude simple en visioconférence, en phase de préparation ou en intervention

**PC11 : Journée** d'accompagnement des services pour la réalisation d'une étude simple en présentiel en Île-de-France, en phase de préparation ou en intervention

**PC12 : Journée** d'accompagnement des services pour la réalisation d'une étude simple en présentiel hors Île-de-France, en phase de préparation ou en intervention

## 4. Clauses générales liées aux prestations

### 4.1 Caractéristiques des livrables

Le titulaire fournit l'ensemble des livrables sous une forme dématérialisée (Libre Office, Word ou PDF).

Les documents au format Libre Office ou Word doivent pouvoir être exploités pour des travaux ultérieurs et donc facilement mis à jour. Les documents doivent permettre une impression aisée sur les imprimantes courantes.

### 4.2 Remise des prestations

À l'issue de chaque prestation et à l'appui de sa facture, le titulaire fournit, sous forme dématérialisée l'ensemble des livrables correspondants à la prestation.

Le réceptionnaire des livrables est désigné à la notification de l'accord-cadre mono-attributaire et actualisé le cas échéant.

Avant de prononcer le « service fait » qui permet le paiement de la prestation le réceptionnaire des livrables s'assure de leur complétude et de leur pertinence. Le cas échéant, s'agissant des supports de formation, une mise à jour peut être réclamée au vu de l'évaluation réalisée par les stagiaires par le biais des fiches d'évaluation.

### 4.3 Conducteur de la prestation

Le suivi de l'exécution de l'accord-cadre mono-attributaire est confié au pilote ou au copilote du processus P6 de TEDET « Animer les démarches qualité des services déconcentrés ». Il vérifie la conformité des prestations par rapport à la commande, en constate la bonne exécution et certifie le service fait.

## 4.4 Conditions d'exécution de l'accord-cadre mono-attributaire

Pour l'exécution des prestations, le titulaire doit faire preuve de toute la disponibilité nécessaire pour assister la personne publique.

Il est demandé au titulaire d'être réactif et de fournir les résultats des études, les documents nécessaires à la préparation des réunions ainsi que leur compte-rendu, dans les délais qui ont été fixés par l'administration.

Le titulaire doit, pour l'ensemble des productions écrites, soigner tout particulièrement la clarté et la simplicité des messages. D'excellentes qualités rédactionnelles sont exigées du titulaire pour ces prestations.

## 4.5 Représentant du titulaire de l'accord-cadre mono-attributaire et composition de l'équipe affectée à l'exécution des prestations

Par dérogation à l'article 3.4.1 du CCAG-PI, l'équipe affectée à l'exécution des prestations est celle arrêtée par le titulaire dans le mémoire remis à l'appui de son offre. Chacune des prestations doit être placée sous la responsabilité d'un représentant expérimenté (de type senior) du titulaire et doit être confiée régulièrement aux mêmes personnes, dans toute la mesure du possible.

Par dérogation à l'article 3.4.3 du CCAG-PI, lorsqu'il est prévu dans le marché que toutes les prestations doivent être exécutées par une personne nommément désignée et que cette personne n'est plus en mesure d'accomplir cette tâche, le titulaire doit :

- En aviser sans délai le pouvoir adjudicateur et prendre toutes dispositions nécessaires, afin d'assurer la poursuite de l'exécution des prestations ;
- Proposer au pouvoir adjudicateur un remplaçant disposant de compétences au moins équivalentes et dont il lui communique le nom, les titres dans un délai de 2 jours à compter de la date d'envoi de l'avis mentionné à l'alinéa précédent.

Le remplaçant proposé par le titulaire est considéré comme accepté par le pouvoir adjudicateur, si celui-ci ne le récusé pas dans le délai de 4 jours courant à compter de la réception de la communication mentionnée à l'alinéa précédent. Si le pouvoir adjudicateur récusé le remplaçant, le titulaire dispose de 2 jours pour proposer un autre remplaçant.

La décision de récusation prise par le pouvoir adjudicateur est motivée.

## 5. Annexes

**Annexe 1 :** Instruction gouvernementale du 29 avril 2014

**Annexe 2 :** Instruction technique qualité du 18 juillet 2022

**Annexe 3 :** Instruction technique relative aux modalités d'élaboration des opérations d'investissement et de gestion sur le RRN, version du 29 juillet 2025 – Partie 5 relative à la qualité et à la maîtrise technique des projets

**Annexe 4 :** SMQ de TEDET, processus P6 « Animer les démarches qualités des services déconcentrés »

**Annexe 5 :** Liste des centres de valorisation des ressources humaines (CVRH)

**Annexe 6 :** Liste des services déconcentrés : DIR et DREAL