

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

PILOTAGE DES PRESTATIONS

**MARCHE DE MAINTENANCE
DES INSTALLATIONS CVC, ECS ET TRAITEMENT D'AIR
DES LOCAUX A ENVIRONNEMENT ET EMPOUSSIEREMENT
CONTROLE POUR LES DELEGATIONS CNRS FRANCILIENNES
(DR01, DR02, DR04 ET DR05) ET LEURS
CIRCONSCRIPTIONS**

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	6
Article 3.	Organisation du pilotage	6
Section 3.01	Acteurs et Organisation du pilotage des prestations	6
Section 3.02	Encadrement des équipes	12
Article 4.	Gestion des opérations de maintenance	14
Section 4.01	Planification des opérations	14
Section 4.02	Processus de gestion des demandes d'intervention	15
Article 5.	Système d'Information	16
Section 5.01	Système d'information stratégique (SIS)	16
Section 5.02	Système d'Information Opérationnel (SIO)	18
Article 6.	Reporting et Plan de progrès	22
Section 6.01	Bilan d'activité et communication	22
Section 6.02	Plan pluriannuel de renouvellement et de gros entretien décennal	24
Section 6.03	Amélioration et Plan de progrès	25
Section 6.04	Devoir de conseil du Titulaire	27
Section 6.05	Gestion de crise	27
Article 7.	Processus de contrôle qualité	29
Section 7.01	Contrôles du Titulaire	29
Section 7.02	Contrôles du Pouvoir Adjudicateur	30
Section 7.03	Principes de suivi de la performance	32
Article 8.	Pilotage économique	32
Section 8.01	Suivi des dépenses forfaitaires et hors forfait	33
Section 8.02	Gestion des prestations hors forfait	33
Article 9.	Management de la Qualité	33
Section 9.01	Système de Management QHSE	33
Article 10.	Dispositions environnementales	35

Section 10.01	Environnement	35
Section 10.02	Gestion des déchets	35
Section 10.03	Matériels et Produits	37
Article 11.	<i>Hygiène, Sécurité et Santé (HSS)</i>	39
Article 12.	<i>Veille réglementaire</i>	44
Article 13.	<i>Pénalités</i>	44
Annexes		45

Article 1. Objet

Le présent CCTP a pour objet de définir les conditions de réalisation des prestations de pilotage des prestations de maintenance des installations CVC et de traitement d'air des locaux à atmosphère contrôlée 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 des sites, 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 ainsi que par la proposition et la mise en place d'actions visant à réduire les consommations énergétiques et à décarboner les installations CVC
- 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 problématiques**
- **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 01/01/2027 à 0h00.

Le Titulaire est responsable de l'exécution de l'ensemble des prestations de pilotage et de réalisation des prestations, prévues au marché, à compter du 01/01/2027 à 0h00.

En tant que professionnel, il proposera l'organisation la plus adaptée sur la durée totale du marché.

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, représentés par les équipes d'encadrement, les équipes opérationnelles et les équipes intervenant en support aux équipes opérationnelles (méthode, expertise technique, ...)
 - o La gestion des moyens matériels
 - o La gestion des fournitures
 - o La gestion de la sous-traitance
- 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 du Reporting d'activité
- 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, méthodologique et énergétique
- 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, des procédures ainsi que des objectifs en matière de performance énergétique 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 présent marché.

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 et l'assistance à ses sous-traitants.

Une liste des sous-traitants pressentis devra être annexée à l'offre technique du Titulaire (cf **Annexe n°5** du CCTP Démarrage des prestations). Cette liste devra préciser, pour chaque sous-traitant, le périmètre des prestations qui lui sera confié, les délais contractuels définis et les limites de prestations entre les prestations réalisées en propre et sous-traitées définies dans le règlement de la consultation.

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 le Représentant du marché du Titulaire désigné comme le Représentant du Pouvoir Adjudicateur et le Responsable hiérarchique direct du Représentant du marché du Titulaire

- 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 une (1) fois par année contractuelle, lors de la réunion d'activité annuelle, 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 adaptées aux exigences et aux besoins du marché, tant en volume qu'en compétences, et répondant aux enjeux stratégiques et opérationnels du Pouvoir Adjudicateur.

En sa qualité de professionnel qualifié et en tant que sachant, le Titulaire s'engage à mettre en œuvre, dans le cadre de l'exécution du marché, l'organisation la plus adaptée permettant de répondre aux obligations contractuelles et aux exigences du Pouvoir Adjudicateur, dans le cadre du pilotage des prestations, mais également du démarrage, de la réalisation et de la réversibilité des prestations, tout en respectant à minima les obligations de moyens imposées au titre du marché.

Cette organisation doit :

- Tenir compte de l'organisation du Pouvoir Adjudicateur
- S'adapter en fonction de chaque site
- Appliquer les procédures du Système de Management QHSE spécifique au marché
- Respecter les consignes et règles HSE imposées par le Pouvoir Adjudicateur

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.

Expertise du Titulaire

Le Titulaire s'engage à mettre en place une structure de support centralisée, distincte des équipes opérationnelles intervenant sur site, mobilisant les compétences nécessaires pour assurer un appui permanent à ces dernières.

Ce support devra couvrir notamment les domaines suivants :

- Le pilotage global des prestations
- Les expertises techniques et réglementaires nécessaires à la bonne exécution du marché
- Les méthodes et l'ingénierie d'exploitation
- Le suivi commercial et contractuel
- L'hygiène, la sécurité et l'environnement (HSE)
- La suivi et l'analyse des consommations énergétique et fluides

La fonction de pilotage du Titulaire devra être clairement dissociée des fonctions opérationnelles afin d'assurer un positionnement à un niveau stratégique, garantissant une coordination efficace, une supervision globale et une capacité d'analyse transversale des prestations réalisées.

Expertise technique

Le Titulaire s'engage à mettre en place et à maintenir une organisation dédiée d'experts techniques, couvrant l'ensemble des métiers relevant du périmètre contractuel, afin de répondre aux besoins d'expertise liés à l'exécution des prestations, ainsi qu'aux éventuelles sollicitations du Pouvoir Adjudicateur, et ce, quel que soit le niveau d'expertise.

Cette organisation a pour objectif de garantir une expertise technique renforcée, en appui aux équipes opérationnelles, afin d'assurer la meilleure efficacité dans l'exécution du marché.

Les prestations d'expertise technique devront être organisées et encadrées de manière à :

- Fournir un appui technique direct aux équipes opérationnelles du Titulaire
- Mobiliser des expertises spécifiques pour la réalisation d'études ou de diagnostics ciblés
- Produire et remettre des rapports d'étude, d'analyse ou de diagnostic selon les besoins exprimés et de façon régulière en vue de réduire les consommations d'énergie

L'ensemble de ces prestations sont comprises au titre du forfait.

Le Titulaire devra transmettre au Pouvoir Adjudicateur une liste nominative actualisée des experts techniques référents pour chacun des postes techniques couverts par le marché.

Une expertise particulière est exigée pour les installations de traitement d'air des locaux à atmosphère contrôlée, pour les sites concernés. À ce titre, le Titulaire devra désigner un expert spécifiquement qualifié dans ce domaine, identifié nommément, et apte à intervenir à la demande du Pouvoir Adjudicateur sur l'ensemble des problématiques liées à ces environnements critiques.

Expertise réglementaire

Le Titulaire s'engage à identifier, au sein de son organisation, des experts en matière réglementaire, aptes à intervenir en appui des équipes opérationnelles pour détecter, analyser et signaler au Pouvoir Adjudicateur tout écart constaté en matière de conformité réglementaire sur les sites relevant du périmètre du marché.

Ces experts interviennent notamment :

- En phase de démarrage : Le Titulaire réalise un état des lieux initial des obligations réglementaires applicables aux sites, en cohérence avec le périmètre contractuel.
- En phase de régime établi : Le Titulaire est responsable de la mise à jour annuelle des obligations réglementaires applicables à son périmètre d'intervention.

Dans ce cadre, le Titulaire devra établir, au titre du forfait, un **rapport annuel de veille réglementaire**, couvrant l'ensemble du périmètre contractuel, qui sera annexé au rapport annuel d'activité remis au Pouvoir Adjudicateur

Expertise méthodologique

Le Titulaire s'engage à mettre en œuvre, au titre du forfait, une organisation dédiée intégrant des expertises en méthodes et ingénierie d'exploitation, distinctes des fonctions opérationnelles, afin d'assurer un appui structurant à la gestion et à l'optimisation des prestations relevant du périmètre contractuel.

Ces expertises auront notamment pour missions :

- L'élaboration, la mise à jour et la structuration des rapports d'activité
- L'analyse et le suivi des indicateurs d'activité, de performance et de qualité de service
- La proposition d'actions d'amélioration continue et d'optimisation des processus d'exploitation
- L'appui méthodologique aux équipes opérationnelles dans l'organisation et le suivi des prestations
- La gestion globale du système de management QHSE du marché, intégrant notamment :
 - o Le contrôle de sa bonne application sur l'ensemble du périmètre
 - o Sa mise à jour continue en fonction des évolutions réglementaires, techniques et contractuelles mais également en fonction des évolutions des enjeux stratégiques et opérationnels du marché et du Pouvoir Adjudicateur
 - o Le contrôle du respect des règles HSE imposées au titre du marché, notamment en matière de sécurité des interventions, de gestion des risques, de protection de l'environnement et d'hygiène des locaux ;

- La gestion globale du processus de contrôle qualité, intégrant notamment :
 - o L'élaboration et la mise à disposition des documents, outils et supports de contrôle du processus
 - o La planification, le contrôle, le suivi et l'analyse des autocontrôles réalisées auprès des équipes opérationnelles
 - o La planification, la réalisation et l'analyse des contrôles contradictoires avec le Pouvoir Adjudicateur
 - o La planification, la réalisation et l'analyse de l'audit annuel d'exploitation

L'ensemble de ces prestations sont comprises au titre du forfait.

À ce titre, le Titulaire devra désigner un Ingénieur Méthodes référent, identifié nommément, responsable de l'exécution de l'ensemble de ces missions.

Expertise commerciale

Le Titulaire s'assure en permanence de la compétitivité économique des offres financières émises dans le cadre de l'exécution du marché.

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

Réunions de pilotage

En complément des échanges quotidiens destinés à traiter les points relatifs à l'activité courante de l'exploitation, il est prévu, pour l'ensemble du périmètre contractuel, l'organisation des réunions d'activité suivantes.

Par ailleurs, le Pouvoir Adjudicateur ou le Titulaire pourront, en tant que de besoin, organiser des réunions complémentaires, notamment de pilotage, de suivi, de coordination, de cadrage ou de résolution de points spécifiques. Ces réunions seront comprises au titre du forfait.

1) Réunions d'activité opérationnelles :

Fréquence : Hebdomadaire, soit 52 réunions par an

Participants à la réunion, en présence physique obligatoire :

- Coté Titulaire : Le Représentant opérationnel du Titulaire, ou son remplaçant durant ses absences, responsable hiérarchique direct de l'équipe opérationnelle dédiée au marché
- Coté Pouvoir Adjudicateur : Les Représentants opérationnels du Pouvoir Adjudicateur

Objectif de la réunion : Réaliser un suivi opérationnel précis de l'activité du Titulaire et de l'état des installations.

Durée moyenne : 1 heure

Contenu de la réunion (contenu non exhaustif) :

- Suivi de l'état d'avancement de la maintenance préventive, présenté sous forme de tableau structuré, intégrant :
 - o Les opérations de maintenance préventive clôturées la semaine précédente
 - o Les opérations en retard au regard du planning initial (reliquat)
 - o Les opérations planifiées pour la semaine à venir,
 - o Les taux d'avancement globaux et par typologie d'équipements
 - o La liste détaillée des interventions correspondantes
- Suivi des demandes d'intervention, présenté sous forme de tableau structuré, intégrant :
 - o Le numéro et la date de création

- L'objet de la demande
- Le site, le bâtiment et les locaux concernés
- L'état d'avancement
- Le délai de traitement et les éventuels écarts par rapport aux délais contractuels.
- Suivi de l'état d'avancement des devis, structuré en trois volets distincts, intégrant :
 - Les demandes de devis transmises par le Pouvoir Adjudicateur
 - Les devis transmis et en attente de validation
 - Les devis acceptés et faisant l'objet de prestations hors forfait engagées
- Suivi de l'exécution des prestations hors forfait, associées aux devis commandés, intégrant pour chaque prestation :
 - Le lien avec le devis de référence
 - La nature de l'intervention
 - Le pourcentage d'avancement
 - Les éventuelles difficultés rencontrées
- Suivi de l'état de fonctionnement des équipements et des locaux critiques, intégrant notamment les locaux à atmosphère contrôlée, intégrant :
 - L'état de fonctionnement des installations
 - Les dérives éventuelles des conditions d'exploitation imposées
 - Les anomalies détectées
 - Les actions correctives engagées ou à engager
- Suivi de l'état d'avancement des plans d'action opérationnels engagés

L'ensemble de ces informations devra être consolidé par le Titulaire et présenté au Pouvoir Adjudicateur lors de chaque réunion d'activité opérationnelle, sous la forme d'un rapport qui sera remis au Pouvoir Adjudicateur en fin de réunion. Toute dérive, anomalie, aléa ou écart constaté devra faire l'objet d'une analyse lors de la réunion et donner lieu à un plan d'action correctif formalisé, intégrant des engagements de délais.

2) Réunions d'activité stratégiques :

Fréquence :

- Mensuel, soit 10 réunions par an
- Semestriel, à mi-année contractuelle, soit 1 réunion par an
- Annuel, en fin d'année contractuelle, soit 1 réunion par an

Objectifs de la réunion : Disposer d'un reporting global de l'exécution du marché et de l'état des installations, à l'échelle de la période écoulée

2.1 Réunion d'activité mensuelle :

Participants à la réunion, en présence physique obligatoire :

- Coté Titulaire :
 - Le Représentant opérationnel du Titulaire, ou son remplaçant durant ses absences, responsable hiérarchique direct de l'équipe opérationnelle dédiée au marché
 - Le Responsable du marché du Titulaire, ou son remplaçant durant ses absences
 - Tout autre intervenant complémentaire, si besoin, représenté notamment par les membres de l'équipe d'expertise
- Coté Pouvoir Adjudicateur : Les Représentants du Pouvoir Adjudicateur

Date de réalisation des réunions : La 1ère semaine du mois suivant le mois analysé

Durée moyenne : 2 heures

Contenu de la réunion (contenu non exhaustif) :

Cette réunion sert notamment, sur la période passée et sur la base de la présentation du rapport d'activité stratégique et des indicateurs d'activité et de performance :

Au Titulaire à :

- Présenter et Commenter les indicateurs d'activité et de performance contractuels
- Présenter et Commenter son activité globale
- Présenter et Commenter l'état des installations
- Présenter et Commenter les faits marquants et les incidents
- Présenter et Commenter son niveau de qualité
- 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 d'activité et de performance contractuels
- Analyser et Commenter l'activité globale du Titulaire
- Analyser et Commenter les faits marquants et les incidents
- Analyser et Commenter le niveau de qualité du Titulaire
- 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 la facturation
- 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 mensuels réalisés exclusivement sur la plateforme de reporting du marché, développée sur l'application Microsoft POWERBI.

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.

2.2 Réunion d'activité semestrielle et annuelle :

Participants à la réunion, en présence physique obligatoire :

- Coté Titulaire :
 - o Le Représentant opérationnel du Titulaire, ou son remplaçant durant ses absences, responsable hiérarchique direct de l'équipe opérationnelle dédiée au marché
 - o Les Représentants du Titulaire composant le Comité de Pilotage du marché, ou leur remplacement durant leurs absences, intégrant :
 - Le Responsable du marché du Titulaire
 - Le Responsable hiérarchique direct du Représentant du marché du Titulaire
 - Le Responsable Commercial du Titulaire, en charge du suivi commercial du présent marché
 - o L'ingénieur méthodes du Titulaire
 - o Tout autre intervenant complémentaire, si besoin, représenté notamment par les membres de l'équipe d'expertise
- Coté Pouvoir Adjudicateur : Les Représentants du Pouvoir Adjudicateur composant le Comité de Pilotage du marché

Date de réalisation des réunions :

- Réunion d'activité semestrielle : La 1ère semaine du 7ème mois de l'année contractuelle en cours
- Réunion d'activité annuelle : La dernière semaine de l'année contractuelle en cours

Durée moyenne : 4 heures

Contenu de la réunion (contenu non exhaustif) :

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 d'activité et de performance du marché
- Présenter et Commenter l'activité globale du Titulaire
- Présenter et Commenter l'état des installations
- Présenter et Commenter les faits marquants et les incidents
- Présenter et Commenter les points forts et les points faibles du Titulaire
- Présenter et Commenter les problématiques rencontrées dans le cadre de l'exécution du marché, au regard notamment 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 semestriels et annuels réalisés exclusivement sur la plateforme de reporting du marché, développée sur l'application Microsoft POWERBI.

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.

Section 3.02 Encadrement des équipes

L'encadrement constitue la structure de gouvernance mise en œuvre par le Titulaire pour piloter, superviser et contrôler l'exécution du présent marché.

Il regroupe exclusivement les membres du Comité de Pilotage du Titulaire, instance de direction et de décision, garante du respect des obligations contractuelles, de la conformité réglementaire et de la performance globale des prestations.

L'encadrement assure l'interface permanente entre le Pouvoir Adjudicateur et les équipes opérationnelles du Titulaire, en veillant au respect des obligations contractuelles, à la mise en œuvre et à la coordination des moyens, à la maîtrise des risques et à la continuité d'exploitation des installations.

Composition de l'encadrement

L'équipe d'encadrement du Titulaire est composée, a minima, des fonctions suivantes :

Le Représentant du marché du Titulaire : Interlocuteur unique du Pouvoir Adjudicateur, il assure le pilotage global du marché et la supervision des moyens humains, techniques et financiers déployés. Il garantit la conformité des prestations, le respect des engagements contractuels et la qualité du dialogue contractuel avec le Pouvoir Adjudicateur.

Le Responsable hiérarchique du Représentant du marché : Il assume le pouvoir d'arbitrage, de validation et de décision au nom du Titulaire. Il s'assure de la mobilisation et de l'adéquation des ressources nécessaires à l'exécution du

marché, au maintien du niveau de service et à la satisfaction du Pouvoir Adjudicateur.

Le Responsable commercial du Titulaire : Il assure le contrôle de la qualité de service délivrée et veille à l'équilibre contractuel entre le Pouvoir Adjudicateur et le Titulaire. À ce titre, il garantit la bonne interprétation et l'application homogène des engagements contractuels, tant sur le plan qualitatif qu'économique.

Il veille également à la transparence des échanges contractuels, à la cohérence des reportings et à la continuité du dialogue entre les deux parties, dans un objectif constant de performance et d'équité.

Ces fonctions constituent l'encadrement du Titulaire et forment le Comité de Pilotage du marché.

Missions de l'encadrement

L'encadrement du Titulaire a pour principales missions :

1. Pilotage contractuel et stratégique

- Garantir la bonne exécution des obligations du marché, tant en termes de moyens que de résultats
- Définir la politique d'exploitation, de maintenance et de performance des installations
- Mettre en œuvre les moyens dédiés au marché nécessaires au respect des obligations contractuelles
- S'assurer de la cohérence entre les ressources déployées et les exigences contractuelles
- Superviser la planification, la validation et le contrôle des prestations réalisées
- Veiller au respect des réglementations, normes et référentiels applicables au périmètre contractuel

2. Coordination générale et reporting

- Assurer la coordination entre les différentes équipes internes du Titulaire et les sous-traitants
- Superviser la transmission, la qualité et la conformité des rapports d'activité produits
- Garantir la mise à jour continue de la documentation contractuelle sur la plateforme GED
- Assurer la restitution régulière des indicateurs contractuels sur la plateforme de reporting

3. Gouvernance et communication

- Animer les réunions de pilotage contractuel avec le Pouvoir Adjudicateur
- Participer aux comités de suivi et de performance
- Fournir les éléments nécessaires aux bilans annuels et aux plans de progrès
- Maintenir un dialogue constant, traçable et documenté avec le Pouvoir Adjudicateur

4. Supervision économique et contractuelle

- Garantir le suivi des dépenses forfaitaires et hors forfait
- Contrôler la conformité financière des prestations, devis et avenants
- Valider les pénalités, réfections et ajustements contractuels proposés par le Pouvoir Adjudicateur
- Participer au suivi des engagements économiques et à la définition des leviers d'optimisation budgétaire

5. Suivi de la performance et amélioration continue

- Piloter les indicateurs de performance contractuels (KPI) et valider les mesures correctives
- Identifier les actions d'optimisation technique, économique et organisationnelle
- Contribuer à la définition et à la mise en œuvre du plan de progrès annuel

Organisation, disponibilité et continuité

L'encadrement du Titulaire doit garantir la continuité de direction et de pilotage du marché pendant toute sa durée d'exécution.

Chaque membre de l'encadrement désigne un suppléant habilité, formé et informé des obligations contractuelles, afin

d'assurer la continuité en cas d'absence.

Tout changement de personne au sein de l'encadrement doit être notifié par écrit au Pouvoir Adjudicateur dans un délai maximal de cinq (5) jours ouvrés, accompagné de la présentation du nouveau membre et de son profil professionnel. Ce changement est soumis à l'accord préalable du Pouvoir Adjudicateur.

L'organisation d'encadrement, ses modalités de fonctionnement et le calendrier prévisionnel des réunions de pilotage sont validés en phase de démarrage.

Évaluation de la performance de l'encadrement

La performance de l'encadrement fait l'objet d'un suivi annuel au titre du pilotage global du marché.

Elle est évaluée notamment sur les critères suivants :

- Qualité du dialogue contractuel et de la communication avec le Pouvoir Adjudicateur
- Respect des délais et de la qualité du reporting
- Capacité à piloter les plans d'action et à corriger les écarts constatés
- Réactivité et maîtrise des situations critiques ou de crise
- Niveau d'atteinte des objectifs contractuels et des indicateurs de performance

Ces éléments sont intégrés au système de mesure de la performance contractuelle.

Article 4. Gestion des opérations de maintenance

Section 4.01 Planification des opérations

Le Titulaire s'engage à transmettre annuellement au Pouvoir Adjudicateur, pour validation, le planning des opérations de maintenance soumises à planification, incluant notamment les opérations de maintenance préventive (réglementaires et non réglementaires) et les visites des entreprises tierces (organismes de contrôle, entreprise de travaux, ; ...) dont il doit assurer notamment l'accompagnement.

Dans ce cadre le Titulaire devra préciser toutes les interventions susceptibles d'avoir une incidence sur la performance ou la disponibilité des installations des sites, d'occasionner une gêne aux occupants et celles devant être réalisées en dehors des plages horaires ouvrées ou des horaires d'activité des sites.

Ce planning devra être transmis sous la forme d'un diagramme de GANTT, par voie électronique (courriel), au plus tard un (1) mois avant le 1^{er} janvier de l'année suivante. Il devra être présenté de manière claire et lisible, en indiquant notamment pour chaque opération : La codification de la gamme, la nature de l'intervention, le site concerné, le bâtiment concerné, la période prévue, et les éventuelles contraintes associées.

Le non-respect des délais impartis de remise du planning finalisé exposera le Titulaire à l'application de pénalités conformément à l'annexe n°1 du présent CCTP.

La mise en œuvre de ce planning est conditionnée à la validation préalable du Pouvoir Adjudicateur.

Le Titulaire devra en outre assurer la mise à jour continue de ce planning dans l'outil de GMAO du marché, en garantissant sa cohérence avec les échéanciers d'intervention en vigueur.

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 conformément à l'annexe n°1 du présent CCTP.

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 conformément à l'annexe n°1 du présent CCTP. 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, sans limitation du nombre, 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 :

<u>Localisation de l'équipement :</u> - Direction régionale - Unité - Site - Bâtiment - Niveau - Local <u>Identification de l'équipement selon la codification de l'outil de GMAO :</u> - Codification/Repère de l'équipement - Famille de l'équipement - Libellé de l'équipement <u>Horodatage de l'intervention :</u> - Date de l'intervention - Heure d'arrivée - Heure de départ - Durée de l'intervention <u>Description de la demande d'intervention :</u> - Nom du demandeur - Service du demandeur - Nature de la demande	<u>Description des opérations réalisées durant l'intervention :</u> - 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 : - o 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 - o Durant l'intervention : ▪ 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 : ▪ Les règles et les consignes à respecter après réalisation de l'intervention ▪ Les règles d'élaboration des comptes-rendus sur l'outil de GMAO <u>Description des opérations restant à réaliser après l'intervention :</u> - La nature des opérations correctives restant à réaliser - La désignation et la quantité des fournitures à remplacer si nécessaire
---	--

L'outil de GMAO devra obligatoirement permettre l'édition de comptes-rendus d'intervention, intégrant l'ensemble de ces champs imposés au titre du marché.

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) ou par téléphone.

Dans le cas où le Titulaire reçoit une demande d'intervention par message électronique (mail) ou par téléphone, 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 conformément à l'annexe n°1 du présent CCTP.

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 Pouvoir Adjudicateur.

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, durant la phase de démarrage, la documentation relative à chaque site, intégrant notamment :

- 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, ...

En cas de non-restitution totale ou de restitution partielle de ces éléments par le Pouvoir Adjudicateur, les stipulations et obligations contractuelles du présent marché demeurent pleinement applicables et exécutoires.

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 Le plan de prévention et le document unique d'évaluation des risques
 - o Le livret CVC
 - o Le carnet de suivi sanitaire
 - o Les documents d'exploitation des installations, intégrant notamment :
 - 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
- 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 de reporting devra être développée exclusivement sur l'application Microsoft POWERBI, accessible au Pouvoir Adjudicateur, en full web, sans frais, en totale transparence, à tout moment, de manière intégrale et sur la durée totale du marché.

Cette plateforme de reporting doit permettre, à l'échelle globale du marché (Mode Hypervision) et à l'échelle de chaque site (Mode Supervision), au pas de temps souhaité et sur la base d'une fréquence mensuelle et annuelle, de présenter :

- Le reporting d'activité, conforme à sa structure imposée au marché, intégrant notamment les données issues des outils de GMAO
- Le reporting relatif au suivi à la consommation énergétique et fluides des sites
- Le reporting de suivi de la performance d'exploitation, constitué des indicateurs d'activité et 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

Le Titulaire devra paramétrer, au titre du forfait, la plateforme de reporting, développée sur l'application Microsoft POWERBI, afin d'interconnecter en temps réel les outils suivants :

- L'outil de GMAO
- Le suivi des indicateurs d'activité et de performance du marché
- Le fichier de suivi des devis et des prestations hors forfait
- Le fichier de suivi des réserves réglementaires
- Le fichier de suivi des réserves travaux
- Le fichier de suivi des garanties
- Le fichier de suivi des contrôles qualités
- Le fichier de suivi des consommables énergétiques et fluides des sites

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 de reporting devra permettre :

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

Cette plateforme de reporting 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 d'exécution 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)
- La plateforme de reporting devra être restituée intégralement au Pouvoir Adjudicateur, en version Desktop, afin que le Pouvoir Adjudicateur puisse la réutiliser immédiatement sans aucun frais.

Section 5.02 Système d'Information Opérationnel (SIO)

Outil de GMAO

Un **logiciel de GMAO**, en mode Full Web, issu exclusivement du commerce, mis à la disposition du Pouvoir Adjudicateur par le Titulaire, devra être totalement paramétré par le Titulaire et fonctionnel à 100% à l'issue de la sous-phase de prise en charge.

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 Nom du bâtiment
 - o Local du bâtiment
 - o Localisation centripète de l'équipement au sein du local : Niveau, situation à l'intérieur ou l'extérieur, Localisation niveau N, Localisation niveau N+1, ...
 - o Codification de l'équipement
 - o Codification QR CODE des équipements de criticité C1 pour étiquetage
 - o Libellé de l'équipement
 - o Niveau de criticité de l'équipement (C1 ou C2)
 - o Dénomination de l'équipement
 - o Poste technique de l'équipement
 - o Domaine technique de l'équipement
 - o Equipement père (si existant)
 - o Quantité
 - o Caractéristiques de l'équipement : Marque, Référence, Type, N° série, Caractéristiques techniques, Année de fabrication et Commentaires
 - o Caractéristiques des sous-ensembles de l'équipement (moteur, registre, sonde, ...) : Marque, Référence, Type, N° série, Caractéristiques techniques, Année de fabrication et Commentaires
 - o Liste qualifiée des consommables associés à l'équipement : Type de consommable, dénomination,

marque, référence, quantité, caractéristiques techniques, ...

- Liste qualifiée des pièces de rechange de 1ère urgence associées à l'équipement : Type de pièce de rechange, dénomination, marque, référence, quantité, caractéristiques techniques, ...

Les caractéristiques techniques des équipements devront à minima être les suivantes :

- Unité terminale de chauffage et/ou de climatisation : Puissance frigorifique et Puissance calorifique
- Pompe (simple ou double) : Diamètre (DN), Puissance électrique (kW), intensité (A) et cos phi
- Centrale de traitement d'air simple flux : Débit d'air (m3/h), puissance calorifique (kW) et puissance frigorifique (kW)
- Centrale de traitement d'air double flux : Débits d'air (air neuf, reprise, soufflage et rejet) (m3/h), puissance calorifique et puissance frigorifique (kW)
- Unité de traitement d'air simple flux : Débit d'air (m3/h), puissance calorifique (kW) et puissance frigorifique (kW)
- Refroidisseur de liquide (réversible ou non réversible) : Puissance frigorifique (kW), Puissance calorifique (si réversible) (kW), type (R410A, R134A, ...) et quantité de fluide frigorigène (constructeur et réel) (kg)
- Unité extérieure de climatisation à détente directe : Puissance frigorifique (kW), Puissance calorifique (si réversible) (kW), type (R410A, R134A, ...) et quantité de fluide frigorigène (constructeur et réel) (kg)
- Unité intérieure de climatisation à détente directe : Puissance frigorifique et Puissance calorifique (si réversible) (kW)
- Vase d'expansion : Volume (litres) et pression de gonflage (Bar)
- Pot de désembouage : Volume (litres)
- Vanne de régulation ou TOR : Diamètre (DN)
- Robinetterie (robinet, filtre, clapet, ...) : Diamètre (DN)
- Echangeur : Volume (litres) et Puissance thermique (kW)
- Panneau solaire : Taille (largeur x longueur) et Puissance thermique (kW)
- Humidificateur : Débit vapeur (kg/h), puissance électrique (kW), Puissance calorifique (kW) et intensité (A)
- ...

Les caractéristiques techniques des sous-ensembles des équipements devront à minima être les suivantes :

- Courroies : Type de courroie selon la norme ISO 4184
- Filtres : Classe d'efficacité selon la norme EN ISO 16890, dimensions et quantité
- Moteur : Puissance électrique (kW), intensité (A) et cos phi
- ...

- Gammes de maintenance préventive de l'équipement, intégrant :
 - La codification de la gamme
 - 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 comprises au forfait ou hors forfait
- 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 reparamétrage de l'outil de GMAO (partiel ou intégral), durant la durée totale d'exécution du marché, sera comprise au titre du forfait.

Règles de paramétrage de l'outil de GMAO

Le Titulaire devra intégrer à l'outil de GMAO l'ensemble des équipements du marché.

Ces équipements devront obligatoirement être paramétrés au sein de l'outil de GMAO, à l'unité, à l'exception exclusive de la robinetterie de sectionnement et des bouches/grilles de ventilation et de traitement d'air.

Dans ce cadre, les unités intérieures de climatisation, la robinetterie d'équilibrage et les vannes de régulation seront notamment paramétrées à l'unité et non sous forme d'ensemble.

Le paramétrage à l'unité signifie que chaque équipement sera référencé individuellement dans l'outil de GMAO, avec une codification unique.

Ce paramétrage permettra :

- De réaliser une traçabilité complète de chaque équipement
- Une gestion fine des interventions par équipement
- L'analyse de l'historique et des coûts par équipement

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 mensuel, trimestriel et annuel établi exclusivement sur la plateforme de reporting, développée sur Microsoft POWERBI
- 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'évènement :

- 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 BI, développée sur Microsoft POWERBI ou Google DATA STUDIO, devra intégrer à minima les champs précisés en Annexe n°2 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 des sites.

Conformément aux exigences du marché, ces rapports seront établis par le Titulaire exclusivement sur la plateforme de reporting développée sous l'application Microsoft POWERBI ou Google DATA STUDIO.

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 des réunions d'activité
- Seront présentés, 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.

Est défini prestation hors forfait toute prestation n'entrant pas dans le cadre des prestations forfaitaires, intégrant notamment les travaux neufs concernant ou ne concernant pas les sites objets du marché.

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 (cf annexe n°7 du CCTP Réalisation des prestations), 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 :

Montant du devis	Délai maximal de remise du devis par le Titulaire ⁽¹⁾
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 date de réception par le Titulaire de la demande écrite des services bénéficiaires.

Ces délais s'appliquent pour des prestations réalisées en propre et/ou sous-traitées.

Le non-respect de ces délais est soumis à l'application de pénalités conformément à l'annexe 1 du présent CCTP.

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 notification au Titulaire du devis ou de la date de démarrage des prestations arrêtée avec les services bénéficiaires.

Montant du devis	Délai maximal d'exécution des prestations hors forfait par le Titulaire ^{(1) (2) (3)}
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

Ces délais s'appliquent pour des prestations réalisées en propre et/ou sous-traitées.

Le non-respect de ces délais est soumis à l'application de pénalités à l'annexe 1 du présent CCTP.

Section 6.02 Plan pluriannuel de renouvellement et de gros entretien décennal

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

Ce rapport devra préciser :

- Pour le plan pluriannuel de renouvellement : Le coût et l'année prévisionnelle de remplacement de chaque équipement en fonction de leur durée de vie théorique définie selon le Guide de durée conventionnelle des biens et des équipements du SYPEMI (édition Mai 2018).
- Pour le plan pluriannuel de gros entretien : L'année de réalisation des opérations de maintenance préventive de niveau 5, défini selon la norme NF X 60-000, pour chaque équipement

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 Pouvoir Adjudicateur.

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 énergétique

Dans la continuité de l'étude énergétique des installations et des programmes d'amélioration de la performance énergétique définis en phase de démarrage, le Titulaire met en œuvre un plan de progrès annuel de performance énergétique pour toute la durée du Marché.

Objet

Le plan de progrès annuel a pour objet :

- De suivre, actualiser et consolider les programmes d'amélioration de la performance énergétique établis en phase de démarrage (actions sans investissement et actions avec investissement)
- De proposer de nouveaux programmes d'amélioration de la performance énergétique sur la durée totale du Marché, en cohérence avec l'évolution des installations, des usages, des objectifs et du contexte réglementaire
- De documenter et objectiver les gains énergétiques et environnementaux associés aux actions mises en œuvre, sur la base des consommations réelles et des données d'exploitation.

Contenu

Pour chaque bâtiment et, le cas échéant, pour chaque sous-ensemble d'installations, le plan de progrès annuel devra a minima comporter les éléments suivants :

1. Bilan de l'année écoulée :

- Rappel des actions de performance énergétique (APE) sans investissement mises en œuvre, issues ou non de la phase de démarrage
- Rappel des APE avec investissement engagées, en cours ou réalisées
- Analyse des consommations énergétiques et fluides de l'année, par énergie, par usage ou par zone, en lien avec les conditions d'exploitation.

2. Suivi des programmes d'amélioration existants :

Pour chaque programme d'amélioration de la performance énergétique établi en phase de démarrage ou lors des plans annuels précédents, le Titulaire présente :

- L'état d'avancement des actions (non engagée, en cours, réalisée, abandonnée, reportée)
- Les prestations effectivement réalisées
- L'impact énergétique et environnemental constaté ou estimé : Economies d'énergie et réduction d'émissions carbone
- Les incidences éventuelles sur les conditions de sécurité, d'hygiène, de confort, de fiabilité et de maintenance
- La mise à jour, le cas échéant, de l'impact financier global, incluant le coût des opérations réellement mises en œuvre et les soutiens financiers obtenus ou confirmés (CEE, ...)
- La mise à jour du Temps de Retour sur Investissement (TRI) brut et net.

3. Proposition de nouveaux programmes d'amélioration

Le Titulaire propose, chaque année, de nouvelles actions de performance énergétique, en distinguant :

- Les APE sans investissement, permettant un gain immédiat sur les consommations (optimisation des paramètres de conduite, régulation, programmation horaire, free-cooling, gestion des consignes de température et d'hygrométrie, ...)
- Les APE avec investissement, permettant un gain à terme sur la base d'un TRI calculé.

Pour chaque nouveau programme ou action proposée, le Titulaire précise a minima :

- Les prestations à réaliser
- L'impact énergétique et environnemental attendu
- Les incidences potentielles sur la sécurité, l'hygiène, le confort, la fiabilité et la maintenance des installations
- L'impact financier global (coût estimatif, soutiens financiers potentiels notamment CEE, ...)
- Le TRI brut (sans subvention) et net (avec subvention).

Validation et mise en œuvre

Les programmes d'amélioration de la performance énergétique et les actions associées, qu'ils soient issus de la phase de démarrage ou des plans de progrès annuels, sont soumis à la validation préalable du Pouvoir Adjudicateur.

Les APE sans investissement, une fois validées, sont intégrées aux protocoles opératoires de conduite, de surveillance et de maintenance mis en œuvre par l'équipe opérationnelle dédiée au Marché, le Titulaire assurant leur appropriation et leur suivi.

Les APE avec investissement, une fois validées, peuvent faire l'objet de décisions spécifiques du Pouvoir Adjudicateur quant à leur programmation, leur financement et leur mise en œuvre

Le Titulaire met à jour, en conséquence, les documents d'exploitation, les consignes de conduite et les paramètres de régulation

Périodicité et livrable

Le plan de progrès annuel de performance énergétique constitue un livrable contractuel restitué, chaque année, au Pouvoir Adjudicateur et présenté durant la réunion d'activité annuelle.

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 de pollution accidentelle affectant les installations dont il a la charge, le Titulaire est tenu aux obligations suivantes :

Information immédiate du Pouvoir Adjudicateur

Le Titulaire doit prévenir sans délai et au maximum dans l'heure suivant la constatation de l'événement, le représentant désigné du Pouvoir Adjudicateur, par tout moyen permettant de garantir la traçabilité (appel téléphonique suivi d'un courriel ou d'une notification via l'outil de GMAO).

Ce signalement doit être accompagné d'un premier rapport succinct précisant la nature de l'événement, les équipements concernés, les risques potentiels identifiés et les premières mesures conservatoires mises en œuvre.

Mise en sécurité et mesures conservatoires

Le Titulaire doit immédiatement mettre en œuvre toutes les actions nécessaires pour :

- Assurer la sécurité des personnes et des biens
- Limiter l'extension des dommages ou pollutions et éviter toute aggravation de l'événement
- Mettre hors service ou isoler les équipements critiques présentant un risque
- Sécuriser les zones impactées et prévenir tout risque secondaire (incendie, pollution des réseaux d'eaux pluviales ou usées, atteinte aux nappes phréatiques, ...)

Mobilisation d'effectifs qualifiés et de moyens adaptés

Le Titulaire s'engage à mobiliser dans un délai maximal de deux (2) heures des équipes d'intervention qualifiées, habilitées et équipées, disposant des compétences techniques adaptées (CVC, électricité, sécurité incendie, hygiène et environnement).

Il doit également garantir la disponibilité et la mise en œuvre de matériels spécifiques et de secours : Groupes électrogènes, pompes de relevage, moyens de confinement, équipements de dépollution, ...

Pour les pollutions accidentelles des sols (déversements, hydrocarbures, produits chimiques, eaux usées, incendie générant des résidus), le Titulaire doit disposer en permanence et à proximité des sites d'un stock opérationnel comprenant notamment :

- Kits anti-déversements (absorbants, boudins, tapis de confinement)
- Moyens de pompage et de récupération des effluents
- Conteneurs étanches pour stockage temporaire des déchets souillés
- Produits et équipements de neutralisation adaptés à la nature de la pollution
- Équipements de protection individuelle (EPI) adaptés

Accompagnement du Pouvoir Adjudicateur en gestion de crise

À compter du déclenchement du plan de gestion de crise par le Pouvoir Adjudicateur, le Titulaire doit mettre en œuvre, sous sa responsabilité, l'ensemble des moyens nécessaires pour accompagner le Pouvoir Adjudicateur dans :

- L'évaluation technique et économique des dommages
- La proposition des solutions de remise en état
- La mobilisation renforcée des moyens humains et matériels complémentaires, y compris par le recours à des sous-traitants ou partenaires spécialisés si nécessaire, dans un délai maximum de 24 heures
- La participation active à la définition et à la mise en œuvre des politiques de communication interne et externe liées à l'événement
- La proposition argumentée d'une stratégie de rétablissement, intégrant les délais prévisionnels de remise en service et les mesures provisoires de continuité d'activité

Gestion réglementaire et traçabilité

En cas de pollution des sols ou des milieux, le Titulaire doit informer dans un délai maximal de 24 heures les autorités compétentes (DREAL, ARS, services d'assainissement, préfecture, ...) et le Pouvoir adjudicateur, conformément aux obligations réglementaires.

Il doit organiser l'évacuation et le traitement des déchets souillés vers des filières agréées, avec remise des Bordereaux de Suivi des Déchets (BSD) au Pouvoir Adjudicateur.

Les mesures de dépollution ou de remise en état doivent être mises en œuvre en coordination avec le Pouvoir Adjudicateur et, le cas échéant, avec des prestataires spécialisés.

Rapport de retour d'expérience (REX)

Dans un délai maximum de cinq (5) jours ouvrés suivant la clôture de l'incident, le Titulaire doit transmettre au Pouvoir Adjudicateur un rapport détaillé comportant :

- La description des faits, causes identifiées et circonstances
- La description des faits et circonstances
- Les mesures conservatoires et correctives mises en œuvre
- L'évaluation des impacts sur les installations, les sols, l'environnement et la sécurité
- La traçabilité des déchets (BSD, justificatifs des filières)
- Les actions correctives et préventives proposées pour éviter la récurrence

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 s'engage à réaliser, une fois par an, un audit d'exploitation approfondi des prestations du présent marché, afin d'évaluer la conformité de leur exécution aux obligations contractuelles.

Cet audit sera conduit par le service qualité du Titulaire, accompagné de son service d'expertise métier, de manière

indépendante vis-à-vis des équipes opérationnelles affectées à l'exécution des prestations.

Objet et périmètre de l'audit :

Les points ci-après seront analysés dans le cadre de l'audit, à titre d'exemples représentatifs et sans caractère limitatif :

- Le respect des engagements contractuels du Titulaire, tant en matière de moyens que de résultats
- La bonne exécution des prestations forfaitaires
- La cohérence, la fiabilité et la traçabilité des données de reporting opérationnel
- La présence effective des moyens humains et techniques prévus
- La conformité des interventions planifiées ou déclenchées
- Le respect des règles de sécurité, d'hygiène et d'environnement applicables

L'audit devra comprendre des visites sur site permettant de vérifier concrètement la réalisation effective des prestations, notamment celles prévues au forfait.

Méthodologie de l'audit :

Le référentiel d'audit sera élaboré par le Titulaire et validé par le Pouvoir Adjudicateur durant la phase de démarrage du marché.

Les processus d'audit (fréquence, périmètre, modalités de contrôle, documents à consulter, points de vérification, ...) devront également faire l'objet d'une validation préalable par le Pouvoir Adjudicateur.

Le Titulaire devra présenter dans son offre technique la méthodologie d'audit envisagée, ainsi que les modalités de communication des résultats et de suivi des actions correctives.

Restitution des résultats et plan d'actions :

Le Titulaire remettra, à l'issue de chaque audit, un rapport structuré d'audit d'exploitation annuel comprenant :

- Les constats effectués
- Les écarts identifiés
- Les actions correctives ou préventives proposées
- Un plan d'action associé, incluant les délais de mise en œuvre et les responsables désignés

Le Titulaire transmettra ce rapport, dans sa version complète, au Pouvoir Adjudicateur au plus tard deux (2) mois avant chaque date anniversaire du marché, aux fins d'analyse, de discussion et de validation.

En cas de non-remise du rapport d'audit d'exploitation annuel, ou si celui-ci ne répond pas aux exigences contractuelles, le Titulaire encourt des pénalités définies à l'article 16 du CCAP commun.

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 en Annexe n°1 du présent CCTP.

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 (mensuel, semestriel 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 QHSE (Qualité Hygiène Sécurité Environnement) se compose de trois (3) systèmes de management :

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

Ces Systèmes de Management intègrent l'ensemble des processus et des activités suivants, permettant, au Titulaire, de répondre pleinement aux exigences et aux obligations du Pouvoir Adjudicateur à compter de la date de prise d'effet effective

des prestations :

Système de Management Sécurité (SMS) :

- Processus Sécurité, composés des procédures, guides, modes opératoires et outils permettant :
 - o De prévenir les risques
 - o De former les équipes aux règles de sécurité imposées
 - o D'organiser l'exécution des prestations à risque
- Processus Hygiène, composés des procédures, guides, modes opératoires et outils permettant :
 - o De mettre en œuvre le carnet de suivi sanitaire
 - o De respecter les mesures de prévention des risques de contamination en cas de risque pandémique
 - o 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 :
 - o De maîtriser la localisation, les caractéristiques, le fonctionnement et l'état des installations
 - o De mettre en œuvre un programme de maintenance préventive rigoureux et adapté spécifiquement à chaque équipement
 - o De mettre en œuvre un programme de contrôle et de surveillance
 - o De mettre en œuvre les modes opératoires de maintenance préventive
 - o De mettre en œuvre les modes opératoires de maintenance corrective
 - o D'accompagner les entreprises tierces mandatées par le Pouvoir Adjudicateur
 - o D'optimiser les achats et la gestion des stocks
 - o De réaliser une veille réglementaire spécifique aux installations du Pouvoir Adjudicateur
 - o De gérer le Dossier d'Exploitation-Maintenance (DEM) des installations
- Processus Achat, composés des procédures, guides, modes opératoires et outils permettant :
 - o De limiter le recours à la sous-traitance
 - o De consulter les fournisseurs et sous-traitants pressentis
 - o De contractualiser avec chaque fournisseur et sous-traitant retenu
 - o De doter les équipes opérationnelles des moyens matériels définis
 - o D'exécuter les prestations sous-traitées
- Processus RH, composés des procédures, guides, modes opératoires et outils permettant :
 - o De recruter le personnel conformément aux besoins et aux exigences du contrat
 - o De former le personnel
 - o De fidéliser le personnel
- Processus Système d'Information, composés des procédures, guides, modes opératoires et outils permettant :
 - o De gérer le Système d'Information Stratégique (SIS)
 - o 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'optimiser la performance énergétique des sites
 - o D'établir un reporting transparent du suivi des consommations et de la performance énergétique

Ces processus sont explicités dans le CCTP Démarrage des prestations.

L'ensemble des procédures, guides, modes opératoires et outils composant ces processus, et désignés comme livrables, devront être mis à jour et améliorés par le Titulaire sur la durée totale du marché, afin de répondre

continuellement aux attentes et aux exigences du Pouvoir Adjudicateur.

Ces livrables sont désignés les livrables d'exécution.

Article 10. Dispositions environnementales

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
- Être certifié ISO 9001 et 14001 sur la durée totale du marché
- 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.

Les déchets générés par le titulaire dans le cadre de ses activités d'entretien et de maintenance des installations CVC sont pris en charge par le titulaire avec signature par lui de ses BSD.

Pour les BSD de fluides frigorigènes, les BSD seront signés par le Pouvoir Adjudicateur.

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.

Article 11. 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.

Référentiel sécurité du Pouvoir Adjudicateur

Le référentiel sécurité du Pouvoir Adjudicateur devra être connu et maîtrisé par le Titulaire. Ce référentiel intègre l'ensemble des règles et des consignes de Sécurité imposés par le Pouvoir Adjudicateur. Dans ce cadre, le Titulaire devra synthétiser sa compréhension par un tableau reprenant les impacts du référentiel sur la prestation qu'il organise pour les sites.

Ce tableau de correspondance entre le référentiel de sécurité et le Système de Management QHSE du Titulaire est mis à jour au besoin.

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.

Plan de Prévention

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

Le Titulaire a un devoir d'alerte sur les situations à risque sans défaire le Pouvoir Adjudicateur de sa responsabilité.

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

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

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 procès-verbal du plan de prévention.

Le Titulaire doit 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 d'actualiser le Plan de Prévention annuellement.

De plus il est demandé au Titulaire de programmer une visite à minima annuelle par ses représentants qualifiés afin de mettre à jour la liste des risques identifiés. Cette liste à jour des risques est transcrite dans un document annexé au plan de prévention et renseigné dans la plateforme GED.

Le Pouvoir Adjudicateur procédera à un contrôle par échantillon de la mise à jour des plans de prévention et des annexes. Le Titulaire est tenu pour responsable de la mise à jour à minima annuelle des risques et de l'intégration de tous nouveaux risques identifiés.

Le Titulaire est tenu de présenter un plan de prévention pour tout site en cas de risques spécifiques identifiés, ou en cas de prestations de service engagées en coactivité.

Evaluation des risques

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

La gestion des risques démarre, en phase de démarrage (avec notamment l'établissement par le Titulaire de son Document Unique et de celui de ses sous-traitants et cotraitants). Le Titulaire procède à une analyse des risques des sites identifiés potentiellement à risques.

Sont identifiés pour chaque local technique ou zone de travail :

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

Cette analyse permet de répertorier les risques récurrents afin de préconiser les actions à engager.

Le Titulaire met en place et coordonne, au titre du forfait, les actions à engager et garantit le respect des préconisations définies.

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 délaissier 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).

Article 12. 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.

Article 13. Pénalités

Les pénalités applicables aux obligations contractuelles, relatives au CCTP Pilotage des prestations, sont annexées au présent document.

Annexes

Annexe n°1 : Liste des indicateurs de performance et des pénalités associées

Annexe n°2 : Contenu des rapports d'activité