



CAHIER DES CLAUSES TECHNIQUES PARTICULIERES

APPEL D'OFFRES OUVERT

« CITE DE L'ARCHITECTURE ET DU PATRIMOINE »

MARCHE DE SERVICES N° AO-2026-03

MAINTENANCE MULTITECHNIQUE

CAHIER DES CHARGES DE DEMARRAGE

CITE DE L'ARCHITECTURE ET DU PATRIMOINE
1 place du Trocadéro et du 11 Novembre
75116 PARIS

AMO Géoptimiz
12 rue Georges Blandon
78430 LOUVECIENNES

SOMMAIRE

ARTICLE 1 - OBJET DU MARCHE	4
ARTICLE 2 - NATURE DES PRESTATIONS	4
2.1 DEFINITION DE LA PHASE DE DEMARRAGE	4
2.2 DUREE DE LA PHASE DE DEMARRAGE	5
2.3 NATURE DES OBLIGATIONS	5
2.4 RESSOURCES ET PLANNING	5
2.5 MODALITE DE SUIVI.....	6
2.6 CLOTURE DE LA PHASE.....	7
ARTICLE 3 - PLAN DE DEPLOIEMENT	8
3.1 MISSIONS ATTENDUES	8
3.2 LIVRABLES A RESTITUER	40
ARTICLE 4 - ANNEXES	41

ARTICLE 1 - OBJET DU MARCHÉ

Le présent document a pour objet de définir les missions confiées au Titulaire, durant la phase dite de démarrage.

Cette phase permet d'initier la relation partenariale entre la Cité de l'architecture et du patrimoine et le Titulaire, et de poser les bases de la future exploitation.

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, les objectifs de qualité et de performance exigés et les enjeux liés à la protection des personnes et des biens et à la satisfaction des utilisateurs des installations objets du Marché.

ARTICLE 2 - NATURE DES PRESTATIONS

2.1 Définition de la phase de démarrage

La phase de démarrage est mise à profit pour :

- Mettre en place les modes de fonctionnement avec la Cité de l'architecture et du patrimoine pour initialiser une dynamique de relation partenariale
- Préserver et garantir le service sans dégradation des prestations au jour de l'exploitation opérationnelle des sites.

Le Titulaire met cette phase à profit pour déployer son savoir-faire, son ingénierie et ses outils d'exploitation.

Pendant cette phase, le Titulaire assure une cohérence d'actions entre ses services internes et la Cité de l'architecture et du patrimoine conformément au Marché signé, en matière d'ingénierie, d'exploitation et de commerce.

Tout au long de cette phase, le Titulaire instaure un véritable dialogue avec la Cité de l'architecture et du patrimoine pour garantir une interface opérationnelle et la coordination des différentes actions.

La Cité de l'architecture et du patrimoine souhaite attirer l'attention du Titulaire sur le fait que cette phase est considérée comme stratégique car elle conditionne la réussite du Marché sur sa durée.

La Cité de l'architecture et du patrimoine attend ainsi de la part du Titulaire une véritable méthodologie de projet, ainsi qu'un dispositif organisationnel permettant de répondre à cet enjeu et ce, quelle que soit la période durant laquelle sera mise en œuvre cette phase.

2.2 Durée de la phase de démarrage

La phase de Démarrage sera décomposée en deux parties, désignées comme sous-phase :

- Une première sous-phase, désignée « sous-phase de pré-exploitation », prenant effet à compter du 01/12/2026, date de prise d'effet du Marché, jusqu'au 31/12/2026 à 23h59, pour une durée totale de 31 jours
Les missions et les livrables réalisées par le Titulaire, dans le cadre de cette sous-phase, sont précisés dans le présent CCTP.
- Une seconde sous-phase, désignée « sous-phase de prise en charge », prenant effet à compter de la date de prise d'effet opérationnelle de chaque installation technique de chaque poste technique, définie au DPGF, pour une durée totale de 90 jours pour chaque installation technique.
Les missions et les livrables réalisées par le Titulaire, dans le cadre de cette sous-phase, sont précisés dans le présent CCTP.

2.3 Nature des obligations

Cette phase est soumise à une obligation de résultat.

Dans ce cadre, il est attendu de la part du Titulaire :

- L'obligation de mettre en œuvre les ressources et les moyens nécessaires, dont ceux définis dans son offre technique, afin de garantir le respect des obligations contractuelles exigées dans le cadre de cette phase
- L'exécution des missions contractuellement définies
- La production des livrables exigés (La production des livrables exigés conditionne la constatation du service fait et permet le déclenchement du processus de facturation.

La facturation relative aux frais engagés pour les prestations de démarrage interviendra à l'issue de la remise des livrables attendus.

Les exigences contractuelles relatives à cette phase sont soumises à l'application de pénalités.

2.4 Ressources et Planning

Au cours de cette période, il est attendu que le Titulaire présente et déploie :

- Les futures ressources et organisations opérationnelles
- Les ressources supports issues des structures centrales et chargées des appuis spécifiques

L'ordonnancement des missions incombant au Titulaire, dans le cadre de cette phase, sera suivi par la Cité de l'architecture et du patrimoine sur la base d'un planning réalisé par le Titulaire.

Ce planning devra lister, de manière précise et exhaustive, l'ensemble des missions à réaliser et des livrables à restituer, avec leurs jalons associés.

2.5 Modalité de suivi

Une réunion de lancement et des réunions de suivi devront permettre au Titulaire de déployer les deux parties de cette phase de démarrage et d'établir la relation entre la Cité de l'architecture et du patrimoine et le Titulaire.

Pour chaque réunion, un compte rendu sera à rédiger, sous 24h00, par le Titulaire et soumis pour validation à la Cité de l'architecture et du patrimoine.

À compter de la réception du compte rendu, le client disposera d'un délai de 48 heures pour formuler ses éventuelles observations. Passé ce délai, et en l'absence de retour, le compte rendu sera réputé accepté.

Réunion générale de lancement

Dans le cadre de la première partie de cette phase de Démarrage, désignée « sous-phase de pré-exploitation », une réunion de lancement générale sera organisée par le Titulaire en présence de la Cité de l'architecture et du patrimoine, au plus tard sous sept (7) jours ouvrés à compter de la date de prise d'effet du présent Marché.

Dans ce cadre, le Titulaire présentera à la Cité de l'architecture et du patrimoine :

- L'ensemble des moyens mis en œuvre
- La méthodologie déployée permettant de répondre aux exigences de cette phase
- Les outils de contrôle et de suivi de cette phase, représentés notamment par le planning de démarrage et un tableau de bord de suivi de l'état d'avancement des différentes missions.

Cette réunion sera composée, à minima, par le Comité de Pilotage du Marché.

Cette réunion pourra comprendre notamment les points suivants :

- Une lecture en commun de l'ensemble du Marché
- Un résumé du contrat à l'attention des équipes opérationnelles
- Une présentation des interlocuteurs en charge de chaque sous-phase
- Une présentation de l'organisation opérationnelle du Titulaire
- La liste et les coordonnées des intervenants désignés avec leur périmètre de responsabilités
- La présentation de la méthodologie mise en œuvre
- La présentation du planning définitif de démarrage
- La liste des éléments à récupérer auprès de la Cité de l'architecture et du patrimoine
- La présentation des modalités de suivi de cette phase : Compte rendu, suivi des actions, ...
- Les plans de prévention

Réunions de suivi

Des réunions de suivi bimensuelles, soit 2 (deux) réunions par mois, seront organisées par le Titulaire en présence de la Cité de l'architecture et du patrimoine :

- Durant la première partie de la phase de démarrage, à compter de la réunion de lancement
- Durant la seconde partie de la phase de démarrage, à compter des dates de prise d'effet opérationnelle de chaque installation technique de chaque poste technique, définie au DPGF

Ces réunions permettront de suivre l'avancement du plan de déploiement et des différentes actions réalisées ou à réaliser pendant la première et la seconde partie de cette phase.

Ces réunions pourront notamment se traduire par la présentation des points suivants :

- Une relecture du compte-rendu de la réunion précédente
- L'état d'avancement des missions à réaliser dans le cadre de la première et de la seconde partie de cette phase
- L'avancement de la production des livrables exigés
- La présentation des livrables exigés selon les jalons définis au planning

2.6 Clôture de la phase

Clôture de la première partie

A l'issue de la première partie de la phase de démarrage, une réunion de clôture sera organisée par le Titulaire, en présence de la Cité de l'architecture et du patrimoine.

Tous les livrables exigés devront avoir été transmis dans leur parfaite et totale complétude, avant cette réunion, conformément au planning contractuel de restitution.

Dans le cas où tous les livrables ont été transmis, dans leur parfaite et totale complétude et conformément aux exigences de la Cité de l'architecture et du patrimoine, un procès-verbal de clôture de cette première sous-phase sera formalisé par la Cité de l'architecture et du patrimoine et signé par les deux parties. La Cité de l'architecture et du patrimoine validera ainsi, par quitus, la clôture de cette première partie pour l'ensemble du Marché.

En cas de non-réalisation ou d'exécution partielle des missions définies au titre du Marché et/ou de non-restitution des livrables dans les délais contractuels, conformément aux exigences contractuelles et aux exigences de la Cité de l'architecture et du patrimoine, des réserves seront émises par cette dernière qui pourra appliquer les pénalités prévues au titre du Marché.

Clôture de la seconde partie

A l'issue de la seconde partie de la phase de démarrage, une réunion de clôture sera organisée par le Titulaire, en présence de la Cité de l'architecture et du patrimoine et à la demande de cette dernière.

Tous les livrables exigés devront avoir été transmis dans leur parfaite et totale complétude, avant cette réunion, conformément au planning contractuel de restitution.

Dans le cas où tous les livrables ont été transmis, dans leur parfaite et totale complétude et conformément aux exigences de la Cité de l'architecture et du patrimoine, un procès-verbal de clôture de cette seconde sous-phase sera formalisé par la Cité de l'architecture et du patrimoine et signé par les deux parties. La Cité de l'architecture et du patrimoine validera ainsi, par quitus, la clôture de cette seconde partie pour l'ensemble du Marché.

En cas de non-réalisation ou d'exécution partielle des missions définies au titre du Marché et/ou de non-restitution des livrables dans les délais contractuels, conformément aux exigences contractuelles et aux exigences de la Cité de l'architecture et du patrimoine, des réserves seront émises par cette dernière qui pourra appliquer les pénalités prévues au titre du Marché.

A compter de la date de fin de cette seconde partie, applicable à chaque poste, le périmètre contractuel du Marché s'applique pour chaque poste concerné à l'exception des réserves mentionnées dans les livrables du Titulaire, transmis avant la date de fin de cette partie.

Nota important :

Toutes les réserves transmises au-delà de la date de fin de cette seconde partie seront considérées comme irrecevables pour la Cité de l'architecture et du patrimoine. Le Titulaire devra ainsi assumer au titre du forfait la levée de ces réserves, conformément au périmètre forfaitaire du présent Marché.

ARTICLE 3 - PLAN DE DEPLOIEMENT

3.1 Missions attendues

3.1.1 Missions relevant de la première partie de la phase de démarrage (sous-phase de pré-exploitation) :

Mission n°1 : Prise de connaissance des enjeux et du périmètre contractuel

Le Titulaire, représenté par ses équipes en propre et ses sous-traitants, a pour objectif, dans le cadre spécifique de cette mission :

1. De prendre pleinement connaissance :
 - Des enjeux, des attentes et des exigences de la Cité de l'architecture et du patrimoine
 - Du Marché, dans sa globalité, représenté notamment par son périmètre et ses exigences

- Des outils de gestion représentés notamment par l'outil de GMAO et l'outil de gestion des demandes d'interventions
- Des problématiques d'exploitation-maintenance actuelles
- De la politique HSE (Hygiène Sécurité Environnement) de la Cité de l'architecture et du patrimoine
- De la mise en œuvre des DC4 (conformes et complets)

Dans ce cadre, la Cité de l'architecture et du patrimoine présentera au Titulaire :

- Ses enjeux, ses attentes et ses exigences dans le cadre spécifique du Marché
- Le niveau de qualité exigé conformément au Marché
- Les points de vigilance et de criticité
- Les contraintes
- Les problématiques actuelles non résolues
- Les règles RSE qui s'imposent au Titulaire

2. D'assurer le recouvrement avec le(s) prestataire(s) sortant(s) :

Dans ce cadre, le Titulaire soumettra à la validation de la Cité de l'architecture et du patrimoine, dès le premier jour de cette première partie de phase, une liste précisant l'ensemble des documents et des informations à récupérer auprès du(des) prestataire(s) sortant(s).

La Cité de l'architecture et du patrimoine pourra autoriser au Titulaire de transmettre cette liste au(x) prestataire(s) sortant(s) et d'échanger directement avec ce(s) dernier(s), tout en exigeant d'être informé systématiquement, afin d'obtenir l'ensemble des éléments demandés.

Le Titulaire devra informer immédiatement la Cité de l'architecture et du patrimoine en cas de non-réponse de la part du(des) prestataire(s) sortant(s), de non-restitution ou de restitution partielle des éléments demandés. Dans ce cadre, la Cité de l'architecture et du patrimoine apportera son concours afin d'obtenir ces éléments.

Dans le cas où ces éléments demandés ne sont pas totalement restitués ou sont seulement restitués de manière partielle, par la Cité de l'architecture et du patrimoine ou par le(s) prestataire(s) sortant(s), les clauses et obligations contractuelles du présent Marché restent pour autant pleinement applicables.

Mission n°2 : Maitrise des risques

Le Titulaire se doit de respecter l'ensemble des dispositions du code du travail régissant les situations de travaux entre une entreprise utilisatrice et une entreprise extérieure, et en particulier :

- Coactivité : L'article R.4511-1 et suivants du Code du Travail complétant le code du travail et fixant les prescriptions particulières d'hygiène et de sécurité applicables aux travaux effectués dans un établissement par une entreprise extérieure
- CSPS L'article R.4532-1 et suivants du Code du Travail relatif à l'intégration de la sécurité et à l'organisation de la coordination en matière de sécurité et de protection de la sante lors des opérations de bâtiment ou de génie civil.

L'objectif de ces dispositions est de prévenir les risques interférents résultant de leurs interventions successives ou simultanées mais aussi de déployer des moyens communs de réduction du risque.

Interventions dans le cadre de l'article R.4532-1 et suivants du Code du Travail :

Dans le cas du régime de la coactivité, article R.4511-1 et suivants du Code du Travail, le Titulaire doit respecter les obligations de l'entreprise extérieure :

- Participation à la visite préalable
- Participation à l'Inspection Commune Préalable (ICP) afin d'analyser les risques liés aux activités, installations et matériels utilisés
- Identification, si besoin, des risques ainsi que les mesures de prévention associées
- Participation aux réunions périodiques et aux adaptations des plans de prévention le cas échéant

La Cité de l'architecture et du patrimoine soumettra au Titulaire le plan de prévention initial du Marché : Le Titulaire devra le renseigner, le valider et le signer en intégrant sa propre analyse de risques.

Chaque année, le Titulaire devra mettre à jour le plan de prévention qui sera soumis à la validation de la Cité de l'architecture et du patrimoine.

Le plan de prévention annuel doit être mise à jour en décembre de l'année en cours pour l'année suivante avec une visite (inspection commune)

Le Titulaire s'engage par ailleurs :

- A informer et faire signer les plans de prévention par l'ensemble des intervenants susceptibles d'intervenir sur le site (personnel du Titulaire et sous-traitants)
- Les sous-traitants seront présents lors de la visite commune
- A fournir une copie des plans de prévention (sur support papier ou numérique) à l'ensemble des intervenants susceptibles d'intervenir sur le site (personnel du Titulaire et sous-traitants)
- A établir un document unique d'évaluation des risques par site
- A établir des plans de gestion de crise en cohérence et intégré à celui de la Cité de l'architecture et du patrimoine

Ces actions sont réitérées chaque fois qu'un nouvel intervenant du Titulaire ou qu'un nouveau sous-traitant est amené à intervenir sur un site.

Tout au long de la phase de démarrage, le Titulaire fournira régulièrement un état des plans de prévention en mentionnant le niveau d'avancement pour chaque site (rendez-vous pris pour l'inspection commune, inspection commune réalisé, plan de prévention établi, plan de prévention signé, ...).

Interventions dans le cadre de l'article R.4532-1 et suivants du Code du Travail :

Dans le cas de prestations ou de travaux soumis au décret 94-1159, la Cité de l'architecture et du patrimoine devra organiser la sécurité du chantier, et missionnera notamment à cet effet un coordonnateur sécurité et protection de la santé (CSPS).

Mission n°3 : Elaboration du Système de Management QHSE spécifique au Marché

Le Titulaire a pour objectif, dans le cadre de cette mission, d'élaborer les protocoles, guides, modes opératoires et outils définis ci-après, relatifs aux processus du Système de Management QHSE (Qualité Hygiène Sécurité Environnement) spécifique au Marché et applicable uniformément à l'échelle globale du Marché.

Ce Système de Management sera décomposé en trois (3) systèmes de management spécifiques :

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

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

1. Structure du Système de Management QHSE

Le Titulaire établira, durant cette première partie de phase, et soumettra, à la validation de la Cité de l'architecture et du patrimoine, le Système de Management QHSE, qui devra obligatoirement reposer sur les processus suivants :

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 les carnets de suivi sanitaire (air et eau)
 - 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

Dans le cadre spécifique du Processus Hygiène, le Titulaire devra établir, durant cette sous-phase :

- Le carnet de suivi sanitaire eau, pour chaque installation de production d'eau chaude sanitaire, conformément aux obligations réglementaires
- Le carnet de suivi sanitaire air, pour chaque site, conformément aux obligations réglementaires

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 la Cité de l'architecture et du patrimoine
 - o D'optimiser les achats et la gestion des stocks
 - o De gérer les réserves réglementaires
 - o De gérer les réserves travaux
 - o De gérer les garanties et les obsolescences
 - o De réaliser une veille réglementaire spécifique aux installations du Marché
 - 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

Dans le cadre de ce processus, le Titulaire devra, durant cette première partie de phase, élaborer un SOGED (Schéma d'Organisation et de Gestion des Déchets) pour chaque site, conformément aux obligations contractuelles du Marché.

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

- D'optimiser les consommations énergétiques et fluides des sites
- D'établir le suivi et le reporting des consommations énergétiques et des fluides
- D'établir le suivi et le reporting des rendements énergétiques (COP/EER) des installations de production d'eau chaude et d'eau glacée (chaudière et refroidisseur de liquide réversible/non réversible).

2. Système de Management Sécurité (SMS)

Processus Sécurité :

Les livrables à établir par le Titulaire et à transmettre à la Cité de l'architecture et du patrimoine, dans les délais requis, durant cette première partie, sont précisés à la section 3.2 du présent CCTP.

Ces livrables devront être établis conformément aux obligations définies à la mission n°2 de la section 3.1 du présent CCTP.

3. Système de Management Qualité (SMQ)

Processus RH (Ressources Humaines) :

Les livrables à établir par le Titulaire et à transmettre à la Cité de l'architecture et du patrimoine, dans les délais requis, durant cette première partie, sont précisés à la section 3.2 du présent CCTP.

Dans le cadre de ce processus, le Titulaire devra, durant cette première partie de phase :

- Etablir la liste des intervenants dédiés au Marché (équipes en propre et sous-traitance), adaptés en nombre et en compétences, et répondant aux exigences contractuelles
- Etablir et transmettre à la Cité de l'architecture et du patrimoine le dossier de chaque agent opérationnel, précisant sa fiche de poste, intégrant ses missions et responsabilités, son planning horaire hebdomadaire, sa charge de travail hebdomadaire et mensuelle, ses qualifications, ses habilitations et ses formations.
- Le titulaire devra constituer un dossier administratif complet comportant, pour chaque agent affecté à la prestation, une fiche récapitulative accompagnée des pièces justificatives requises, notamment la déclaration URSSAF et l'attestation employeur.
- Réaliser les formations, les habilitations et les qualifications des intervenants, applicables à chaque site du Marché :
 - Le Titulaire s'engage à délivrer les formations, les habilitations et les qualifications au personnel intervenant (en propre ou sous-traitant) régulièrement ou occasionnellement sur le site, avant son intervention effective.
 - Le Titulaire prend à sa charge exclusive les formations, les habilitations et les qualifications de son personnel (en propre ou sous-traitant) intervenant sur le périmètre contractuel, sur la durée pleine et entière du Marché.
 - A ce titre le Titulaire s'engage à disposer d'une équipe totalement formée, habilitée et qualifiée (en propre ou sous-traitant) au moins une (1) semaine avant le démarrage effectif des prestations.
 - La formation spécifique aux sites devra obligatoirement intégrer la connaissance :

- Du site
- Du règlement intérieur
- Des règles HSE
- Des prestations à réaliser au titre du Marché
- Des contraintes spécifiques s'appliquant aux sites, notamment en termes d'accès
- Obtenir les autorisations et les droits d'accès indispensables et/ou obligatoires afin d'exercer ses activités

Les équipes opérationnelles et d'encadrement devront obligatoirement être constituées avant la fin de cette sous-phase, en étant habilitées, qualifiées et formées afin d'exécuter les prestations du Marché conformément à ses exigences et à ses obligations contractuelles.

Processus Achat :

Les livrables à établir par le Titulaire et à transmettre à la Cité de l'architecture et du patrimoine, dans les délais requis, durant cette première partie, sont précisés à la section 3.2 du présent CCTP.

Dans le cadre de ce processus, le Titulaire devra, durant cette première partie de phase :

- Soumettre à la validation de la Cité de l'architecture et du patrimoine, les sous-traitants pressentis et leur périmètre contractuel, intégrant :
 - Les prestations comprises au titre du forfait
 - Les prestations hors forfait
 - Les délais d'intervention, de dépannage et de remise en état
- Constituer la liste des moyens matériels à mettre en œuvre spécifiquement pour chaque site : Outillage, moyens de levage et de manutention, moyens de mesure, moyens de signalisation, moyens de protection, moyens informatiques, moyens de déplacement, moyens de communications, moyens administratifs, ...

Processus Maintenance :

Les livrables à établir par le Titulaire et à transmettre à la Cité de l'architecture et du patrimoine, dans les délais requis, durant cette première partie, sont précisés à la section 3.2 du présent CCTP.

Dans le cadre de ce processus, le Titulaire devra, durant cette première partie de phase :

- Mettre en place les carnets d'entretien réglementaires, pour les sites concernés : Carnet de chaufferie, livret de suivi des installations frigorifiques, ...
- Etablir les procédures spécifiques d'exploitation relatives notamment à :
 - La gestion des demandes d'intervention, en heures ouvrées et non ouvrées
 - La gestion des prestations hors forfait
 - La gestion des accès aux installations des sites
 - La communication entre le Titulaire et les occupants des sites
 - ...
- Etablir le livret d'astreinte, intégrant :
 - Les procédures d'accès et d'intervention sur chaque site
 - Les moyens d'accès aux sites

- Le principe de fonctionnement général des installations
- L'implantation géographique des équipements
- Les codes d'accès des installations
- Les paramètres de conduite et de réglage : Température, débit, pression, horaires de fonctionnement, ...
- La localisation des organes de consignation (hydraulique, électrique, ...)
- Les consignes particulières de sécurité

Processus Système d'Information :

Les livrables à établir par le Titulaire et à transmettre à la Cité de l'architecture et du patrimoine, dans les délais requis, durant cette première partie, sont précisés à la section 3.2 du présent CCTP.

Dans le cadre de ce processus, le Titulaire devra, durant cette première partie de phase, initier le Système d'Information Stratégique et Opérationnel, exigé dans le cadre du Marché.

A cet effet, un Atelier dénommé « **Système d'Information** », sera lancé durant la première partie de la phase de démarrage, afin de :

- Valider le Système d'Information Stratégique (SIS) du Marché, mis en œuvre par le Titulaire, uniformément à l'ensemble des sites. Ce SIS devra obligatoirement être conforme aux exigences contractuelles du Marché et strictement identique à celui présenté dans son offre commerciale. Ce SIS sera présenté par le Titulaire à la Cité de l'architecture et du patrimoine durant cet atelier, pour validation et mise en application effective.
- Valider le Système d'Information Opérationnel (SIO) du Marché, mis en œuvre par le Titulaire, uniformément à l'ensemble des sites. Ce SIO devra obligatoirement être conforme aux exigences contractuelles du Marché et strictement identique à celui présenté dans son offre commerciale. Ce SIO sera présenté par le Titulaire à la Cité de l'architecture et du patrimoine, durant cet atelier, pour validation et mise en application effective.

Les réunions de cet atelier seront réalisées à l'initiative du Titulaire.

Système d'Information Stratégique (SIS) :

Durant cette première partie, le Titulaire devra initier la constitution de la plateforme GED, qui fait partie intégrante de l'outil de GMAO (module GED de l'outil de GMAO), conformément aux règles de structuration imposées par la Cité de l'architecture et du patrimoine. La GED sera à la charge du Titulaire.

Dans ce cadre, la Cité de l'architecture et du patrimoine remettra au Titulaire la documentation relative à chaque site, intégrant notamment :

- La documentation réglementaire
- La documentation spécifique à la Cité de l'architecture et du patrimoine intégrant notamment les règles HSE et les règlements intérieurs de chaque site
- La documentation technique, spécifique à chaque site (DOE, plans, schémas, fiches techniques, analyses fonctionnelles, ...)

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

Le Titulaire devra, en complément :

- Etablir un listing exhaustif et précis de l'ensemble de la documentation transmise par la Cité de l'architecture et du patrimoine
- Compléter cette documentation en intégrant la documentation suivante :
 - o Les procédures, guides, modes opératoires et outils constituant les processus du Système de Management QHSE
 - o Les documents de suivi réglementaire :
 - Carnet de chaufferie par chaufferie
 - Carnet d'entretien de chaque fermeture motorisée
 - Carnet d'entretien de chaque appareil élévateur
 - Carnet de suivi sanitaire Air
 - Carnet de suivi sanitaire Eau
 - Livret de suivi des installations frigorifiques par installation frigorifique
 - Livret de suivi ICPE
 - Livret CVC conformément à l'article R224-45-3 du code de l'environnement
 - ...
 - o Les documents d'exploitation :
 - Inventaire des installations
 - Gammes de maintenance préventive
 - Classification des équipements par niveau de criticité
 - Modes opératoires de maintenance préventive et corrective des équipements critiques
 - Planning des opérations : Maintenance préventive, vérification réglementaire réalisée par un organisme certifié COFRAC Inspection, ...
 - Etat technique des installations
 - Analyse AMDEC des installations
 - Plan pluriannuel de renouvellement des installations
 - Plan pluriannuel de gros entretien des installations
 - Suivi des réserves réglementaires
 - Suivi des réserves travaux
 - Suivi des garanties
 - Les documents d'enregistrement imposés par la réglementation et applicables au Marché
 - ...
 - o La documentation technique des installations :
 - Les DOE
 - Les plans et schémas techniques
 - Les fiches techniques
 - Les analyses fonctionnelles (relatives notamment aux installations GTB/GTC)
 - ...
- Numériser et enregistrer l'ensemble de cette documentation, transmise et complétée, sur la plateforme GED avec accès à la Cité de l'architecture et du patrimoine 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 de la Cité de l'architecture et du patrimoine.

La structure et la dénomination des dossiers et des fichiers, constituant la plateforme GED, seront imposées par la Cité de l'architecture et du patrimoine au Titulaire : Le Titulaire devra obligatoirement s'y conformer en enregistrant et en archivant la documentation selon ces règles.

Système d'Information Opérationnel (SIO) :

Outil de GMAO

Un logiciel de GMAO, en mode Full Web, issu du commerce, sera mis à la disposition de la Cité de l'architecture et du patrimoine par le Titulaire.

Ce logiciel sera accessible au Titulaire afin que ce dernier puisse exploiter l'ensemble de ses modules.

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.

La Cité de l'architecture et du patrimoine 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 et de ses sous-traitants, 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 partagé entre la Cité de l'architecture et du patrimoine et le Titulaire. Le Titulaire assurera ainsi la totale transparence de l'ensemble des informations traitées dans l'outil.

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

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

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

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

- Fiche d'identité de chaque équipement, intégrant :
 - o Codification de l'équipement
 - o Localisation centripète de l'équipement : Site, Niveau, dénomination du local, ...
 - o Libellé de l'équipement
 - o Dénomination de l'équipement
 - o Poste technique du Marché
 - o Domaine technique du Marché
 - o Codification QR Code des équipements pour étiquetage
 - o Quantité
 - o Conditions d'exploitation de référence de l'équipement
 - o Caractéristiques de l'équipement : Marque, Référence, Type, N° série, Caractéristiques techniques, sous-ensembles de l'équipement, Année de fabrication, Commentaires, ...
 - o Caractéristiques des sous-ensembles de l'équipement (moteur, registre, sonde, ...) : Marque, Référence, Type, N° série, Caractéristiques techniques, Année de fabrication, Commentaires, ...
 - o Liste qualifiée des consommables associés à l'équipement : Type de consommable, dénomination, marque, référence, quantité, caractéristiques techniques, ...
 - o Liste qualifiée des pièces de rechange de 1^{ère} urgence associées à l'équipement : Type de pièce de rechange, dénomination, marque, référence, quantité, caractéristiques techniques, ...
- Gammes de maintenance préventive de l'équipement, intégrant :
 - o La codification de la gamme
 - o La nature et la fréquence des opérations de maintenance préventive de chaque gamme
 - o Le volume horaire unitaire de chaque opération de maintenance préventive de chaque gamme
 - o La planification de la gamme de maintenance préventive de chaque équipement
- Modes opératoires des opérations de maintenance préventive et corrective de chaque équipement, 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 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 de la Cité de l'architecture et du patrimoine 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.
- Passerelle bidirectionnelle entre l'outil de ticketing de la Cité de l'architecture et du patrimoine et l'outil de GMAO
- Gestion des stocks des consommables, de petites fournitures et des pièces de rechange de 1ère urgence
- La mesure de la satisfaction de tout émetteur d'une demande d'intervention : L'outil de GMAO transmettra automatiquement et systématiquement, à tout émetteur d'une demande d'intervention et à sa clôture par le Titulaire, une enquête de satisfaction simple permettant de juger la qualité de l'intervention réalisée par le Titulaire
- Interfaçage avec l'application Microsoft POWERBI, permettant de consolider, en temps réel, les données de l'outil de GMAO et de l'outil de ticketing sur plateforme BI du Marché.

Les règles de paramétrage et d'exploitation de l'outil de GMAO seront imposées au Titulaire par la Cité de l'architecture et du patrimoine : Le Titulaire devra utiliser et exploiter l'ensemble des modules de l'outil de GMAO, quelles que soient les règles de paramétrage et d'exploitation imposées. Toute modification de paramétrage n'impliquera aucune valorisation financière du Marché.

Outil dédié à la gestion des demandes d'intervention

Toute demande d'intervention sera transmise par l'outil interne de ticketing de la Cité de l'architecture et du patrimoine (outil interne dénommé GLPI), mis à la disposition du Titulaire, dédié exclusivement à la gestion des demandes d'intervention.

Dans ce cadre :

- Les licences, l'administration, le paramétrage, la maintenance, les sauvegardes et les mises à jour de l'outil de ticketing sont à la charge exclusive de la Cité de l'architecture et du patrimoine.
- Tous les occupants du site peuvent transmettre une demande d'intervention au Titulaire via cet outil, durant les heures et jours ouvrés
- Le Titulaire reçoit toutes les demandes d'intervention transmises via cet outil, par mail, sous un format prédéfini
- Le Titulaire dispose d'un accès, sur son périmètre contractuel spécifique, lui permettant :
 - De prendre connaissance des demandes d'intervention enregistrées
 - De modifier l'état des demandes d'intervention
 - De renseigner les comptes-rendus d'intervention pour chaque demande
 - D'exporter les données de l'outil, sous un format exploitable (format de type .xls), afin

notamment d'analyser son activité et de réaliser des rapports d'activité

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

Dans le cadre de la gestion des demandes d'intervention, le Titulaire a 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 la Cité de l'architecture et du patrimoine, 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 de la Cité de l'architecture et du patrimoine, en précisant systématiquement les champs suivants :

<u>Localisation de l'équipement :</u>	<u>Description des opérations réalisées durant l'intervention :</u>
- Bâtiment - Niveau - Local	- 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>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 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
--	--

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

Nota important : La Cité de l'architecture et du patrimoine attire l'attention du Titulaire sur le fait que ce dernier doit impérativement respecter ses obligations afin que la Cité de l'architecture et du patrimoine puisse avoir un retour écrit et précis des interventions réalisées pour chaque demande.

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

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

Afin d'enregistrer l'intégralité des demandes d'intervention et des rapports associés sur l'outil de GMAO, une passerelle bidirectionnelle sera mise en oeuvre, à la charge exclusive du Titulaire, entre l'outil de GMAO et l'outil de ticketing de la Cité de l'architecture et du patrimoine.

Cette passerelle permettra de disposer des fonctionnalités suivantes :

- Toute demande d'intervention transmise via l'outil de ticketing sera automatiquement inscrite dans l'outil de GMAO. Dans ce cadre, toutes les données de ces demandes d'intervention seront enregistrées dans l'outil de GMAO
- Tout rapport d'intervention renseigné dans l'outil de GMAO, associé à une demande d'intervention transmise via l'outil de ticketing, sera inscrit automatiquement dans l'outil de ticketing en tant que rapport d'intervention de cette demande.
- Tout rapport d'intervention renseigné dans l'outil de ticketing, associé à une demande d'intervention transmise via l'outil de ticketing, sera inscrit automatiquement dans l'outil de GMAO en tant que rapport d'intervention de cette demande.

3.1.2 Missions relevant de la seconde partie de la phase de démarrage (sous-phase de prise en charge) :

Mission n°4 : Elaboration du Système de Management QHSE spécifique au Marché

Dans le cadre de cette seconde partie, le Titulaire devra élaborer les protocoles, guides, modes opératoires et outils restants suivants, relatifs aux processus du Système de Management QHSE du Marché.

1. Système de Management Qualité (SMQ)

Processus RH (Ressources Humaines) :

Les livrables à établir par le Titulaire et à transmettre à la Cité de l'architecture et du patrimoine, dans les délais requis, durant cette seconde partie, sont précisés à la section 3.2 du présent CCTP.

Processus Achat :

Les livrables à établir par le Titulaire et à transmettre à la Cité de l'architecture et du patrimoine, dans les délais requis, durant cette seconde partie, sont précisés à la section 3.2 du présent CCTP.

Dans le cadre de ce processus, le Titulaire devra, durant cette seconde partie de phase :

- Soumettre à la validation de la Cité de l'architecture et du patrimoine, les sous-traitants pressentis et leur périmètre contractuel, intégrant :
 - o Les prestations comprises au titre du forfait
 - o Les prestations hors forfait
 - o Les délais d'intervention, de dépannage et de remise en état
- Constituer la liste des moyens matériels à mettre en œuvre spécifiquement pour chaque site : Outillage, moyens de levage et de manutention, moyens de mesure, moyens de signalisation, moyens de protection, moyens informatiques, moyens de déplacement, moyens de communications, moyens administratifs, ...
- Constituer le stock prévisionnel des fournitures comprises au titre du forfait, représentées par les consommables, les petites fournitures et les pièces de rechange concernées
- Initier le stock prévisionnel des pièces de rechange de 1ère urgence, spécifiques à chaque équipement, non comprises au titre du forfait, mais nécessitant leur mise en stock afin de respecter les délais contractuels.

La constitution définitive de ce stock sera réalisée durant la seconde partie de phase, en fonction de l'inventaire, de l'état technique et de l'analyse AMDEC des installations réalisées pour chaque site.
- Contractualiser avec les fournisseurs et les sous-traitants validés par la Cité de l'architecture et du patrimoine
- Approvisionner les sites, conformément aux fournitures et aux moyens matériels validés par la Cité de l'architecture et du patrimoine

La contractualisation des sous-traitants et des fournitures, ainsi que l'approvisionnement en fournitures des sites, devront être réalisées avant la fin de cette sous-phase.

Les sites doivent ainsi être dotés du volume de stock de fournitures nécessaires, avant la fin de cette sous-phase, afin de permettre l'exécution du Marché conformément à ses exigences et à ses obligations contractuelles.

Processus Maintenance :

Les livrables à établir par le Titulaire et à transmettre à la Cité de l'architecture et du patrimoine, dans les délais requis, durant cette seconde partie, sont précisés à la section 3.2 du présent CCTP.

1. Afin de maîtriser la localisation, les caractéristiques, le fonctionnement et l'état des installations conformément aux exigences du Marché, le Titulaire devra, durant cette seconde partie de phase, réaliser :
 - L'identification précise des caractéristiques de chaque site, intégrant à minima les données suivantes :
 - o Nom du bâtiment
 - o Localisation du bâtiment : Adresse postale et Coordonnées GPS
 - o Activité des locaux du bâtiment intégrant les installations du Marché
 - o Criticité des locaux du bâtiment intégrant les installations du Marché
 - o Horaires d'exploitation des locaux du bâtiment intégrant les installations du Marché
 - L'identification précise des caractéristiques de chaque équipement, intégrant à minima les données suivantes :
 - o Nom du bâtiment
 - o Local du bâtiment
 - o Localisation centripète de l'équipement au sein du local : Niveau, Intérieur/Extérieur, Localisation niveau N, Localisation niveau N+1, ...
 - o Codification de l'équipement
 - o Codification QR CODE des équipements critiques pour étiquetage
 - o Libellé de l'équipement
 - o Niveau de criticité de l'équipement
 - 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, sous-ensembles de l'équipement, Année de fabrication, Commentaires, ...
 - o Caractéristiques des sous-ensembles de l'équipement (moteur, registre, sonde, ...) : Marque, Référence, Type, N° série, Caractéristiques techniques, Année de fabrication, Commentaires, ...
 - o Liste qualifiée des consommables associés à l'équipement : Type de consommable, dénomination, marque, référence, quantité, caractéristiques techniques, ...
 - o Liste qualifiée des pièces de rechange de 1ère urgence associées à l'équipement : Type de pièce de rechange, dénomination, marque, référence, quantité, caractéristiques techniques, ...
 - La localisation sur plan des organes de consignation (hydraulique, électrique, ...) des installations
 - L'identification précise de l'état de chaque équipement, intégrant à minima les données suivantes :
 - o Détermination des conditions d'accessibilité : Conditions d'accessibilité, Hauteur d'accès, Moyens spécifiques d'accès et Impact associé
 - o Détermination des conditions d'ambiance : Conditions d'ambiance et Impact associé
 - o Détermination des conditions de maintenabilité : Conditions de maintenabilité et Impact associé
 - o Détermination des conditions de garantie : Conditions de garantie et Impact associé
 - o Détermination des conditions d'obsolescence : Conditions de garantie et Impact associé
 - o Détermination des conditions de criticité : Niveau de criticité et Impact associé
 - o Détermination des conditions de vétusté : Détermination de la durée de vie résiduelle de chaque équipement, établie en fonction de leur année de fabrication, de leur durée de vie théorique définie selon le Guide de durée conventionnelle des biens et des équipements du SYPEMI (édition Mai 2018) et de leur niveau de sollicitation
 - o Détermination des conditions de sécurité : Niveau de sécurité et Impact associé

- Détermination des conditions de conformité réglementaire : Etat de conformité réglementaire, Texte réglementaire, Réglementation applicable et Impact associé
 - Détermination de l'état de fonctionnement : Niveau de dégradation/dysfonctionnement, Nature de la dégradation/dysfonctionnement, Cause de la dégradation/dysfonctionnement (Malveillance, travaux d'exécution, défaut de maintenance, ...) et Impact associé
- Cet état devra également intégrer les réserves issues des vérifications réglementaires, réalisées par les organismes de contrôle certifiés COFRAC Inspection, impactant les installations objets du Marché.
- La détermination des Plans d'Actions de Maintenance (PAM), à mettre en œuvre pour chaque équipement en fonction de leur état, précisant :
 - Les préconisations techniques de maintenance, proposées pour chaque équipement, en fonction de l'état défini en termes d'Accessibilité, d'Ambiance, de Maintenabilité, de Sécurité, de Garantie, d'Obsolescence, de Criticité, de Vétusté, de Conformité réglementaire et de Fonctionnement
 - Le degré d'urgence de mise en œuvre de ces préconisations
 - Le chiffrage sous forme d'enveloppe budgétaire de chaque préconisation

Dans ce cadre :

- L'ensemble des opérations de maintenance de niveaux 1 et 2, définies selon la norme FDX 60-000 et préconisées au titre du Plan d'Actions de Maintenance, seront comprises dans le montant annuel forfaitaire du Marché. Elles ne feront donc pas l'objet d'une refacturation en tant que prestation hors forfait.
A titre d'exemple, les opérations suivantes (limites non exhaustives et non limitatives) ne feront pas l'objet d'une refacturation :
 - Remplacement de consommables et de petites fournitures, compris au titre du forfait
 - Remplacement de sources lumineuses
 - Remplacement de dalles de plafond
 - Les opérations de réglage et de resserrage
 - Nettoyage intérieur et/ou extérieur des équipements
 - L'ensemble des opérations des gammes de maintenance préventive définies pour chaque équipement du Marché

Les autres opérations de maintenance seront soumises à l'accord de la Cité de l'architecture et du patrimoine et feront l'objet d'une refacturation conformément aux conditions financières des prestations hors forfait. Dans ce cadre, la Cité de l'architecture et du patrimoine demandera au Titulaire, en fonction des niveaux de priorité identifiées, une proposition tarifaire détaillée et précise de ces opérations.
- La fourniture des consommables et des petites fournitures, compris au titre du forfait, ne feront également pas l'objet d'une refacturation en tant que prestation hors forfait.
A titre d'exemple, la fourniture des sources lumineuses identifiées hors service dans le cadre de cet audit technique ne sera pas refacturée en sus.
- L'analyse AMDEC des systèmes (Analyse des Modes de Défaillance, de leurs Effets et de leur Criticité), définie selon la norme X 60-510 :
Cette analyse consiste à rechercher l'ensemble des événements redoutés, leur évaluation en termes de conséquences et d'occurrence, puis la détermination des moyens de réduction des causes et/ou des conséquences possibles de ces événements en fonction des objectifs de réduction du risque à atteindre.
 - Détermination des modes de défaillance (la manière dont un système tombe en panne), classifiée en 4 domaines : « Plus de fonction » – « Pas de fonction » – « Fonction dégradée » – « Fonction intempestive ».
 - Détermination des causes de défaillance, classifiée en 3 domaines : « Causes internes au

matériel » – « Causes externes au matériel » – « Causes externes dues à la main d'œuvre ».

- Détermination des conséquences de ces défaillances, classifiées en termes de sécurité, d'exploitation, de confort, d'hygiène et d'environnement
- Détermination de la gravité des conséquences de ces défaillances, notée selon la fréquence d'apparition de la défaillance, de non-détection de la défaillance et la gravité des effets de la défaillance
- L'établissement du plan pluriannuel de renouvellement (R) et de gros entretien (GE), sur les dix (10) années à venir :
 - 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 FDX 60-000, pour chaque équipement
- L'élaboration des plans de fiabilisation (PF), s'appliquant spécifiquement aux équipements définis comme critiques. Ces plans de fiabilisation préciseront, pour chaque équipement critique :
 - Les procédures internes d'escalade et de gestion de crise
 - Les solutions palliatives et de contournement à mettre en œuvre en cas de panne majeure sur ces équipements
 - La liste des pièces de rechange de 1ère urgence à soumettre à la Cité de l'architecture et du patrimoine pour mise en stock

Nota important :

- **Ces missions (inventaire, audit, ...) devront obligatoirement être réalisées par des intervenants disposant des compétences techniques et méthodologiques, des qualifications et des habilitations nécessaires afin de leur permettre de qualifier, précisément et avec justesse, l'ensemble des données exigées.**
- **Les inventaires et les audits réalisés constitueront l'inventaire et l'état technique initial des installations de l'ensemble des sites, objets du Marché.**

Sur la durée totale du Marché, les données d'inventaire et d'état devront quotidiennement être mis à jour par le Titulaire, sur la base du rapport initialement constitué.

La Cité de l'architecture et du patrimoine souhaite, à cet effet, disposer, à tout moment et sur la durée totale du Marché, d'un état précis et juste des installations, objets du Marché, pour l'ensemble des sites.

2. Afin de mettre en œuvre un programme de maintenance préventive rigoureux et adapté spécifiquement à chaque équipement, conformément aux exigences du Marché, le Titulaire devra, durant cette seconde partie de phase, établir :
 - Les gammes opératoires de maintenance préventive, précisant la nature, la fréquence et le volume horaire de chaque opération, défini selon :
 - Les règles de l'Art du Métier
 - La réglementation et les normes en vigueur

- Les prescriptions Constructeur
 - Les exigences spécifiques du Marché et de la Cité de l'architecture et du patrimoine
 - Les conditions spécifiques de fonctionnement de chaque équipement (conditions d'environnement, conditions d'utilisation, ...) exigeant, au cas par cas, une fréquence de maintenance plus élevée
 - Le niveau de criticité des équipements impliquant une fréquence de maintenance d'autant plus élevée que le niveau de criticité est élevé
 - L'analyse AMDEC impliquant également une fréquence de maintenance plus élevée en fonction de ces résultats
 - La planification annuelle des gammes opératoires de maintenance préventive et des moyens humains associés, sur l'outil de GMAO
3. Afin de mettre en œuvre un programme de surveillance des installations permettant de prévenir et anticiper tout dysfonctionnement, conformément aux exigences du Marché, le Titulaire devra, durant cette seconde partie de phase, établir un guide de ronde technique, précisant :
- Les chemins de ronde à respecter
 - Les conditions d'exploitation de référence de chaque installation
 - Les opérations de ronde à réaliser, aux fréquences définies
 - Le relevé et le suivi des paramètres locaux
 - Le traitement de chaque alarme technique
 - Les modalités de traçabilité et d'archivage des relevés, à chaque ronde
4. Le Titulaire devra établir, durant cette seconde partie de phase, exclusivement pour les équipements critiques, les modes opératoires de maintenance préventive, intégrant :
- 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
 - Les règles d'élaboration des comptes-rendus sur l'outil de GMAO
5. Le Titulaire devra établir, durant cette seconde partie de phase, exclusivement pour les équipements critiques, les modes opératoires de maintenance corrective, intégrant :
- 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
 - Les règles d'élaboration des comptes-rendus sur l'outil de GMAO

6. Le Titulaire devra renseigner, durant cette seconde partie de phase, l'outil de suivi des réserves réglementaires imposé au Marché.

Cet outil a pour objectif d'assurer un suivi des observations issus des vérifications réglementaires réalisées par les organismes de contrôle certifié COFRAC Inspection, jusqu'à leur clôture :

- En classifiant les actions
- En s'assurant que toutes les observations sont suivies, clôturées et que la levée est bien tracée dans le registre de sécurité
- En gérant les actions hors contrat, nécessitant l'émission d'un devis
- En disposant d'une traçabilité des actions clôturées et d'une connaissance de l'encours de celles à mener

Les données de cet outil devront être interconnectées à la plateforme BI du Marché afin que cette dernière présente le suivi des réserves réglementaires.

7. Le Titulaire devra élaborer, durant cette seconde partie de phase, l'outil de suivi des garanties.

Cet outil a pour objectif d'assurer un suivi optimal des garanties (Garantie de bon fonctionnement, Garantie de parfait achèvement, Garantie décennale, ...), en permettant :

- De formaliser et tracer les observations
- De proposer des actions associées
- D'organiser le dispatching de ces actions
- De s'assurer que les observations sont prises en compte et clôturées
- De piloter les entreprises intervenantes de manière cohérente en période de garanties
- De disposer d'une traçabilité des actions clôturées et d'une connaissance de l'encours de celles à mener
- De consolider le suivi global des garanties, sous un tableau de bord de pilotage et de reporting

Les données de cet outil devront être interconnectées à la plateforme BI du Marché afin que cette dernière présente le suivi des garanties.

Processus Contrôle Qualité

Les livrables à établir par le Titulaire et à transmettre à la Cité de l'architecture et du patrimoine, dans les délais requis, durant cette seconde partie, sont précisés à la section 3.02 du présent CCTP.

Dans le cadre de ce processus, le Titulaire devra, durant cette seconde partie de phase :

- Elaborer les formulaires de contrôle qualité, associés aux autocontrôles et aux contrôles contradictoires
- Planifier la réalisation des autocontrôles
- Planifier conjointement la réalisation des contrôles contradictoires : Cette planification sera soumise à la validation de la Cité de l'architecture et du patrimoine

Processus Système d'Information :

Les livrables à établir par le Titulaire et à transmettre à la Cité de l'architecture et du patrimoine, dans les délais requis, durant cette seconde partie, sont précisés à la section 3.02 du présent CCTP.

Dans le cadre de ce processus, le Titulaire devra, durant cette seconde partie de phase, finaliser les Systèmes d'Information Stratégique et Opérationnel, exigé dans le cadre du Marché. Ces systèmes d'information devront être totalement et parfaitement fonctionnel à la date de clôture de la phase de démarrage.

Système d'Information Stratégique (SIS) :

La **plateforme GED** devra être complétée, au titre du forfait, par le Titulaire, de l'intégralité des documents la constituant, représentés notamment par :

- Les procédures, guides, modes opératoires et outils constituant les processus du Système de Management QHSE
- Les documents de suivi réglementaire :
 - Carnet de chaufferie par chaufferie
 - Carnet d'entretien de chaque fermeture motorisée
 - Carnet d'entretien de chaque appareil élévateur
 - Carnet de suivi sanitaire Air
 - Carnet de suivi sanitaire Eau
 - Livret de suivi des installations frigorifiques par installation frigorifique
 - Livret de suivi ICPE
 - Livret CVC conformément à l'article R224-45-3 du code de l'environnement
 - ...
- Les documents d'exploitation :
 - Inventaire des installations
 - Gammes de maintenance préventive
 - Classification des équipements par niveau de criticité
 - Modes opératoires de maintenance préventive et corrective des équipements critiques
 - Planning des opérations : Maintenance préventive, vérification réglementaire réalisée par un organisme certifié COFRAC Inspection, ...
 - Etat technique des installations
 - Analyse AMDEC des installations
 - Plan pluriannuel de renouvellement des installations
 - Plan pluriannuel de gros entretien des installations
 - Suivi des réserves réglementaires
 - Suivi des réserves travaux
 - Suivi des garanties
 - Les documents d'enregistrement imposés par la réglementation et applicables au Marché
 - ...
- La documentation technique des installations :
 - Les DOE
 - Les plans et schémas techniques
 - Les fiches techniques
 - Les analyses fonctionnelles (relatives notamment aux installations GTB/GTC)
 - ...

Nota : La documentation sera à compléter au titre de la période de démarrage à partir des éléments remis par la Cité de l'architecture et du patrimoine

La **plateforme BI**, développée exclusivement sur l'application Microsoft POWERBI, devra être intégralement paramétrée et mise en service par le Titulaire au titre du forfait. Cette plateforme devra être totalement et parfaitement opérationnelle à la date de clôture de la phase de démarrage.

Cette plateforme BI 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, trimestrielle et annuelle, de présenter :

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

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

- L'outil de GMAO, en sachant que la passerelle de connexion entre l'outil de GMAO et l'application Microsoft POWERBI est à la charge du Titulaire
- Le suivi des indicateurs 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
- L'outil de suivi des contrôles qualités
- Le fichier de suivi de la performance énergétique des sites

Le Titulaire soumettra obligatoirement à la validation de la Cité de l'architecture et du patrimoine, chaque étape du paramétrage et de la conception de la plateforme BI du Marché, **avant mise en production effective**.

Toute mise en production de la plateforme BI non validée par la Cité de l'architecture et du patrimoine sera refusée par cette dernière.

2. Système de Management Environnement (SME)

Processus Gestion des déchets :

Les livrables à établir par le Titulaire et à transmettre à la Cité de l'architecture et du patrimoine, dans les délais requis, durant cette seconde partie, sont précisés à la section 3.02 du présent CCTP.

- D'optimiser les consommations énergétiques et fluides des sites
- D'établir le suivi et le reporting des consommations énergétiques et des fluides
- D'établir le suivi et le reporting des rendements énergétiques (COP/EER) des installations de production d'eau chaude et d'eau glacée (chaudière et refroidisseur de liquide réversible/non réversible).

Processus Gestion énergétique :

Dans le cadre de ce processus, conformément aux obligations contractuelles du Marché, le Titulaire devra, durant cette seconde partie de phase, réaliser les prestations suivantes :

Mission n°1 : Définir et Mettre en œuvre les programmes d'optimisation des consommations énergétiques et fluides, sans investissement :

- Actions de conduite optimisée des installations : Régulation, Free-cooling, ...
- Actions d'optimisation des conditions d'exploitation : Baisse/augmentation des températures intérieures en fonction des périodes, ...
- Les actions d'optimisation sur la conduite et l'exploitation des installations, validées par la Cité de l'architecture et du patrimoine, permettront de définir les protocoles opératoires de conduite, de surveillance et de maintenance mis en œuvre par notre équipe opérationnelle dédiée au Contrat.

Mission n°2 : Etablir le suivi et le reporting des consommations d'eau de chaque bâtiment

Ce reporting devra être défini conformément aux exigences de la Cité de l'architecture et du patrimoine et réalisé exclusivement sur la plateforme BI du Marché.

Mission n°3 : Etablir le suivi et le reporting des rendements énergétiques (COP/EER) des installations de production d'eau chaude et d'eau glacée (chaudière et refroidisseur de liquide réversible/non réversible).

Ce reporting devra être défini conformément aux exigences de la Cité de l'architecture et du patrimoine et réalisé exclusivement sur la plateforme BI du Marché.

3.1.3 Prise de connaissance des enjeux et du périmètre contractuel

Le TITULAIRE, représenté par ses équipes en propre et ses sous-traitants, a pour objectif, dans le cadre spécifique de cette mission :

1. De prendre pleinement connaissance :

Des enjeux, attentes et exigences de la Cité de l'architecture et du patrimoine ;

Du Marché dans sa globalité, représenté notamment par son périmètre, ses obligations, ses exigences de qualité et ses niveaux de service ;

Des outils de gestion existants ou attendus, représentés notamment par l'outil de GMAO, l'outil de gestion des demandes d'intervention, la GED et les outils de reporting ;

Des problématiques d'exploitation-maintenance actuelles ;

De la politique QHSE et des règles RSE applicables au Marché.

Dans ce cadre, la Cité de l'architecture et du patrimoine présentera au TITULAIRE ses enjeux, ses attentes, le niveau de qualité exigé, les points de vigilance et de criticité, les contraintes d'exploitation, les problématiques actuelles non résolues et les règles spécifiques s'imposant au TITULAIRE.

2. D'assurer le recouvrement avec le ou les prestataires sortants :

Le TITULAIRE soumettra à la validation de la Cité de l'architecture et du patrimoine, dès le démarrage de la sous-phase de pré-exploitation, une liste précisant l'ensemble des documents, informations, accès, historiques, registres, relevés et données à récupérer auprès du ou des prestataires sortants.

La Cité de l'architecture et du patrimoine pourra autoriser le TITULAIRE à transmettre cette liste au ou aux prestataires sortants et à échanger directement avec ces derniers, tout en exigeant d'être informée systématiquement de ces échanges.

Le TITULAIRE devra informer immédiatement la Cité de l'architecture et du patrimoine en cas de non-réponse, de non-restitution ou de restitution partielle des éléments demandés. Dans ce cadre, la Cité de l'architecture et du patrimoine apportera son concours afin d'obtenir les éléments nécessaires.

Dans le cas où ces éléments ne sont pas totalement restitués ou ne le sont que partiellement, les clauses et obligations contractuelles du présent Marché restent pleinement applicables au TITULAIRE

3.1.4 Missions relevant de la première partie de la phase de démarrage (sous-phase de pré-exploitation) :

Mission n°1 : Inventaire des installations

Le TITULAIRE doit effectuer un inventaire précis et exhaustif des installations objets du présent Marché, intégrant à minima les données suivantes :

- Identification précise des caractéristiques de chaque site, intégrant à minima les données suivantes :
 - o Nom du site
 - o Nom des bâtiments du site
 - o Localisation : Adresse postale et Coordonnées GPS

- Classification réglementaire
- Surface de plancher (m²)
- Nombre total de niveaux
- Effectifs occupants et visiteurs
- Documentation technique (si disponible) : DOE, Schémas (électriques, hydrauliques, ...), fiches techniques, notice d'entretien, ...
- Identification précise des caractéristiques de chaque équipement, intégrant à minima les données suivantes :
 - Nom du site
 - Nom des bâtiments du site
 - N° identification de l'équipement
 - Codification de l'équipement
 - Localisation centripète de l'équipement : Niveau, localisation niveau 1, localisation niveau 2, localisation niveau 3, ...
 - Type d'équipement associé au DPGF du présent Marché
 - Prestation technique du Marché
 - Domaine technique
 - Etiquetage en QR Code des équipements désignés comme stratégiques
 - Photo des équipements majeurs et critiques
 - Description des équipements : Domaine technique, Libellé de l'équipement et Dénomination de l'équipement
 - Quantité
 - Caractéristiques des équipements : Marque, Référence, Type, N° série, Caractéristiques techniques, Spécifications complémentaires, Commentaires, ...
 - Accessibilité : Conditions d'accessibilité, Hauteur d'accès, Moyens spécifiques d'accès et Impact associé
 - Ambiance : Conditions d'ambiance et Impact associé
 - Maintenabilité : Conditions de maintenabilité et Impact associé
 - Criticité : Niveau de criticité, selon classification définie au Marché, et Impact associé
 - Vétusté : Année de fabrication, Durée de vie minimale et maximale restante conformément aux durées de vie constructeur
 - Sécurité : Niveau de sécurité et Impact associé
 - Conformité réglementaire : Etat de conformité réglementaire, Texte réglementaire, Réglementation applicable et Impact associés

3.1.5 Missions relevant de la seconde partie de la phase de démarrage

Les missions relevant de la seconde partie de la phase de démarrage prennent effet à compter de leur date de prise d'effet respective.

Mission n°1 : Définition et Mise en œuvre des méthodes et de l'organisation

Le TITULAIRE déploie les ressources utiles au démarrage des prestations.

La mission comprend l'ensemble des interventions nécessaires à la mise en place des moyens et des procédures.

Elle doit permettre aux équipes du TITULAIRE d'appréhender clairement et efficacement les contraintes et les spécificités des sites et des prestations à prendre en charge dans le cadre du Marché.

Cette période est mise à profit notamment pour :

- Organiser et préparer la réalisation des prestations
- Déployer les équipes dédiées au Marché (équipes d'encadrement, opérationnelles, supports, ...) : Organigramme, Fiche de mission, Planning de présence, ...
- Etablir la liste du personnel en place, ou prévu, avec les fiches de postes comportant les fonctions et les qualifications
- Obtenir les autorisations, habilitations et droit d'accès indispensables et/ou obligatoires permettant d'exercer ses activités
- Transmettre les attestations d'habilitations et de qualifications requises au Marché, s'appliquant au TITULAIRE et à ses sous-traitants
- Réaliser les formations du personnel, applicables à l'ensemble des sites :

Le TITULAIRE s'engage à délivrer la formation requise au personnel intervenant (en propre ou sous-traitant) régulièrement ou occasionnellement sur les sites avant son intervention effective.

Le TITULAIRE prend en charge la formation de son personnel (en propre ou sous-traitant) intervenant sur le périmètre contractuel.

A ce titre le TITULAIRE s'engage à disposer d'une équipe totalement formée (en propre ou sous-traitant) au moins 5 jours ouvrés avant le démarrage effectif des prestations, en réalisant l'ensemble des formations nécessaires.

Cette phase est destinée à former l'ensemble des équipes aux installations et aux modalités de fonctionnement des différents sites.

La formation minimale requise comprend :

- La connaissance des lieux
- La connaissance du règlement intérieur applicable
- La connaissance du périmètre forfaitaire du présent Marché
- La connaissance des opérations de maintenance à réaliser sur l'ensemble des installations des sites
- Les procédures spécifiques propres aux contraintes particulières d'exploitation de chaque site

Dans tous les cas, pour chaque collaborateur amené à intervenir, le TITULAIRE fournit un dossier complet recensant l'ensemble des habilitations et des qualifications exigibles pour les différents types d'intervention. la Cité de l'architecture et du patrimoine décernera en retour une habilitation spécifique (ou badge d'accès) autorisant le TITULAIRE à travailler sur les sites.

Ces formations sont prises en charge, au titre du forfait, par le TITULAIRE sur la durée pleine et entière du Marché.

- Définir et Mettre en œuvre les modes de fonctionnement communs à l'ensemble des sites :

Le TITULAIRE propose et fait valider par la Cité de l'architecture et du patrimoine, l'ensemble des processus, procédures, consignes et modes de fonctionnement communs et applicables à l'ensemble des sites. Cela concerne notamment :

- Gestion des demandes d'intervention en heures ouvrées et astreintes
- Gestion des opérations planifiées
- Gestion des prestations à bons de commande
- Gestion des contrôles de prestation
- Gestion des accès aux installations du site

- Définir et Mettre en œuvre le Système de Management QHSSE applicable à l'ensemble des sites :

- Procédures communes d'exploitation :

L'ensemble des procédures communes d'exploitation sont définies par le TITULAIRE, durant cette phase, et soumises à la validation de la Cité de l'architecture et du patrimoine.

Ces procédures intègrent notamment :

- Les procédures, documents et outils d'exploitation : Planning des opérations de maintenance préventive (réglementaire et non réglementaire), Gestion des demandes d'intervention, Livret d'astreinte, Guide de conduite du site, Livrets de maintenance réglementaire, Modes opératoires pour chaque prestation, Cahier des consignes, Registres, ...
- L'ensemble des moyens matériels dédiés au Marché : Moyens d'accès, tenue vestimentaire, équipements de protection individuelle, outillage, moyens informatiques, moyens de communication, moyens de levage, ...
- Les dossiers de sous-traitance : Agréments, contrats de sous-traitance, ...
- La liste et le niveau de stock nécessaires des fournitures : Consommables, produits d'entretien, petites fournitures, pièces détachées de 1ère urgence, ...

Dans ce cadre, le TITULAIRE doit établir une procédure détaillée et complète relative à la réalisation des arrêts techniques. Cette procédure doit être adaptée en fonction du niveau stratégique des installations relatif à l'exploitation des sites concernés.

- Plan d'Assurance Qualité (PAQ) :

Le TITULAIRE rédige un Plan d'Assurance Qualité (PAQ), spécifique à chaque site, en conformité avec les prestations qu'il doit réaliser.

Il met en évidence toutes les prestations dont il a la charge, dans le cadre du pilotage et des phases de démarrage, de réalisation et de réversibilité des prestations.

Le Plan d'Assurance Qualité (PAQ) doit renseigner la Cité de l'architecture et du patrimoine sur les « bonnes pratiques » mises en place par le TITULAIRE, associées à l'ensemble des normes en vigueur à la date d'application du Marché.

Le PAQ doit expliciter :

- La revue des exigences : moyens humains, outils et matériels, niveaux de services
- La stratégie de maintenance que le TITULAIRE s'engage à mettre en place au regard des enjeux des sites objets du Marché
- La politique de maîtrise des risques
- Les moyens pour atteindre les objectifs stratégiques et opérationnels
- L'organisation détaillée de l'équipe opérationnelle
- L'organisation détaillée de la base arrière dédiée au Marché et intervenant en support aux équipes opérationnelles engagées avec la Cité de l'architecture et du patrimoine (méthodes, qualité, expertise technique, logistique, environnement, sécurité, veille réglementaire, ...)
- La performance des méthodes et du management de la qualité
- L'ensemble des procédures d'exploitation et des procédures de suivi des indicateurs de qualité, de sécurité et de performance
- Le mode de gestion de chaque service
- Le mode de gestion et de contrôle des sous-traitants
- Le suivi de la satisfaction et de la dynamique de progrès permanent pour l'amélioration des performances

- Définir et Mettre en œuvre le Reporting d'Activité :

Au cours de cette période, le TITULAIRE propose une trame des différents types de rapport d'activité attendu.

la Cité de l'architecture et du patrimoine valide, pendant la phase de démarrage, les maquettes présentées.

L'ensemble des données, issus de ces rapports, doivent être consolidés sur le Système d'Information Stratégique mis en œuvre par le TITULAIRE dans le cadre du Marché.

L'objectif est que la Cité de l'architecture et du patrimoine puisse disposer d'un reporting précis et fiable de ces données, afin de définir et mettre en œuvre les plans d'actions correctifs associés.

- Définir le plan de réversibilité du Marché applicable à l'ensemble des sites

Mission n°2 : Système d'Information

Le TITULAIRE doit fournir, déployer et exploiter un Système d'Information Stratégique et Opérationnel, applicable à l'ensemble des sites et à l'ensemble des prestations du Marché :

Système d'Information Stratégique :

Le Système d'Information stratégique, applicable à l'ensemble des sites et des prestations du Marché, doit être centralisé et unique, consultable en full web, afin de :

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

la Cité de l'architecture et du patrimoine remet au TITULAIRE la documentation relative à chaque site, intégrant notamment :

- La documentation réglementaire : Rapport de contrôle réglementaire, les règlements intérieurs, les plans de prévention, les analyses de risques, ...
- La documentation spécifique à la Cité de l'architecture et du patrimoine : Les chartes déontologiques, les chartes QHSSE, ...
- La documentation technique, spécifique à chaque site : DOE, DIUO, Plans, Schémas de principes, fiches techniques, notice de maintenance, liste des mots de passe, liste des accès aux zones à accès limité et soumis à déclaration vis-à-vis des services de sécurité, ...

La non-délivrance de l'un des documents listés ci-dessus ne remet en aucun cas en cause l'engagement de résultats du TITULAIRE au titre du Marché.

Le TITULAIRE doit :

- Etablir un listing exhaustif et précis de l'ensemble de la documentation transmise par la Cité de l'architecture et du patrimoine
- Compléter cette documentation par la documentation relative à l'exploitation de chaque site :
 - Les données des installations, intégrant notamment les inventaires, qualifiées et à jour
 - Les procédures et documents d'exploitation
 - Le Système de Management QHSSE
 - Les plannings des opérations à jour
 - Les rapports d'intervention
 - Les documents d'enregistrement imposés par la réglementation et applicables aux prestations couvertes par le Marché
- Numériser et archiver informatiquement l'ensemble de cette documentation, transmise et complétée, sur un système informatique de gestion des documents numériques (solution de type GED).

Les licences, le paramétrage, l'exploitation, la maintenance ainsi que les mises à jour de cette plateforme GED sont comprises au titre du forfait. la Cité de l'architecture et du patrimoine reste néanmoins propriétaire de toutes les données intégrées et renseignées sur cette plateforme.

Le plan d'organisation de cette plateforme GED est proposé par le TITULAIRE à la Cité de l'architecture et du patrimoine pour validation durant la première partie de la phase de démarrage. Ce plan doit être respecté dans sa forme et, dans tous les cas, exécuté avec rigueur sur toute la durée du Marché.

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, la Cité de l'architecture et du

patrimoine peut missionner le TITULAIRE pour leur établissement ou leur mise à jour, dans le cadre des prestations à bons de commande.

Système d'Information Opérationnel :

Un logiciel de GMAO, en mode Full Web, issu du commerce à l'exclusion de tout développement interne du TITULAIRE, est déployé et mis en œuvre, au titre du forfait, par le TITULAIRE.

Ce logiciel est accessible en intégralité et en totale transparence pour la Cité de l'architecture et du patrimoine.

Dès la phase de démarrage, le TITULAIRE s'engage à la mise en œuvre logicielle et applicative de ce logiciel.

Propriété

Les licences, le paramétrage, l'exploitation, la maintenance ainsi que les mises à jour du logiciel de GMAO sont à la charge exclusive du TITULAIRE.

la Cité de l'architecture et du patrimoine reste propriétaire de toutes les données renseignées dans le logiciel de GMAO : A la fin du Marché, ces données doivent lui être restituées, en intégralité depuis l'origine du Marché et en format exploitable (format type .xls) par le TITULAIRE à la Cité de l'architecture et du patrimoine.

Formation

Le TITULAIRE assure, au titre du forfait, toutes les formations de ses intervenants à l'utilisation de la GMAO ainsi que la formation de tout autre utilisateur potentiel du logiciel représenté notamment par la Cité de l'architecture et du patrimoine.

Fonctionnalités

L'application GMAO est à comprendre comme un système unique, homogène et pouvant être partagée par la Cité de l'architecture et du patrimoine et le TITULAIRE. Le TITULAIRE assure ainsi la totale transparence de l'ensemble des informations qu'il est amené à traiter au travers de l'outil.

Dans le cadre de l'exercice du Marché, le TITULAIRE assure la configuration de l'outil de GMAO, sa mise à jour, sa maintenance, son exploitation et la gestion de ses propres sauvegardes.

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

D'une manière générale, les objectifs attendus par le développement de l'application existante 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 du site : élaboration d'une base de données exhaustive, fonctionnelle et exploitable
- Sur le plan de la gestion des prestations : 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 du site (la GMAO permettra en particulier l'enregistrement d'historiques des prestations réalisées), l'élaboration et l'édition de données de suivi notamment pour l'élaboration des rapports d'activité, l'établissement de la majorité des indicateurs associés à l'évaluation du TITULAIRE

L'application de GMAO intègre les fonctions suivantes :

- Inventaire et codification des équipements
- Gammes de maintenance des équipements
- Gestion et suivi des tâches et opérations d'exploitation du site (toutes activités confondues).
- Planification, gestion et suivi des opérations périodiques ou non.
- Planification, gestion et suivi des actions correctives et des activités annexes
- Gestion du stock et des pièces de rechange.
- Gestion des heures de fonctionnement des équipements techniques et des installations
- Elaboration de tableaux de bords
- Gestion des travaux sur commandes
- Gestion des demandes d'intervention par les utilisateurs désignés de la Cité de l'architecture et du patrimoine et les utilisateurs des sites, sans limite du nombre de demandeurs, par l'intermédiaire d'un portail Internet de services spécifique à l'outil de GMAO.

La mise en œuvre par le TITULAIRE du système de GMAO comprend :

- Une étude globale conduite avec la Cité de l'architecture et du patrimoine destinée à analyser le principe de mise en œuvre de l'application de GMAO et permettant notamment la définition, pour chaque site :
 - o D'une codification générale des locaux.
 - o D'une arborescence homogène des installations et des équipements
 - o D'une stratégie de développement de l'application avec, notamment, l'analyse des données entrantes et de sorties souhaitées
 - o La prise en compte de l'inventaire exhaustif des équipements associés au périmètre technique du Marché
 - o L'élaboration de QR code pour les équipements désignés comme stratégiques
 - o Le groupement des équipements et installations par familles et sous-familles
 - o La consultation de la documentation technique, des données et recommandations des constructeurs
 - o La prise en compte des données administratives, budgétaires et comptables qui peuvent être fournies par la Cité de l'architecture et du patrimoine
 - o La création des gammes techniques d'intervention
 - o La définition du planning général de toutes les interventions, et en particulier du plan de

maintenance préventive

- La prise en compte et l'organisation du stock (situations, quantités, valeurs, ...)
- La formation de tous les intervenants concernés notamment sur l'utilisation et la maintenance du progiciel
- L'exécution de simulations et la mise en exploitation
- L'édition de bons de travaux
- L'exécution et l'enregistrement des prestations
- L'édition des premiers comptes rendus
- L'exécution des premières analyses et corrections :
 - o Ajustement des périodicités
 - o Correction des temps d'intervention
 - o Valorisation des bons de travaux
 - o Correction des coûts rattachés
 - o Adaptation du plan d'action (maintenance préventive notamment)
- La mise en place définitive des données utiles à l'établissement des rapports d'exploitation

Les fonctionnalités de l'outil de GMAO sont à minima les suivantes :

- Codification et Inventorisation des équipements et sous-ensembles des équipements de chaque site
- Intégration des gammes d'entretiens associés à chaque équipement de chaque site
- Intégration des protocoles opératoires relatifs aux opérations de maintenance préventive et corrective réalisées sur les équipements de chaque site
- Planification, gestion et suivi de toutes les opérations de maintenance
- Gestion du stock : Consommables, petites fournitures et des pièces détachées de 1ère urgence
- Gestion des demandes d'intervention
- Intégration d'un module de webservice permettant de transmettre, à tout moment et en temps réel, toutes les données de l'outil de GMAO exploitables pour les logiciels de reporting de type Microsoft POWERBI.

Les données entrantes de la configuration de l'outil de GMAO comprendront au minimum les informations suivantes :

- La codification des locaux.
- Les familles et sous-familles des équipements techniques et des installations.
- Les équipements techniques associés.
- Les unités de maintenance associées aux équipements techniques (regroupements, gammes, fréquences, opérations, ressources et habilitations, pièces de rechange, réglages et relevés associés, ...).
- Les périodes associées à la maintenance préventive.
- Les ressources humaines (internes et externes) avec leur capacité d'intervention et des données économiques relatives.
- Le stock et pièces de rechange valorisées.
- Les activités ne faisant pas partie de la maintenance préventive ou non associées à une périodicité donnée.

A la fin du Marché :

- Les données, intégrées sur la plateforme GED, doivent être restituées par le TITULAIRE à la Cité de l'architecture et du patrimoine, en format exploitable (format Microsoft Office de type .doc et .xlsx)
- Les données issues de l'outil de GMAO du TITULAIRE sont restituées à la Cité de l'architecture et du patrimoine par le TITULAIRE, en intégralité depuis l'origine du Marché et en format exploitable (format Microsoft Office de type .xlsx)

3.2 Livrables à restituer

Chaque sous-phase sera clôturée par la signature d'un Procès-Verbal, confirmant la réalisation de l'intégralité des missions et la restitution des livrables exigés conformément aux dates imposées au titre du Marché.

Ces livrables devront être finalisés en intégralité, aux dates de restitution imposées. Dans ce cadre, il appartient au Titulaire d'organiser des réunions spécifiques de pré-validation de ces livrables, auprès de la Cité de l'architecture et du patrimoine, avant la date de restitution définitive.

A la date de clôture de la phase de démarrage, seules les réserves indiquées dans ces livrables pourront être utilisées par le Titulaire pour justifier un manquement à ses obligations.

Pour rappel, la non-restitution des livrables ou la restitution de livrables non finalisés, à la date de fin de chaque sous-phase, est soumise à l'application de pénalités.

Le format des livrables suivants est imposé par la Cité de l'architecture et du patrimoine au Titulaire :

- Inventaire des installations
- Rapport d'état technique des installations
- Rapport d'état AMDEC des installations
- Fichier de suivi des devis et des prestations hors forfait
- Fichier de suivi des réserves réglementaires
- Périmètre contractuel de la sous-traitance
- Liste des moyens matériels
- Liste des consommables
- Liste des pièces de rechange de 1ère urgence

Le Titulaire devra obligatoirement et exclusivement utiliser ces formats de livrables. Le Titulaire est soumis à l'application de pénalités dans le cas où ce dernier n'utilise pas ces formats de livrables ou ne renseigne pas la totalité des champs de ces formats.

ARTICLE 4 - ANNEXES

Liste des annexes du présent CCTP :

Annexe n°1 : Liste des livrables à restituer et délais

	Restitution du livrable
	Travail sur site et en back office

Le diagramme de Gantt illustre la planification de la phase de pré-exploitation et de la phase de prise en charge. La phase de pré-exploitation est divisée en quatre sous-phases : M1, M2, M3 et M4. La phase de prise en charge est représentée par une barre unique. Des flèches rouges indiquent des dates clés : 31/12/2020 et 31/12/2021.

Phase	Sous-phase	Durée (jours)	Fin
Sous phase de préexploitation	M1	10	31/12/2020
	M2	10	31/12/2020
	M3	10	31/12/2020
	M4	10	31/12/2020
Sous Phase de Prise en charge		10	31/12/2021
		10	31/12/2021

Système de Management	Processus	Livrables à établir par le Titulaire et à restituer au Pouvoir Adjudicateur	Sous Phase conserné de la phase de démarrage	Date limite de restitution de livrables à compte de la date de prise d'effet du marché	S1	S2	S3	S4	S5	S6	S7	S8	S9	S10	S11	S12	S13	S14	S15	S16		
Système de Management Sécurité (SMS)	Structure du SMS	Structure du SMS	Sous-phase de préexploitation	J0 + 2 semaines																		
	Processus sécurité	Analyse des risques	Sous-phase de préexploitation	J0 + 1 mois																		
		Plan de prévention période de démarrage	Sous-phase de préexploitation	J0 + 1 semaine																		
		Plan de prévention exploitation courante	Sous-phase de préexploitation	J0 + 1 mois																		
		Guide méthodologique d'exécution des prestations à risques	Sous-phase de préexploitation	J0 + 1 mois																		
Processus Hygiène	Carnet sanitaire air	Sous-phase de préexploitation	J0 + 2 mois																			
	Carnet sanitaire eau	Sous-phase de préexploitation	J0 + 2 mois																			
Système de Management Qualité (SMQ)	Structure du SMQ	Structure du SMQ	Sous-phase de préexploitation	J0 + 2 semaines																		
	Processus maintenance	Rapport de caractéristiques de chaque site	Sous-phase de préexploitation	J0 + 1 mois																		
		Rapport d'inventaire de chaque équipement	Sous-phase de prise en charge	J0 + 4 mois																		
		Liste des consommables de chaque équipement	Sous-phase de prise en charge	J0 + 4 mois																		
		Liste des pièces de première urgence de chaque équipement	Sous-phase de prise en charge	J0 + 4 mois																		
		Localisation des organes de consignation sur plan	Sous-phase de préexploitation	J0 + 3 mois																		
		Plan d'Action Maintenance (PAM)	Sous-phase de prise en charge	J0 + 4 mois																		
		Rapport analyse AMDEC des installations	Sous-phase de prise en charge	J0 + 4 mois																		
		Plan Pluriannuel d'investissement et de gros entretien (GER)	Sous-phase de prise en charge	J0 + 4 mois																		
		Livret d'Astreinte	Sous-phase de préexploitation	J0 + 1 mois																		
		Plans de Fiabilisation	Sous-phase de prise en charge	J0 + 4 mois																		
		Gammes de maintenance préventive	Sous-phase de préexploitation	J0 + 3 mois																		
		Planning Annuel de Opérations planifiées	Sous-phase de prise en charge	J0 + 4 mois																		
		Inventaire des conditions d'exploitation de référence par équipement	Sous-phase de prise en charge	J0 + 4 mois																		
		Carnet de suiv réglementaire	Sous-phase de prise en charge	J0 + 4 mois																		
		Guide de ronde technique	Sous-phase de préexploitation	J0 + 1 mois																		
		Modes opératoires de maintenance préventive	Sous-phase de prise en charge	J0 + 4 mois																		
		Modes opératoires de maintenance corective	Sous-phase de prise en charge	J0 + 4 mois																		
		Procédure spécifique d'exploitation	Sous-phase de prise en charge	J0 + 4 mois																		
		Fiches reflexes	Sous-phase de prise en charge	J0 + 4 mois																		
		Outil de suiv des garanties paramétré et opérationnel à 100%	Sous-phase de prise en charge	J0 + 4 mois																		
		Outil de suiv des réserves réglementaires paramétré et opérationnel à 100%	Sous-phase de prise en charge	J0 + 4 mois																		
		Stock de fournitures comprises au forfait	Sous-phase de prise en charge	J0 + 4 mois																		
		Stock des pièces de rechange de première urgence	Sous-phase de prise en charge	J0 + 4 mois																		
		Processus achat	Liste des fournisseurs	Sous-phase de préexploitation	J0 + 1 mois																	
			Liste des sous traitants	Sous-phase de préexploitation	J0 + 1 mois																	
			Périmètre des prestations sous traités	Sous-phase de préexploitation	J0 + 1 mois																	
	Liste des moyens materiels		Sous-phase de préexploitation	J0 + 1 mois																		
	Processus Ressources Humaines	Fiche de poste	Sous-phase de préexploitation	J0 + 1 mois																		
		Attestations et qualifications	Sous-phase de préexploitation	J0 + 1 mois																		
		Attestations d'habilitation	Sous-phase de préexploitation	J0 + 1 mois																		
		Planning horraire hebdomadaire	Sous-phase de préexploitation	J0 + 1 mois																		
		Charge de travail hebdomadaire	Sous-phase de préexploitation	J0 + 1 mois																		
		Programme détaillé de formation	Sous-phase de préexploitation	J0 + 1 mois																		
		Planning des formations initiales	Sous-phase de préexploitation	J0 + 1 mois																		
		Planning annuel des formations continues	Sous-phase de préexploitation	J0 + 1 mois																		
	Processus Système d'information	Rapport d'inventaire de la documentation	Sous-phase de préexploitation	J0 + 1 mois																		
		Plateforme GED paramétré et structuré	Sous-phase de préexploitation	J0 + 1 mois																		
		Guide de paramétrage et d'utilisation de la plateforme GED	Sous-phase de préexploitation	J0 + 1 mois																		
		Plateforme GED constitué à 100%	Sous-phase de préexploitation	J0 + 3 mois																		
		Guide de paramétrage et d'utilisation de la plateforme BI	Sous-phase de prise en charge	J0 + 4 mois																		
		Plateforme BI paramétré et opérationnelle à 100%	Sous-phase de préexploitation	J0 + 3 mois																		
		Rapport d'activité intégré à la plateforme BI	Sous-phase de préexploitation	J0 + 4 mois																		
		Rapport de suivi d'exploitation intégré à la plateforme BI	Sous-phase de prise en charge	J0 + 4 mois																		
		Outil de suiv des devis paramétré et opérationnel à 100%	Sous-phase de préexploitation	J0 + 2 semaines																		
	Processus Contrôle Qualité	Outil de suiv des prestations hors forfait paramétré et opérationnel à 100%	Sous-phase de préexploitation	J0 + 2 semaines																		
		Formulaire d'autocontrôle qualité paramétré et opérationnel à 100%	Sous-phase de préexploitation	J0 + 2 mois																		
		Formulaire de controle qualité paramétré et opérationnel à 100%	Sous-phase de préexploitation	J0 + 2 mois																		
		Planning annuel des controles qualités (autocontrôle et contrôle contradictoire)	Sous-phase de préexploitation	J0 + 2 mois																		
	Reporting des controles qualités paramétré sur plateforme BI	Sous-phase de préexploitation	J0 + 2 mois																			
Système de Management Énergétique (SME)	Structure SME	Structure SME	Sous-phase de prise en charge	J0 + 4 mois																		
	Processus Gestion des Déchets	SOGED(Schéma d'Organisation et de Gestion des Déchets)	Sous-phase de préexploitation	J0 + 2 semaines																		
	Processus Gestion Energétique	Programme d'optimisation des consommations énergétiques et fluides sans investissements	Sous-phase de préexploitation	J0 + 1 mois																		
		Suiv des consommations énergétique et fluides et des rendements énergétiques	Sous-phase de préexploitation	J0 + 3 mois																		
		Suiv des rendements énergétiques	Sous-phase de préexploitation	J0 + 3 mois																		
		Rapport des consommations énergétiques et fluides intégré à laplateforme BI	Sous-phase de préexploitation	J0 + 3 mois																		
		Rapport des rendements énergétiques intéaré à la plateforme BI	Sous-phase de prise en charge	J0 + 4 mois																		