



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 PILOTAGE

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.....	4
ARTICLE 2. PRINCIPES GENERAUX DU PILOTAGE.....	4
2.1 VALEURS AJOUTEES ATTENDUES	4
2.2 PILOTAGE EN PHASE DE REGIME ETABLI	5
2.3 PILOTAGE DES PRESTATIONS SOUS-TRAITEES.....	6
ARTICLE 3. ORGANISATION DU PILOTAGE	7
3.1 ACTEURS ET ORGANISATION DU PILOTAGE DES PRESTATIONS.....	7
ARTICLE 4. GESTION DES OPERATIONS DE MAINTENANCE	14
4.1 PROCESSUS DE PLANIFICATION ET D'EXECUTION DES OPERATIONS DE MAINTENANCE PREVENTIVE	15
4.2 PROCESSUS D'EXECUTION DES OPERATIONS DE MAINTENANCE CORRECTIVE	16
4.3 PROCESSUS DE GESTION DES DEMANDES D'INTERVENTION	17
ARTICLE 5. SYSTEME D'INFORMATION	17
5.1 SYSTEME D'INFORMATION STRATEGIQUE.....	18
5.2 SYSTEME D'INFORMATION OPERATIONNEL.....	21
ARTICLE 6. REPORTING ET PLAN DE PROGRES.....	25
6.1 BILAN D'ACTIVITE ET COMMUNICATION.....	25
6.2 PLAN PLURIANNUEL D'INVESTISSEMENT	30
6.3 AMELIORATION ET PLAN DE PROGRES.....	30
6.4 DEVOIR DE CONSEIL DU TITULAIRE	32
6.5 SUIVI DES GARANTIES.....	33
6.6 GESTION DE CRISE	34
6.7 OBLIGATION DE CONTINUITE DU SERVICE ET D'ACTIVITE	34
ARTICLE 7. CONTROLE ET SUIVI DE LA PERFORMANCE OPERATIONNELLE	35
7.1 CONTROLES DE LA CITE DE L'ARCHITECTURE ET DU PATRIMOINE	36
7.2 PRINCIPES DE SUIVI DE LA PERFORMANCE	39
7.3 PENALITES	39

7.4	REFACTIONS.....	40
7.5	AVOIRS RELATIFS AUX PENALITES ET REFACTIONS	42
ARTICLE 8. PILOTAGE ECONOMIQUE.....		42
8.1	SUIVI DES DEPENSES FORFAITAIRES ET HORS FORFAIT	42
8.2	GESTION DES PRESTATIONS A BONS DE COMMANDE	42
ARTICLE 9. DEVELOPPEMENT DURABLE.....		43
9.1	MANAGEMENT DE LA QUALITE / SYSTEME DE MANAGEMENT QHSE.....	43
9.2	ENVIRONNEMENT.....	44
9.3	SUIVI DES ENERGIES ET DES FLUIDES	44
9.4	DECHETS.....	46
9.5	MATERIELS ET PRODUITS.....	48
9.6	HYGIENE, SECURITE ET SANTE (HSS)	51
9.7	VEILLE REGLEMENTAIRE	57

ARTICLE 1. OBJET

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

Par « Pilotage des Prestations », il est également entendu l'ensemble des missions et services relatifs à l'encadrement, au reporting, au suivi de la performance, au contrôle de la qualité et à l'optimisation permanente de toutes les prestations confiées.

ARTICLE 2. PRINCIPES GENERAUX DU PILOTAGE

2.1 Valeurs ajoutées attendues

Compte tenu des enjeux des sites, la Cité de l'architecture et du patrimoine attend de la part du Titulaire, un haut niveau de pilotage, correspondant au niveau d'exigence de la Cité de l'architecture et du patrimoine, avec une logique de prise en compte globale des prestations à réaliser, d'optimisation, de prise d'initiative et d'apport d'innovation.

la Cité de l'architecture et du patrimoine attend du Titulaire une maîtrise contractuelle et opérationnelle démontrable des prestations de pilotage du Marché afin de garantir l'atteinte des niveaux de service exigés.

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

- Le respect des engagements contractuels ;
- Le pilotage de l'ensemble des prestations confiées au titre du Marché ;
- La gestion globale des activités ;
- La gestion globale des moyens humains et matériels mis en œuvre ;
- L'engagement de conseil et d'information continue ;
- Le contrôle de la mise en œuvre du Système de Management QHSE ;
- La mise à jour continue de l'inventaire, de l'état technique et, lorsque pertinent, de l'analyse de criticité ou AMDEC des installations ;
- Le contrôle et le suivi des contrôles qualité périodiques permettant de mesurer l'atteinte des objectifs définis au Marché ;
- L'amélioration continue des prestations, notamment par le benchmark, l'apport d'expertise et la mise en œuvre des meilleures pratiques ;
- La mise en œuvre et l'ajustement continu d'une politique d'exploitation des sites, dans une vision de maintien de la qualité du patrimoine ;
- Les DC4 conforme pour les sous-traitants.

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

- **La qualité du pilotage global des prestations**
- **La maîtrise pleine et entière des prestations**
- **La tenue à jour de l'inventaire et d'audit technique des installations**
- **Le suivi, le contrôle et la maîtrise des sous-traitants**
- **La gestion des Systèmes d'Information (Stratégique et Opérationnel)**
- **La gestion des moyens matériels**
- **La gestion des moyens humains, intégrant notamment l'encadrement, la formalisation du rôle des intervenants, l'adéquation des profils en termes de missions et de compétences, la formation des nouveaux arrivants, les niveaux d'expertise nécessaires, le maintien des compétences spécifiques liées au site et aux pratiques de la Cité de l'architecture et du patrimoine**
- **La formation du personnel en cas de remplacement**
- **La gestion des interventions, intégrant notamment la prise en compte et la priorisation des demandes, le suivi de bout en bout des interventions, la communication avec la Cité de l'architecture et du patrimoine, l'analyse des causes et les plans d'action pour remédier aux problèmes récurrents.**
- **La capitalisation des compétences, le conseil et le progrès permanent, intégrant notamment le transfert de l'expérience issue des autres contrats de même nature, la capitalisation et le transfert de savoir-faire entre les membres de l'équipe de la Cité de l'architecture et du patrimoine et la recherche du progrès permanent**
- **La capacité d'innovation et de proactivité du Titulaire**

2.2 Pilotage en phase de régime établi

La phase de régime établi, correspondant à la phase de réalisation des prestations, suit la phase de démarrage.

Le Titulaire est responsable de l'exécution et du contrôle de l'ensemble des prestations prévues au Marché.

En tant que professionnel, il propose l'organisation la plus adaptée pour la durée d'exercice de la prestation.

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

- La réalisation d'un ensemble cohérent de services et des prestations attendus sur les sites, tant au niveau qualitatif que quantitatif
- Le management des ressources humaines dédiées au Marché
- La gestion administrative et opérationnelle du Marché incluant le suivi et la gestion des contrats de sous-traitance

- La gestion des relations avec les représentants de la Cité de l'architecture et du patrimoine, notamment dans le cadre de la gestion des demandes d'interventions
- Le reporting d'activité, le contrôle et le suivi de la performance exigée
- Le devoir d'information et d'alerte
- Le conseil, l'assistance technique, la veille technologique et la veille réglementaire, pour atteindre des services conformes, performants, innovants et optimisés d'un point de vue financier, organisationnel et méthodologique
- L'élaboration et le respect des budgets, tant au niveau du fonctionnement que des investissements
- La définition, la mise en œuvre et l'industrialisation des méthodes et des procédures répondant aux exigences de la Cité de l'architecture et du patrimoine
- Le respect des normes d'hygiène, de sécurité, de santé et d'environnement, du règlement intérieur et des procédures exigés par la Cité de l'architecture et du patrimoine et par le Titulaire
- L'anticipation et la mise en place de mesures conservatoires permettant de garantir la continuité d'activité des prestations.
- La gestion des incidents et des crises
- La tenue, la mise à jour et la fourniture des documents contractuels et réglementaires

2.3 Pilotage des prestations sous-traitées

Le Titulaire fait son affaire de la sous-traitance.

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

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

Les DC4 devront être finalisés à la date d'effet des prestations

Dans ce cadre, le Titulaire :

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

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

Chaque fois que le Titulaire souhaite avoir recours à un nouveau sous-traitant ou à chaque fois qu'il change de sous-traitant, il doit préalablement soumettre à l'agrément de la Cité de l'architecture et du patrimoine ledit sous-traitant et ses conditions de paiement. Il doit également procéder à la mise à jour du plan de prévention.

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

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

Le Titulaire doit communiquer la liste des personnels intervenants de ses sous-traitants à la Cité de l'architecture et du patrimoine.

ARTICLE 3. ORGANISATION DU PILOTAGE

3.1 Acteurs et Organisation du pilotage des prestations

Comité de Pilotage

Afin de garantir le suivi du Marché et de valider les choix stratégiques qui peuvent s'avérer nécessaires, un Comité de Pilotage est mis en place par la Cité de l'architecture et du patrimoine et le Titulaire.

Le Comité de pilotage regroupe les décideurs capables de rendre les arbitrages nécessaires au pilotage du Marché.

Il comprend :

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

Le Comité de Pilotage se réunit à minima une fois par semestre, lors de la réunion d'activité semestrielle, et à la demande de l'une des deux Parties, si besoin.

Représentant du Marché du Titulaire

Le Titulaire s'engage à mettre en place les ressources adaptées aux besoins du Marché, tant en volume qu'en compétences.

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

Cette organisation doit :

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

Le Titulaire est force de proposition et sollicite la Cité de l'architecture et du patrimoine autant que de besoin pour exercer son devoir de conseil, notamment sur les sujets organisationnels.

Le Titulaire doit mettre en place une organisation destinée à répondre aux différents niveaux fonctionnels de la Cité de l'architecture et du patrimoine.

Dans ce cadre, le Titulaire désigne un Représentant pour la Cité de l'architecture et du patrimoine.

Expertise du Titulaire

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

Le support doit couvrir les domaines :

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

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

Expertise technique

Le Titulaire doit assurer une « base arrière » d'experts pour l'ensemble des métiers qu'il couvre dans le cadre du périmètre contractuel, et pour répondre aux éventuelles sollicitations de la Cité de l'architecture et du patrimoine pour les prestations complémentaires sur devis.

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

A la demande de la Cité de l'architecture et du patrimoine, en relation avec le Représentant du Marché du Titulaire, un expert identifié peut intervenir dans les conditions d'application du Marché.

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

- Faire bénéficier aux équipes opérationnelles d'une « hotline » pour assurer le support.
- Mobiliser les experts pour lancer des études et des diagnostics.
- Produire des rapports de diagnostic.

Le Titulaire doit communiquer à la Cité de l'architecture et du patrimoine une liste de noms d'experts dans les domaines de prestations concernés dans le cadre du Marché.

Expertise réglementaire

Le Titulaire doit identifier dans son organisation des experts, sur les sujets réglementaires, susceptibles d'intervenir en support des équipes opérationnelles pour remonter à la Cité de l'architecture et du patrimoine les écarts en termes de conformité réglementaire qu'ils constatent sur les sites :

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

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

Expertise économique

Le Titulaire s'assure en permanence de la compétitivité économique des propositions de prix qu'il émet. Ces offres doivent être systématiquement en cohérence avec le Marché et protéger les intérêts économiques de la Cité de l'architecture et du patrimoine.

Fonction méthodes et ingénierie d'exploitation

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

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

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

- Une organisation structurée
- Une organisation dite « miroir » à celle de la Cité de l'architecture et du patrimoine : L'organisation du Titulaire doit être identique, d'un point de vue hiérarchique et fonctionnel, à celle de la Cité de l'architecture et du patrimoine
- Une communication dite « en mode partenariat »

Maintien de compétences

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

Absence :

Le Titulaire présente dans son mémoire technique les profils et les compétences des personnes clés : comme stipulé au Règlement de la Consultation et au Cadre de Réponse technique, le Titulaire présente à son offre son équipe support liée au remplacement des absences prévues (congés, formation) et imprévues.

Turn over

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

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

Dans ce cadre, la Cité de l'architecture et du patrimoine exige un turn-over maximum de 20 % sur le mois écoulé.

Remplacement d'une ressource :

Le délai prend effet à la réception par l'une des parties de l'information de changement de ressources. Ce changement de ressource en cours d'exécution du marché et ce quelle qu'en soit la raison :

- Du fait du Titulaire ;

- A la demande de la Cité de l'architecture et du patrimoine sur raison motivée ;

Doit être précédé d'une période de transfert de compétences dite de recouvrement entre la ressource sortante et entrante, à la charge du Titulaire. Les deux ressources d'un profil doivent exécuter ce transfert de compétences sur la durée totale de recouvrement à opérer. La période de recouvrement est de 5 jours pour l'ensemble des profils intervenant sur le Marché.

En aucun cas il ne doit y avoir de périodes sans ressources.

Réunion « espace »

Le Titulaire participe, dans le cadre de son forfait, à une réunion hebdomadaire dédiée aux sujets relatifs aux espaces, aux événements, aux manifestations, aux expositions temporaires et aux besoins d'exploitation associés.

Cette réunion a pour objectif d'assurer une coordination opérationnelle régulière entre la Cité, les directions utilisatrices, les services en charge des événements et le Titulaire, afin d'anticiper les besoins techniques, les contraintes d'exploitation et les interventions nécessaires au bon déroulement des activités programmées.

La participation du Titulaire à cette réunion est réputée incluse dans le forfait du marché et ne pourra donner lieu à aucune rémunération complémentaire, y compris au titre de la préparation, de la présence en réunion, de la prise en compte des demandes formulées ou du suivi des actions qui en découlent, dès lors qu'elles relèvent du périmètre contractuel du présent marché.

Le Titulaire devra y être représenté par une personne disposant d'une connaissance suffisante du site, des installations techniques, des contraintes d'exploitation et des interventions en cours ou à venir. Cette personne devra être en capacité de répondre aux questions techniques, d'alerter sur les contraintes éventuelles, de proposer des solutions et de prendre les engagements opérationnels nécessaires.

La réunion permettra notamment de traiter les points suivants :

- calendrier des événements, manifestations, expositions, montages et démontages ;
- besoins techniques associés aux espaces concernés ;
- contraintes d'accès, de sécurité, de sûreté, de coactivité et d'exploitation ;
- demandes d'intervention préalables aux événements ;
- état des lieux à réaliser avant événement ;
- disponibilité des équipements et moyens nécessaires, notamment moyens de levage ;
- suivi des réservations des moyens mis à disposition ;
- identification des risques techniques ou organisationnels ;
- arbitrage entre les interventions courantes et les besoins liés aux événements ;
- suivi des actions décidées lors des réunions précédentes.

À l'issue de chaque réunion, le Titulaire devra prendre en compte les décisions et actions relevant de son périmètre. Il devra assurer la mise à jour de ses plannings d'intervention, informer les équipes concernées, notamment les équipes de permanence, et veiller à la bonne circulation de l'information auprès de ses intervenants.

Le Titulaire devra également signaler sans délai toute difficulté susceptible d'avoir un impact sur la tenue d'un événement, la disponibilité d'un espace, la sécurité des personnes, la conservation des œuvres, l'accueil du public ou la continuité d'exploitation du site.

La participation à cette réunion constitue une obligation contractuelle du Titulaire. Toute absence non justifiée ou tout défaut de préparation pourra être considéré comme un manquement aux obligations de pilotage, de coordination et d'anticipation attendues dans le cadre du marché.

Réunion de pilotage

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

- La réunion de suivi toutes les 2 semaines
- La réunion de suivi mensuelle
- La réunion de suivi annuelle

Réunion de suivi toutes les 2 semaines

Cette réunion a lieu toutes les 2 semaines, en présence au minimum :

- Un des Représentants de la Cité de l'architecture et du patrimoine
- Un des Représentants du Titulaire

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

Cette réunion permet d'aborder les points principaux de l'exploitation, sur les semaines passées et à venir.

Le Titulaire réalise un compte rendu dans les trois (3) jours ouvrés suivants la réunion.

Réunion mensuelle de pilotage

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

- Un des Représentants de la Cité de l'architecture et du patrimoine
- Un des Représentants du Titulaire

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

Trois jours ouvrés avant la date de réunion prévue, le Titulaire fournit un ordre du jour à compléter par la Cité de l'architecture et du patrimoine, le cas échéant.

La réunion mensuelle permet au Titulaire de présenter son analyse du rapport d'activité mensuel qui est fourni à la Cité de l'architecture et du patrimoine par le Titulaire au plus tard le 10 du mois suivant.

La réunion de présentation du rapport a lieu après analyse des éléments par la Cité de l'architecture et du patrimoine.

Cette réunion sert notamment, sur le mois passé et sur la base de présentation du reporting et du tableau de bord de pilotage dédiés :

Au Titulaire à :

- Présenter et Commenter les indicateurs de performance
- Présenter et Commenter son activité
- Présenter et Commenter la performance d'exploitation de chaque site
- Analyser les budgets, les dépenses et les engagements à venir soumis à la validation de la Cité de l'architecture et du patrimoine
- Proposer les plans d'actions correctifs faisant suite à d'éventuelles non-conformités relevés

À la Cité de l'architecture et du patrimoine à :

- Analyser et Commenter les indicateurs de performance
- Analyser et Commenter l'activité globale du Titulaire sur la période concernée
- Analyser Commenter la performance d'exploitation de chaque site, sur la période concernée
- Valider la facturation
- Informer sur l'évolution du périmètre contractuel
- Informer sur les opérations ou évènements prévus pour la période à venir
- Valider les budgets, les dépenses et les engagements à venir soumis à la validation de la Cité de l'architecture et du patrimoine
- Valider les plans d'actions correctifs faisant suite à d'éventuelles non-conformités relevés

Le Titulaire réalise un compte rendu dans les cinq (5) jours ouvrés suivants la réunion.

Le contenu du rapport d'activité mensuelle présenté lors de cette instance est précisé au présent document.

L'objectif et le contenu de cette réunion et de ses supports sont définis en phase de démarrage du Marché.

Réunion annuelle de pilotage

Cette réunion a lieu chaque année, en présence :

- Du Comité de Pilotage du Marché
- Des représentants signataires du Marché, des deux parties
- A la demande de la Cité de l'architecture et du patrimoine, les intervenants du Titulaire du Service Méthodes et Ingénierie d'exploitation

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

Trois semaines avant la date anniversaire du marché, le Titulaire fournit à la Cité de l'architecture et du patrimoine un rapport d'activité et un ordre du jour à compléter le cas échéant, par les membres prévus à cette réunion.

Cette réunion sert notamment, sur l'année passée et sur la base de la présentation du reporting et du tableau de bord de pilotage dédiés :

- Présenter, Analyser et Commenter les indicateurs de performance
- Présenter, Analyser et Commenter l'activité globale du Titulaire
- Présenter, Analyser et Commenter la performance d'exploitation de chaque site
- Présenter, Analyser et Commenter les plans d'optimisation et les plans de progrès présentés par le Titulaire
- Analyser la nécessité d'un éventuel avenant contractuel faisant suite à des modifications importantes dans le contenu ou l'exécution des prestations
- Arbitrer sur des points restés exceptionnellement en litige
- Présenter une synthèse des plans d'actions consécutifs aux audits réalisés dans le cadre du contrôle qualité des prestations
- Présenter, Analyser et Valider les budgets, les dépenses et les engagements à venir soumis à la validation de la Cité de l'architecture et du patrimoine

Le Titulaire réalise un compte rendu dans les cinq (5) jours ouvrés suivants la réunion.

Le contenu du rapport d'activité annuel présenté lors de cette instance est précisé au présent document.

L'objectif et le contenu de cette réunion et de ses supports sont définis en phase de démarrage du Marché.

ARTICLE 4. GESTION DES OPERATIONS DE MAINTENANCE

4.1 Processus de planification et d'exécution des opérations de maintenance préventive

Le Titulaire respecte les gammes minimales de maintenance préventive (réglementaire et non réglementaire) définies conformément :

- Aux prescriptions des fiches de prestations annexées au document du présent Marché
- A la réglementation en vigueur, aux prescriptions des constructeurs et aux règles de l'art du Métier
- Aux caractéristiques de l'environnement dans lequel les installations fonctionnent
- Aux conditions de maintenabilité et d'installation des installations

Il se doit de les compléter sur la durée d'exécution du Marché, en termes de fréquence et de type d'opérations, afin de garantir le respect de ses obligations de résultats.

Dans ce cadre, il lui appartient notamment :

- D'adapter ces gammes de maintenance aux exigences et aux conditions spécifiques auxquelles sont soumises les installations.
- D'améliorer ces gammes de maintenance, afin de répondre aux obligations de résultats du Marché, en tenant compte notamment :
 - o De l'expérience acquise dans le cadre de l'exécution du Marché
 - o De l'état des installations
 - o De leur condition de maintenabilité, de sécurité, d'installation et de conformité réglementaire
- De se conformer aux prescriptions techniques des constructeurs, dans le cadre notamment de la réalisation d'opérations de maintenance rendues nécessaires du fait de la durée de fonctionnement des équipements et de leur date de construction et/ou de mise en service.

Le Titulaire transmet à la Cité de l'architecture et du patrimoine toute gamme de maintenance modifiée, durant l'exécution du Marché.

Planning annuel des opérations de maintenance préventive :

Le Titulaire doit transmettre chaque année, à la Cité de l'architecture et du patrimoine pour validation, le planning des opérations de maintenance préventive (réglementaire et non réglementaire), intégrant le signalement de toutes les opérations pouvant avoir une incidence sur la performance et la disponibilité des installations, pouvant occasionner une gêne aux utilisateurs ou devant être réalisées en dehors des heures ouvrées.

Ce planning est transmis, par message électronique (mail) sous format .xls, au plus tard un (1) mois avant la date anniversaire du Marché. **Le non-respect de cette obligation expose le Titulaire à l'application de pénalités.**

Au plus tard deux (2) semaines avant chaque date d'interventions planifiées, le Titulaire doit confirmer, par message électronique (mail) à la Cité de l'architecture et du patrimoine, pour chaque site du Marché, les dates précises de ses interventions.

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

Le Titulaire devra mettre à jour ce planning directement dans l'outil de GMAO du Marché. Le non-respect de cette obligation expose le Titulaire à l'application de pénalités.

Le planning est contrôlé par la Cité de l'architecture et du patrimoine et le Titulaire doit impérativement le respecter.

Le cas échéant, le Titulaire s'expose à l'application de pénalités. Dans ce cadre, le Titulaire propose, par écrit à la Cité de l'architecture et du patrimoine, un plan d'actions afin de réaliser l'ensemble des opérations ajournées.

Traçabilité des opérations de maintenance préventive :

Chaque intervention de maintenance préventive fait l'objet d'un rapport d'intervention, établi et transmis par le Titulaire à la Cité de l'architecture et du patrimoine.

Ces rapports précisent systématiquement :

- La date et l'heure de l'intervention
- La durée de l'intervention
- Le détail de l'intervention, correspondant à minima aux gammes de maintenance définies au Marché
- Les plans d'action complémentaires à réaliser si nécessaire, intégrant la définition des préconisations, du planning de réalisation de ces actions et des propositions de prix associés sous respect des conditions du Marché

Ces rapports sont saisis et transmis par le Titulaire, à la Cité de l'architecture et du patrimoine, au plus tard vingt-quatre (24) heures après la clôture de son intervention. **Le non-respect de ce délai expose le Titulaire à l'application de pénalités.**

4.2 Processus d'exécution des opérations de maintenance corrective

Les opérations de maintenance corrective sont réalisées dans les délais prévus au titre du Marché :

- A la suite d'une défaillance, d'une dégradation ou d'une réclamation constatée par le Titulaire ou la Cité de l'architecture et du patrimoine
- A l'initiative du Titulaire dans le cadre d'opérations de maintenance préventive, de prestations de surveillance ou à la suite d'anomalies constatées
- A la demande de la Cité de l'architecture et du patrimoine
- A la suite d'un dysfonctionnement détecté par les outils de gestion technique des sites, lorsqu'ils existent, ou tout autre report d'alarmes

Le Titulaire ne peut prétexter que l'origine de la défaillance est extérieure aux installations, objets du présent Marché pour refuser d'intervenir.

Ces rapports sont saisis et transmis par le Titulaire, à la Cité de l'architecture et du patrimoine, au plus tard vingt-quatre (24) heures après la clôture de son intervention. **Le non-respect de ce délai expose le Titulaire à l'application de pénalités.**

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

Les réparations suivent les interventions d'urgence. Elles sont réalisées soit immédiatement ou soit différées, selon l'appréciation exclusive de la Cité de l'architecture et du patrimoine.

4.3 Processus de gestion des demandes d'intervention

Le Titulaire s'organise pour réceptionner et traiter l'ensemble des demandes d'intervention, qu'elles soient émises directement par message électronique (mail) ou par téléphone.

Dans le cadre de la gestion des demandes d'intervention, le Titulaire assure les fonctions suivantes :

- Réception des demandes (par la plateforme de GMAO dédiée, par téléphone ou par message électronique) : Il appartient au Titulaire d'organiser ses moyens pour que toute demande transmise durant les heures ouvrées et lors des événements nuits et jours fériés soit prise en compte dans les délais définis au Marché
- Déclenchement des actions pertinentes
- Suivi de bonne fin des demandes
- Retours d'information détaillés, intermédiaires et finaux, par message électronique à la Cité de l'architecture et du patrimoine, au plus tard vingt-quatre (24) heures après avoir solutionné la problématique. **Le non-respect de ce délai expose le Titulaire à l'application de pénalités.**
- Indication des heures de début et de fin (temps de réalisation) dans chaque compte-rendu d'intervention

Afin de garantir une meilleure réactivité dans le traitement des demandes d'intervention, le Titulaire dote son personnel de moyens de communication permettant de prendre en compte les demandes dans les délais prévus au titre du Marché.

ARTICLE 5. SYSTEME 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.

5.1 Système d'information stratégique

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

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

La Cité de l'architecture et du patrimoine remettra au Titulaire, durant la phase de démarrage, 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 l'Entité Adjudicatrice, 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 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
- ...
- La documentation technique des installations :
 - Les DOE
 - Les plans et schémas techniques
 - Les fiches techniques
 - Les analyses fonctionnelles (relatives notamment aux installations GTB/GTC)
 - ...
- Numériser et enregistrer l'ensemble de cette documentation, transmise et complétée, sur la plateforme GED qui fait partie intégrante de l'outil de GMAO du Marché.
- Mettre à jour, sur la durée totale du Marché, la plateforme GED

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

A la fin du Marché, les documents intégrés à la plateforme GED devront être intégralement restitués par le Titulaire à la Cité de l'architecture et du patrimoine, en format exploitable (format Microsoft Office de type .doc et .xlsx).

Si certains documents, obligatoires pour le respect de la législation, des normes et/ou de la réglementation en vigueur, ne sont pas préexistants ou à jour, 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 hors forfait.

Dans le cadre des travaux réalisés par le Titulaire, ce dernier doit, au titre du forfait :

- Mettre à jour l'intégralité des plans, schémas et documents techniques relatifs aux installations concernées par ces travaux
 - Remettre à la Cité de l'architecture et du patrimoine ces plans, schémas et documents techniques en version PDF, DWG et papier
 - Afficher les schémas et les plans dans les locaux techniques concernés
 - Intégrer les schémas électriques dans les tableaux divisionnaires et TGBT
- **Centraliser le Reporting d'activité et Suivre la performance globale d'exploitation du Titulaire.**

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

Cette plateforme BI devra être développée exclusivement sur l'application Microsoft POWERBI, accessible à la Cité de l'architecture et du patrimoine, en full web, sans frais, en totale transparence, à tout moment, de manière intégrale et sur la durée totale du Marché.

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 exclusive de la Cité de l'architecture et du patrimoine, sauf si la prestation optionnelle n°1 définie à la section 11.01 du présent CCTP est retenue par la Cité de l'architecture et du patrimoine, durant la période d'exécution du Marché.

- 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

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

Cette plateforme BI devra permettre :

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

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

A la fin du Marché :

- Les données, intégrées sur la plateforme BI, devront 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)
- La plateforme BI devra être restituée intégralement à la Cité de l'architecture et du patrimoine, en version Desktop, afin que la Cité de l'architecture et du patrimoine puisse la réutiliser immédiatement sans aucun frais.

5.2 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 par le Titulaire, en intégralité depuis l'origine du Marché et en format exploitable (format type .xls).

Formation

Le Titulaire assure, au titre du forfait, toutes les formations à l'utilisation de la GMAO, dispensées à ses intervenants, à ceux de la Cité de l'architecture et du patrimoine et à tout autre utilisateur potentiel du logiciel, sans limite du nombre d'intervenants.

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 (tous prestations techniques confondues) : 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 permet 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'entretien 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

- Interfaçage avec la plateforme BI afin de consolider les données en temps réel

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.

Les indicateurs appliqués aux critères d'évaluation (dans le cadre de l'obligation de résultats) peuvent, en partie, être issus d'états et de tableaux de bord générés par l'outil de GMAO. Ces critères d'appréciation peuvent comprendre notamment :

- L'analyse du nombre d'interventions.
- La répartition des heures et des coûts associés par type d'intervention (maintenance, corrective, préventive, ...)
- Le coût et le temps moyen par intervention
- L'édition de bilans financiers des coûts d'exploitation
- L'analyse technique des pannes : nature de pannes / code défaillance, nombre de pannes (mise en évidence de pannes répétitives), ...
- L'analyse de requêtes techniques et financières réalisées sur l'historique : Mise en évidence de pannes particulières, création et suivi d'indicateurs de performance personnalisés, ...
- L'analyse des gammes d'interventions et de leur mise à jour
- L'analyse des plannings et des travaux en retard

A la fin du Marché, 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)

ARTICLE 6. REPORTING ET PLAN DE PROGRES

6.1 Bilan d'activité et communication

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

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

- Rapport d'incident circonstancié, lors de la survenance de tout incident d'exploitation.
- Compte-rendu de la réunion toutes les 2 semaines.
- Rapport d'activité mensuel.
- Rapport d'activité annuel.
- Propositions de prestations à bon de commande
- Tout autre type de rapport complémentaire pouvant être demandé par la Cité de l'architecture et du patrimoine.

Conformément aux exigences du Marché, les rapports d'activité sont établis par le Titulaire sur la plateforme BI du Marché. Ces rapports sont transmis à la Cité de l'architecture et du patrimoine en format PDF extrait de la plateforme BI, deux (2) semaines avant la date de la réunion d'activité correspondante, et sont présentés durant les réunions d'activité à partir de la plateforme BI.

Le format des rapports et bilans d'activité et de performance est proposé par le Titulaire à la Cité de l'architecture et du patrimoine pour validation pendant la phase de démarrage.

Ces rapports font l'objet de réunions entre le Titulaire et la Cité de l'architecture et du patrimoine.

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.

Rapport d'incident ou presque incident

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

Un rapport d'incident ou presque incident peut être demandé à tout moment par la Cité de l'architecture et du patrimoine. Le Titulaire doit systématiquement formaliser un rapport d'incident ou presque incident dès lors que l'évènement :

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

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

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

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

Compte rendu toutes les semaines

Les comptes rendus d'activité toutes les semaines sont à établir et à transmettre par le Titulaire à la Cité de l'architecture et du patrimoine toutes les semaines.

Ces comptes-rendus doivent présenter un tableau de synthèse récapitulatif :

- Les faits marquants de la semaine écoulée et à venir
- Le listing des opérations préventives en retard avec les raisons du retard
- Les demandes d'interventions en attente ou en retard avec les raisons du retard
- Les devis en attente chez le Titulaire ou en attente de validation chez la Cité de l'architecture et du patrimoine.
- Les compteurs énergétiques

Rapport d'activité mensuel

Les rapports d'activité mensuels sont établis chaque mois et transmis au plus tard le 10 du mois concerné.

La réunion d'activité aura lieu 5 jours max après réception du rapport

Le contenu des rapports d'activité mensuels comporte, à minima, les éléments suivants :

- Les faits marquants du mois écoulé et à venir.
- La présentation analysée et commentée des indicateurs de performance, avec le calcul automatique des réflexions et des pénalités
- Les résultats des différents contrôles qualité réalisés.
- Le taux d'avancement des opérations de maintenance préventive.
- Le taux d'avancement des opérations de maintenance corrective.
- La synthèse mensuelle des demandes d'intervention par domaine et par site.
- Le suivi financier du Marché : Prestations forfaitaires et hors forfait.
- Une synthèse des alertes issues de la veille réglementaire du Titulaire, avec l'explication sur les impacts éventuels sur l'exploitation.
- Un bilan des incidents.
- Les compteurs énergétiques

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

Toutes les modifications effectuées sur les équipements (changements de débit, prises de mesures) doivent être répertoriées et annexées au rapport mensuel.

Le contenu de ces rapports est validé en phase de démarrage.

Rapport d'activité annuel

Tous les ans, le Titulaire rédige un rapport annuel qu'il remet à la Cité de l'architecture et du patrimoine en vue de la réunion annuelle d'activité.

Le contenu des rapports d'activité annuels comporte, à minima, les éléments suivants :

- Les faits marquants de l'année écoulée.
- La présentation analysée et commentée des indicateurs de performance, avec le calcul automatique des réfections et des pénalités
- La synthèse annuelle des résultats des contrôles qualité réalisés.
- Le taux d'avancement final des opérations de maintenance préventive.
- Le taux d'avancement final des opérations de maintenance corrective.
- La synthèse annuelle des demandes d'intervention par domaine et par site.
- La synthèse financière annuelle du Marché : Prestations forfaitaires et hors forfait.
- Un bilan annuel des incidents.
- Le rapport annuel de veille réglementaire
- Le rapport annuel de plans de progrès
- Le plan pluriannuel d'investissement
- Les compteurs énergétiques

Les rapports d'activité intègrent également le suivi des consommations d'eau, d'énergie et de fluides, ainsi que le suivi des rendements énergétiques des installations de production d'eau chaude, d'eau chaude sanitaire et d'eau glacée, lorsque ces installations sont présentes sur les sites.

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

Le contenu de ces rapports est validé en phase de démarrage.

Proposition de prestations à bon de commande

la Cité de l'architecture et du patrimoine peut solliciter le Titulaire pour toute demande complémentaire, hors demandes urgentes, pour des prestations à bon de commande. Le devis doit être conforme au BPU de l'offre.

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

Pour l'ensemble des devis à établir et à remettre à la Cité de l'architecture et du patrimoine, le Titulaire doit obligatoirement, sous peine de pénalités, se conformer au format de devis validé en phase de démarrage par la Cité de l'architecture et du patrimoine.

Ce format de devis comprend notamment :

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

la Cité de l'architecture et du patrimoine exige du Titulaire la transmission des factures des fournisseurs et/ou des sous-traitants, pour chaque prestation hors forfait, afin de contrôler le respect des conditions financières applicables au Marché.

Conditions générales de vente des devis :

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

Le Titulaire respecte les conditions générales d'achat des prestations à bon de commande, imposées par la Cité de l'architecture et du patrimoine.

De manière générale, les délais de remise d'un devis,

- Dans le cas de demandes, définies par la Cité de l'architecture et du patrimoine comme non urgentes :
 - o Quarante-huit (48) heures ouvrées pour des prestations prévus au Bordereau des Prix Unitaires (BPU) du Contrat
 - o Dix (10) jours pour les autres prestations

- Dans le cas de demandes, définies par la Cité de l'architecture et du patrimoine comme urgentes : Vingt-quatre (24) heures ouvrées
- Dans le cas de demandes mettant en jeu la sécurité des biens et des personnes : Immédiat

Délais d'exécution et de remise des devis

Les délais contractuels de remise des devis par le Titulaire à la Cité de l'architecture et du patrimoine sont les suivants : quatre (4) heures calendaires pour une demande urgente, quatre-vingt-seize (96) heures /12 jours calendaires pour une demande non urgente

Les délais contractuels de réalisation des prestations hors forfait sont les suivants, à compter de la validation du devis par la Cité de l'architecture et du patrimoine : quatre (4) heures calendaires pour une demande urgente, cent vingt (120) heures / 15 jours calendaires pour une demande non urgente

Ces délais sont neutralisés par le délai d'approvisionnement des fournitures non comprises au titre du forfait. Le non-respect de ces délais est soumis à l'application de pénalités.

6.2 Plan pluriannuel d'investissement

Tous les ans, six (6) mois avant la date anniversaire du présent Marché, le Titulaire doit fournir un rapport pluriannuel d'investissement présentant les travaux qu'il juge utile de prévoir pour les dix (10) prochaines années.

Ce rapport comporte

- La description des travaux proposés :
 - o Prestation technique / Domaine technique / Installation / Equipement
 - o Localisation centripète : Bâtiment, intérieur/extérieur, niveau, localisation niveau 1, niveau 2, ...
 - o Photo de l'installation concernée
 - o Description détaillée des opérations à réaliser
- La justification de ces opérations : Conformité réglementaire, Risques en matière de sécurité, Vétusté (Renouvellement de matériel arrive en fin de vie), Amélioration, Optimisation énergétique avec calcul du TRI (temps de retour sur investissement), ...
- La classification en 3 niveaux d'urgence des travaux proposés
- Le budget approximatif (+/- 10% du prix précis) des travaux proposés

L'avancement de l'élaboration du plan pluriannuel d'investissement fait systématiquement l'objet d'un point d'échange durant les réunions mensuelles d'activité.

6.3 Amélioration et Plan de progrès

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

- Plan de progrès technologique
- Plan de progrès satisfaction des utilisateurs

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

Plan de progrès technologique

Le Titulaire assure, au titre du forfait, une veille technologique sur le périmètre contractuel afin d'informer la Cité de l'architecture et du patrimoine de toute nouvelle avancée technologique.

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

Le Titulaire doit préciser pour chacune de ses propositions :

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

Plan de progrès expérience des utilisateurs

Le Titulaire doit prendre en compte, au titre du forfait, les problématiques liées à l'amélioration de la qualité des prestations de services délivrée aux utilisateurs. Le plan de progrès doit notamment contribuer à améliorer :

- L'expérience des utilisateurs.
- La réactivité aux demandes d'intervention
- La sécurité des utilisateurs

Plan de progrès QHSE :

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

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

Plan de progrès organisationnel

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

- De la réalisation des prestations contractuelles
- Du pilotage du Marché
- Des méthodes et de l'ingénierie d'exploitation

- D'apport d'innovations et d'expertises

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

Les économies générées doivent être intégrées dans le plan de progrès économique présenté à la Cité de l'architecture et du patrimoine.

Plan de progrès économique

Le Titulaire propose, au titre du forfait, à la Cité de l'architecture et du patrimoine une synthèse des gains issus des différents plans de progrès contractuels mis en œuvre.

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

6.4 Devoir de conseil du Titulaire

Le Titulaire doit, au titre du forfait, un devoir de conseil permanent auprès de la Cité de l'architecture et du patrimoine.

Dans ce cadre, le Titulaire doit notamment veiller à :

- Informer, conseiller et mettre en garde la Cité de l'architecture et du patrimoine en ce qui concerne les Prestations et les décisions relatives à l'exécution des Prestations que la Cité de l'architecture et du patrimoine est amenée à prendre et qui sont portées à la connaissance du Titulaire, étant entendu que la Cité de l'architecture et du patrimoine reste seul maître de la décision finale
- Informer, conseiller et alerter la Cité de l'architecture et du patrimoine sur la cohérence des objectifs et des choix fixés et pris pendant la durée du Contrat
- Conseiller la Cité de l'architecture et du patrimoine dans le cas où ce dernier émet des demandes complémentaires ou nouvelles
- Informer la Cité de l'architecture et du patrimoine sur les évolutions réglementaires concernant les Prestations objet du Contrat
- Signaler à la Cité de l'architecture et du patrimoine, dès qu'il a été normalement en mesure de les déceler, les incidents prévisibles, susceptibles d'affecter la sécurité des personnes, des locaux ou des biens, et lui indiquer les conséquences qui peuvent en résulter
- Informer la Cité de l'architecture et du patrimoine si les installations mises à disposition du Titulaire venaient à ne plus être conformes à la réglementation. Le Titulaire est tenu d'en informer par écrit et sans délai la Cité de l'architecture et du patrimoine. Il appartient à la Cité de l'architecture et du patrimoine de prendre aussitôt les dispositions nécessaires en vue de leur mise en conformité
- Conseiller la Cité de l'architecture et du patrimoine en vue de toute amélioration ou optimisation des Prestations dont il assure le pilotage ou la réalisation en propre
- Conseiller la Cité de l'architecture et du patrimoine en vue de toute optimisation du fonctionnement des installations

- Conseiller la Cité de l'architecture et du patrimoine en vue de toute amélioration ou renouvellement des installations, devenues notamment obsolètes ou pouvant avoir un impact sur la sécurité des biens et des personnes
- Informer la Cité de l'architecture et du patrimoine dès qu'il a eu connaissance de toute nouveauté technologique ou de la disponibilité de tout nouveau produit ou service, qui soient plus adaptés aux besoins de la Cité de l'architecture et du patrimoine en termes de réduction des coûts, d'accroissement de la qualité ou de diminution des risques, et qui surviendraient en cours d'exécution du Contrat.

6.5 Suivi des garanties

Les installations sous garantie peuvent être :

- Des matériels achetés directement par la Cité de l'architecture et du patrimoine
- Des installations nouvelles réceptionnées à la date de prise d'effet du Marché
- Des installations nouvelles réceptionnées après la date de prise d'effet du Marché

En cas de défaillance sur des équipements ou de désordres sur des ouvrages durant leur période de garantie (Garantie constructeur (GC), Garantie de bon fonctionnement (GBF), Garantie de parfait achèvement (GPA) et Garantie décennale (GD)), le Titulaire assure, au titre du forfait, sur le périmètre qu'il a en charge :

- Un diagnostic précis du défaut. Ce diagnostic détermine l'origine du défaut et établit la responsabilité technique d'un ou plusieurs intervenants.
- La transmission des conclusions de son diagnostic
- Toutes les démarches demandées par la Cité de l'architecture et du patrimoine pour préserver ses droits nés ou à naître à l'encontre des constructeurs, des fournisseurs, des installateurs et de tout tiers responsable ou estimé responsable
- Le suivi de toutes les interventions relatives au désordre, des réparations définitives et de la réception

Le Titulaire assure, à partir de ses observations formulées, l'édition des fiches de demande d'intervention en garantie, dont le format est tout d'abord validé par la Cité de l'architecture et du patrimoine.

Le Titulaire assure le suivi des interventions des entreprises et tient à jour les fiches d'anomalies ainsi qu'un tableau de suivi (état d'avancement, clôtures, ...).

Le Titulaire assure l'émission des nouvelles fiches éventuellement nécessaires tout au long des périodes de garantie, ainsi que les relances auprès de la Cité de l'architecture et du patrimoine pour les anomalies non résolues rapidement.

Le Titulaire met en œuvre tous les moyens nécessaires à la réalisation simultanée de cette prestation de suivi des garanties ainsi que de l'exploitation et la maintenance courante.

Ces dispositions ne doivent pas être un frein à la continuité du service à laquelle le Titulaire est obligé.

Le Titulaire prend soin de faire en sorte que ses interventions ne soient pas de nature à entraîner la déchéance des garanties légales ou contractuelles sous peine d'être tenu pour responsable des conséquences sauf en cas de mise en sécurité du personnel ou des biens ou de demandes écrites de la Cité de l'architecture et du patrimoine.

6.6 Gestion de crise

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

- De prévenir la Cité de l'architecture et du patrimoine sans délai
- De déclencher toutes les actions nécessaires de sauvegarde, dont la mise en œuvre de mesures conservatoires
- De mettre en œuvre tous les moyens utiles de secours et/ou de remplacement

A partir du moment où la Cité de l'architecture et du patrimoine déclenche son plan de gestion de crise, le Titulaire se doit de tout mettre en œuvre afin d'accompagner la Cité de l'architecture et du patrimoine dans :

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

En cas de pollutions accidentelles des sols :

Le Titulaire doit intervenir, sous un délai maximal de deux (2) heures, lors de tout incident ou accident (déversement/incendie) entraînant une pollution supposée ou avérée.

Dans ce cadre, le Titulaire doit mettre en œuvre les moyens nécessaires, adaptés au type de risque et à la remise en état du lieu de la pollution.

6.7 Obligation de continuité du service et d'activité

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

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

Pour satisfaire ses obligations, le Titulaire a préalablement pris toutes les dispositions pour que les moyens humains mis en œuvre soient habilités à intervenir sur les différents sites.

En cas de risque d'interruption de service chez le Titulaire, celui-ci doit aviser la Cité de l'architecture et du patrimoine dans les délais les plus courts, et au plus tard dans les deux heures suivant la connaissance de ce risque.

Dans tous les cas, le Titulaire précise à la Cité de l'architecture et du patrimoine les moyens qu'il met en œuvre pour exécuter la totalité des prestations et respecter l'obligation de continuité décrite ci-dessus.

Les moyens mis en œuvre par le Titulaire doivent être effectifs dans les délais les plus courts, et au plus tard dans les deux heures suivant l'arrêt de travail.

En tout état de cause, le Titulaire est tenu d'assurer pendant toute la durée du Marché et en toutes circonstances, les prestations minimales, indispensables au maintien du fonctionnement des installations, de l'hygiène, du confort et de la sécurité dans les sites.

En cas d'empêchement du Titulaire à satisfaire à ses obligations, ou si la Cité de l'architecture et du patrimoine estime que les mesures proposées sont inadéquates, la Cité de l'architecture et du patrimoine se réserve la possibilité de prendre toutes mesures, même de nature financière, y compris la suspension du Marché et l'exécution par un tiers aux frais du Titulaire. Dans ce cas, la Cité de l'architecture et du patrimoine répercute au Titulaire l'intégralité des surcoûts liés à la situation.

De la même façon, la Cité de l'architecture et du patrimoine se réserve le droit de recours à un tiers expert, pour combler les carences de pilotage ou de réalisation du Titulaire. Ce recours est à la charge exclusive du Titulaire.

Le Titulaire s'engage à tout mettre en œuvre afin de garantir la continuité de services.

La rupture de continuité de service implique immédiatement la prise des mesures conservatoires nécessaires, l'information de la Cité de l'architecture et du patrimoine et la préparation des documents d'information à l'attention des utilisateurs.

Le Titulaire s'engage également à assurer la continuité de services en cas de situation particulière comme, par exemple, des cas de pandémie, de crues exceptionnelles, en cas d'activation de tout plan « Vigipirate » et d'une manière générale en cas de situation de crise s'associant à toutes les démarches menées par la Cité de l'architecture et du patrimoine pour y faire face.

En fin de Marché, le Titulaire veille au transfert des procédures et des informations utiles entre les deux prestataires afin de garantir le recouvrement.

ARTICLE 7. CONTROLE ET SUIVI DE LA PERFORMANCE OPERATIONNELLE

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

Le Titulaire devra également mettre en place un dispositif de contrôle lui permettant d'avoir une vision globale des prestations délivrées. Il met en œuvre ses outils de suivi de la performance à partir des indicateurs de performance définis au présent CCTP.

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

Le Titulaire est tenu de reporter ces mesures dans les rapports d'activité transmis à la Cité de l'architecture et du patrimoine. Toute anomalie ou tout écart constaté lors de ces contrôles devra faire l'objet d'un plan d'actions correctif et d'une information auprès de la Cité de l'architecture et du patrimoine sur la levée des anomalies ou écarts constatés.

L'autocontrôle des prestations est de la responsabilité du Titulaire. Il présente sa méthodologie de contrôle dans le cadre de son mémoire technique ainsi que les modalités de communication des résultats et des plans d'action associés. Les autocontrôles devront être réalisés par le personnel d'encadrement local et non par le personnel œuvrant lui-même.

Le Titulaire doit faire effectuer par son service qualité, accompagné de son service d'expertise métier, un audit annuel des prestations réalisées dans le cadre du Marché. Ces audits portent sur le respect de l'application des obligations contractuelles, selon un référentiel défini et validé en phase de démarrage par la Cité de l'architecture et du patrimoine.

Les rapports et plans d'action devront être remis à la Cité de l'architecture et du patrimoine pour analyse. Un plan d'actions commun et simplifié sera établi entre le Titulaire et la Cité de l'architecture et du patrimoine.

7.1 Contrôles de la Cité de l'architecture et du patrimoine

Pendant toute la durée du Marché, la Cité de l'architecture et du patrimoine se réserve le droit de vérifier ou faire vérifier le respect des engagements contractuels par ses propres moyens ou par un Tiers de son choix.

Le Titulaire doit se soumettre à l'organisation de suivi et de contrôle des prestations que la Cité de l'architecture et du patrimoine met en place.

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

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

Chaque nouveaux documents fera l'objet d'une notification par email

Contrôle inopiné

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

Contrôle contradictoire

Le contrôle des prestations peut être réalisé contradictoirement avec la Cité de l'architecture et du patrimoine et le Titulaire.

Le contrôle contradictoire consiste en :

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

la Cité de l'architecture et du patrimoine se réserve le droit de vérifier le respect des engagements contractuels par ses propres moyens, par un contrôle qualité contradictoire.

Préalablement à toute réalisation d'un contrôle contradictoire, la Cité de l'architecture et du patrimoine en informe le Titulaire sous un préavis de 24 heures. Il se doit alors de faciliter l'exécution de ces contrôles, notamment par la mise à disposition des informations demandées et par l'accès aux informations d'exploitation.

Audit contradictoire interne de la Cité de l'architecture et du patrimoine ou tiers indépendant

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

Le contrôle peut porter notamment sur les domaines suivants :

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

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

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

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

La Cité de l'architecture et du patrimoine notifie au Titulaire l'identité de la structure d'audit retenue s'il s'agit d'un cabinet extérieur.

Les parties définiront en commun sur proposition de la Cité de l'architecture et du patrimoine une liste de cabinets d'audit susceptibles d'intervenir, liste qui est intégrée dans le cadre du Plan d'Assurance Qualité et revue annuellement.

Le Titulaire ne peut récuser les propositions de la Cité de l'architecture et du patrimoine que dans l'hypothèse où la société désignée exerce une activité concurrente à celle du Titulaire.

Le rapport d'audit est adressé à la Cité de l'architecture et du patrimoine et au Titulaire et fait l'objet d'un examen commun. En cas de dysfonctionnement révélé, le Titulaire doit proposer un plan d'actions correctives qui est mis en place à ses frais.

Les frais de contrôle de l'audit planifié par la Cité de l'architecture et du patrimoine et réalisé par un Tiers sont pris en charge par la Cité de l'architecture et du patrimoine si le rapport de contrôle ne révèle pas de dysfonctionnement.

Si le contrôle révèle des dysfonctionnements, ou si ce contrôle a été déclenché faisant suite à un problème détecté par la Cité de l'architecture et du patrimoine, les frais engagés par la Cité de l'architecture et du patrimoine sont remboursés par le Titulaire dans le cas où le rapport démontre une négligence ou une mise en cause du Titulaire.

Les Assistants à Maitrise d'Ouvrage tiers désignés par la Cité de l'architecture et du patrimoine, sont mandatés pour vérifier et mesurer la qualité, la pertinence et l'exhaustivité du pilotage assuré par le Titulaire. A cet effet, le Titulaire participe, échange et fournit les éléments aux cours des audits menés par ces tiers, et mandatés par la Cité de l'architecture et du patrimoine. Le Titulaire propose les plans d'actions associés.

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

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

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

Des audits complémentaires peuvent être réalisés à la demande des représentants de la Cité de l'architecture et du patrimoine pour répondre à des besoins spécifiques.

L'ensemble des données, issus de ces contrôles qualité, 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 de contrôle qualité, afin de définir et mettre en œuvre les plans d'actions correctifs associés.

7.2 Principes de suivi de la performance

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

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

Les indicateurs de performance du Marché, associés à la liste des réfections et des pénalités, sont définis en Annexe du CCAP.

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

7.3 Pénalités

En cas de non-respect par le Titulaire de ses obligations et engagements contractuels, des pénalités sont applicables de plein droit, sans mise en demeure préalable.

Les pénalités sont encourues du simple fait de la constatation par la Cité de l'architecture et du patrimoine du non-respect du présent Marché.

La liste des pénalités, prévues au titre du Marché, et leur principe de calcul sont précisés dans les documents « Liste des indicateurs de performance du Marché » et « Liste des livrables à restituer », annexés au présent document.

Les pénalités sont cumulables entre elles et non libératoires, et cumulables avec les réfections, elles ne préjugent en rien des réclamations éventuelles de dommages et intérêts auxquels la Cité de l'architecture et du patrimoine peut prétendre. Le paiement des pénalités n'exonère pas le Titulaire d'exécuter ses obligations contractuelles.

Le montant total des pénalités est plafonné conformément aux conditions du CCAP. Au-delà de ce seuil, la Cité de l'architecture et du patrimoine peut résilier le Marché pour faute du Titulaire, conformément aux conditions de résiliation du présent Marché définies dans le CCAP.

Ces pénalités feront l'objet d'avoir conformément aux dispositions du présent CCTP.

En cas de contestation des pénalités par le Titulaire, il lui appartient de faire la preuve que les causes ne lui sont pas imputables.

Il n'est pas fait application de pénalités en cas de force majeure et de fait de la Cité de l'architecture et du patrimoine.

L'application des pénalités ne préjuge pas des dommages et intérêts qui peuvent être réclamés au Titulaire par la Cité de l'architecture et du patrimoine.

7.4 Réfections

Des réfections sur les opérations planifiées (maintenance préventive réglementaire et non réglementaire, opérations de nettoyage non récurrentes et contrôles réglementaires), sont appliquées au Titulaire si des interventions programmées ne sont pas réalisées.

Les réfections sont cumulables entre elles et non libératoires, et cumulables avec les pénalités, elles ne préjugent en rien des réclamations éventuelles de dommages et intérêts auxquels la Cité de l'architecture et du patrimoine peut prétendre. Le paiement des réfections n'exonère pas le Titulaire d'exécuter ses obligations contractuelles.

Ces réfections feront l'objet d'avoirs conformément aux dispositions du présent CCTP.

En cas de contestation des réfections par le Titulaire, il lui appartient de faire la preuve que les causes ne lui sont pas imputables.

Il n'est pas fait application de réfections en cas de force majeure et de fait de la Cité de l'architecture et du patrimoine.

L'application des réfections ne préjuge pas des dommages et intérêts qui peuvent être réclamés au Titulaire par la Cité de l'architecture et du patrimoine.

Réfections sur les opérations de maintenance préventive non réglementaire

L'indicateur de performance KPI-OP-01, portant sur le respect du planning de maintenance préventive non réglementaire, est utilisé pour suivre et calculer les réfections applicables.

Modalités de calcul des réfections sur les opérations de maintenance préventive non réglementaire :

- Le respect du planning de maintenance préventive non réglementaire est suivi par la Cité de l'architecture et du patrimoine. L'indicateur KPI-OP-01 permet de calculer un taux d'avancement en % égal au nombre d'interventions de maintenance préventive non réglementaire réalisées depuis la date anniversaire de l'année en cours par rapport au nombre d'interventions planifiées
- Les interventions de maintenance préventive non réglementaire planifiées en année N et non réalisées au dernier jour du dernier mois contractuel de l'année N+1 sont considérées annulées
- Une (1) semaine avant la date anniversaire du Marché, le taux final de réalisation de la maintenance préventive de l'année N est arrêté (KPI-OP-01)

- Si ce taux est inférieur à 100%, les Parties conviennent qu'une réfaction est applicable. La réfaction **R** est égale à :

$$R = (1 - \text{KPI-OP-01 final année N}) \times (\text{Montant total annuel hors taxe facturé}) / 2$$

Exemple de calcul de la réfaction :

Taux final de réalisation des opérations de maintenance préventive non réglementaire de l'année N : 97,00 %

Montant total annuel hors taxe facturé : 100 000 € HT

➔ Montant de la réfaction : $(1 - 97\%) \times 100\,000 / 2 = 1\,500$ € HT

Réfections sur les opérations de maintenance préventive réglementaire

L'indicateur de performance KPI-OP-02, portant sur le respect du planning de maintenance préventive réglementaire, est utilisé pour suivre et calculer les réfections applicables.

Modalités de calcul des réfections sur les opérations de maintenance préventive réglementaire :

- Le respect du planning de maintenance préventive réglementaire est suivi par la Cité de l'architecture et du patrimoine. L'indicateur KPI-OP-02 permet de calculer un taux d'avancement en % égal au nombre d'interventions de maintenance préventive réglementaire réalisées depuis la date anniversaire de l'année en cours par rapport au nombre d'interventions planifiées
- Les interventions de maintenance préventive réglementaire planifiées en année N et non réalisées au dernier jour du dernier mois contractuel de l'année N+1 sont considérées annulées
- Une (1) semaine avant la date anniversaire du Marché, le taux final de réalisation de la maintenance préventive de l'année N est arrêté (KPI-OP-02)
- Si ce taux est inférieur à 100%, les Parties conviennent qu'une réfaction est applicable. La réfaction **R** est égale à :

$$R = (1 - \text{KPI-OP-02 final année N}) \times (\text{Montant total annuel hors taxe facturé})$$

Exemple de calcul de la réfaction :

Taux final de réalisation des opérations de maintenance préventive réglementaire de l'année N : 97,00 %

Montant total annuel hors taxe facturé : 100 000 € HT

➔ Montant de la réfaction : $(1 - 97\%) \times 100\,000 = 3\,000$ € HT

Par définition, le montant total des réfections n'est pas plafonné. Le paiement des réfections n'exonère pas le Titulaire d'exécuter ses obligations contractuelles.

7.5 Avoirs relatifs aux pénalités et réfections

Le Titulaire s'engage à établir un avoir correspondant au montant des éventuelles pénalités et réfections applicables et notifiées par écrit par la Cité de l'architecture et du patrimoine.

A cette fin, le Titulaire fait précisément apparaître sur l'avoir :

- Le numéro du Marché ainsi que le n° de bon de commande
- Le détail des pénalités et/ou des réfections
- Le montant des pénalités et/ou réfections à déduire

ARTICLE 8. PILOTAGE ECONOMIQUE

8.1 Suivi des dépenses forfaitaires et hors forfait

Au titre de l'engagement, le Titulaire rédige et présente dans le bilan annuel, un détail des engagements financiers.

L'objectif de ce rapport est le suivant :

- État financier des dépenses forfaitaires ;
- État financier des dépenses hors forfait ou à bons de commande : montants en euros hors taxes par nature de dépense et numéro de commande ;
- État des pénalités et des réfections applicables et appliquées ;
- Suivi du plan de progrès dans sa partie financière ;
- Évolution du Marché et des éventuels avenants.

Ces éléments financiers doivent être décomposés selon la structure budgétaire de la Cité de l'architecture et du patrimoine.

8.2 Gestion des prestations à bons de commande

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

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

En tout état de cause, le Titulaire devra mettre à disposition de la Cité de l'architecture et du patrimoine les devis, pour toutes les prestations hors forfait ou à bons de commande, avec indication de la marge commerciale appliquée.

La Cité de l'architecture et du patrimoine est susceptible à tout moment d'exiger de la part du Titulaire la présentation des factures des commandes correspondant aux devis fournisseurs ou sous-traitants.

ARTICLE 9. DEVELOPPEMENT DURABLE

Le Titulaire doit inscrire son action dans le respect de la politique de Développement Durable de la Cité de l'architecture et du patrimoine.

9.1 Management de la Qualité / Système de Management QHSE

Le Titulaire s'engage à mettre en œuvre un Système de Management QHSE spécifique au Marché, applicable uniformément à l'échelle globale du Marché.

Défini en phase de démarrage, le Système de Management QHSE se compose de processus de management Sécurité, Qualité et Environnement permettant au Titulaire de répondre pleinement aux exigences et obligations de la Cité de l'architecture et du patrimoine à compter de la date de prise d'effet effective des prestations.

Processus Sécurité : prévention des risques, formation des équipes aux règles de sécurité imposées, organisation de l'exécution des prestations à risque ;

Processus Hygiène : mise en œuvre des carnets de suivi sanitaire, respect des mesures de prévention en cas de risque sanitaire ou pandémique ;

Processus Maintenance : maîtrise de la localisation, des caractéristiques, du fonctionnement et de l'état des installations, programme de maintenance préventive, modes opératoires, accompagnement des entreprises tierces, optimisation des achats et gestion des stocks, veille réglementaire, gestion du dossier d'exploitation-maintenance ;

Processus Achat : limitation du recours à la sous-traitance, consultation et contractualisation avec les fournisseurs et sous-traitants, dotation des équipes opérationnelles en moyens matériels ;

Processus RH : recrutement, formation et fidélisation du personnel ;

Processus Système d'Information : gestion du système d'information stratégique, du système d'information opérationnel et de la GED ;

Processus Contrôle Qualité : outils et modes opératoires dédiés au contrôle qualité des prestations réalisées ;

Processus Environnement : gestion des déchets, optimisation de la performance énergétique, reporting transparent du suivi des consommations et de la performance énergétique.

L'ensemble des procédures, guides, modes opératoires et outils composant ces processus devront être mis à jour et améliorés par le Titulaire pendant toute la durée du Marché, afin de répondre continuellement aux attentes et exigences de la Cité de l'architecture et du patrimoine.

9.2 Environnement

Il est impératif que le Titulaire s'inscrive dans une démarche environnementale et que les engagements pris par la Cité de l'architecture et du patrimoine dans ce domaine soient respectés par le Titulaire.

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

- Connaître et appliquer les règles et principes de la politique environnementale de la Cité de l'architecture et du patrimoine
- Accompagner la Cité de l'architecture et du patrimoine dans le cadre du décret tertiaire

A ce titre, Il est demandé au Titulaire de prendre en considération les objectifs du décret tertiaire dont l'objectif est d'assurer la réduction des consommations et la transition énergétique.

La baisse des consommations en énergie finale du site de la Cité de l'architecture et du patrimoine devra être basée sur l'année 2023 comme année de référence.

Le premier objectif à atteindre est :

- 40% dès 2030.

Les missions demandées au Titulaire dans le cadre de l'application du Décret et conformément à l'Arrêté qui s'y rapporte sont les suivantes :

- Identifier la situation de référence des bâtiments, parties ou ensemble.
- Identifier les éventuelles contraintes techniques, architecturales ou patrimoniales qui concernent ces bâtiments et les traduire en contraintes de rénovations énergétiques.
- Elaborer un programme d'actions permettant d'atteindre les objectifs de réduction des consommations d'énergie et la réduction des émissions de gaz à effets de serre.
- Identifier les actions de réduction de la consommation énergétique et moduler éventuellement le plan d'actions en fonction des temps de retour brut des investissements.
- Proposer une méthodologie pour l'ensemble de la démarche.

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

Le Titulaire doit présenter dans son offre les engagements contractuels concrets pris, en faveur du Développement Durable.

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

9.3 Suivi des énergies et des fluides

Le Titulaire a la responsabilité du suivi et de la maîtrise de toutes les énergies et de tous les fluides des sites, objets du présent Marché. Cette obligation s'intègre dans la démarche de garantie de performance énergétique mise en œuvre par la Cité de l'architecture et du patrimoine.

Les domaines concernés par le suivi sont tous ceux qui ont un impact sur les consommations d'énergie et de fluides des sites objets du présent Marché.

Ces consommations dépendent notamment :

1. De l'usage des locaux
2. Des conditions d'utilisation des locaux (occupation, horaire, ...)
3. Des conditions climatiques (température, humidité, ensoleillement, situation géographique, ...)
4. De la qualité intrinsèque du bâti
5. Des installations techniques (chauffage, climatisation, éclairage, bureautique, ...) des sites ainsi que de leur adéquation au regard des besoins
6. De l'état de vétusté de ces mêmes dispositifs
7. Des obligations réglementaires en cours (débit d'air neuf, température, acoustique, éclairage, ...)
8. De la sensibilisation des occupants aux économies d'énergie
9. De la maîtrise des consommations par l'utilisation optimisée d'outil de type GTC et par la mise en place de suivi énergétique
10. De la conduite, de la maintenance et de l'exploitation des installations techniques (Réalisation d'essais)

Les deux derniers points (9 et 10) sont de la responsabilité du Titulaire : Un mauvais entretien et/ou une mauvaise exploitation ont pour conséquence la diminution des rendements, des usures prématurées des équipements et des surconsommations d'énergies et de fluides.

Le Titulaire développe ses méthodes de suivi et d'optimisation énergétique en fonction des possibilités propres aux installations.

Le suivi énergétique s'établit dans le souci permanent de la maîtrise et de la rationalisation des dépenses énergétiques.

Cette optimisation conjuguée des coûts et des services se fonde sur les analyses faites par le Titulaire sur chacun des éléments de suivi. Le Titulaire réalise, dans ce cadre, au titre du forfait, un relevé manuel hebdomadaire des index des compteurs et sous-compteurs d'énergies et de fluides, même si ces compteurs sont reliés à l'installation de GTC.

Les objectifs de ce suivi sont :

- De prévenir immédiatement toute dérive constatée : Le Titulaire doit immédiatement signaler à la Cité de l'architecture et du patrimoine toute dérive identifiée sur la base d'un pas de temps au maximum hebdomadaire
- D'adapter la conduite des installations dont il est responsable avec une recherche permanente d'optimisation des consommations. Tout changement de points de consignes pouvant avoir une incidence sur les consommations doit être signalée à la Cité de l'architecture et du patrimoine.

Le Titulaire anticipe le réglage des installations (horaires de fonctionnement, point de consigne, ...) en fonction des conditions climatiques prévisionnelles et l'inertie du bâtiment dans l'objectif permanent de recherche de l'optimum du couple consommation/confort des occupants

- De conseiller la Cité de l'architecture et du patrimoine sur toutes les améliorations possibles permettant d'optimiser la tarification et la consommation des énergies et des fluides des sites, notamment sur les axes suivants :
 - o Optimisation de la conduite des installations

- Programmation des équipements
- Régulation des équipements
- Réduction des pertes
- Possibilités de récupération
- Optimisation des puissances souscrites

Ce suivi est opéré sur un outil de suivi des consommations énergétiques et fluides, déployé et mis en œuvre, au titre du forfait, par le Titulaire.

Cet outil, accessible en intégralité et en totale transparence pour la Cité de l'architecture et du patrimoine, doit notamment automatiquement alerter la Cité de l'architecture et du patrimoine en cas de dérive de consommation, par la définition de seuils d'alerte.

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

Par ailleurs, tout dysfonctionnement, dérive et/ou consommations anormales doivent donner lieu à des actions correctives immédiates. Le Titulaire adapte, dans ce cadre, au titre du forfait, le relevé des compteurs et sous-compteurs afin d'identifier l'origine de la dérive et mener les actions adéquates pour revenir à un niveau de consommation cohérent.

En cas de dérive de consommation non signalée par le Titulaire à la Cité de l'architecture et du patrimoine sur une période supérieure à une (1) semaine, la Cité de l'architecture et du patrimoine peut appliquer de plein droit au Titulaire deux pénalités définies ci-après :

- Une première pénalité égale à 1,00 % du montant total annuel facturé des prestations forfaitaires et hors forfait du présent Marché
- Une deuxième pénalité égale au montant de la surconsommation d'énergie ou de fluides, causée par cette dérive

9.4 Déchets

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

Ce schéma organisationnel devra respecter les obligations réglementaires et contractuelles applicables, notamment les obligations relatives à la traçabilité des déchets, au registre numérique et à la dématérialisation des bordereaux de suivi des déchets dangereux, ainsi que les dispositions applicables à la plateforme Trackdéchets.

Le SOGED devra intégrer les éléments suivants :

- La liste exhaustive des déchets générés par l'activité du Titulaire, y compris ceux de ses sous-traitants ;
- La procédure de stockage des déchets, précisant la description et la localisation des bennes, big-bags, bacs avec rétention et autres contenants, la localisation des zones de stockage, les moyens d'accès et la signalétique ;
- La procédure d'enlèvement et de transport des déchets, précisant l'entreprise en charge de l'enlèvement et du transport, les moyens matériels mis en œuvre et les fréquences d'enlèvement ;
- La procédure de traitement, d'élimination, de valorisation et de recyclage des déchets, précisant notamment la procédure de réemploi des pièces viables, les centres de valorisation à proximité et les filières adaptées ;
- La procédure de suivi, de contrôle, de traçabilité et de reporting des déchets ;

- Les moyens humains dédiés au contrôle et à la mise en œuvre du SOGED.

Le Représentant du Marché du Titulaire sera désigné comme Responsable Gestion des déchets, en charge du suivi et du contrôle de la mise en application conforme du SOGED, de sa mise à jour, de la formation de ses équipes à son application, ainsi que de la traçabilité réglementaire et du reporting associés.

Dans ce cadre, le Responsable Gestion des déchets assure la traçabilité des déchets en apportant à la Cité de l'architecture et du patrimoine la preuve de la destination finale des déchets par l'exploitation de la plateforme Trackdéchets, la remise des BSD, le respect du SOGED et, plus généralement, le respect de la réglementation. Pour les déchets non soumis à l'obligation d'émettre un BSD, il remet un justificatif d'enlèvement à la Cité de l'architecture et du patrimoine.

Aucune modification des stipulations contractuelles ne pourra être considérée comme valable sans l'établissement d'un avenant formalisant l'accord écrit préalable des deux parties.

Suivi des déchets issus de l'activité du Titulaire

Le Titulaire est responsable de la gestion des déchets générés par sa propre activité, y compris celles de ses sous-traitants.

Il doit à ce titre fournir à la Cité de l'architecture et du patrimoine les éléments suivants :

- Le récapitulatif des types de déchets produits (type / quantité).
- Les modalités de stockage et de tri définis selon la réglementation applicable aux sites.
- La fréquence et les conditions d'enlèvement des déchets.
- Le bilan des déchets produits, en assurant leur traçabilité au travers des bordereaux de suivi et d'élimination des déchets. Ces bordereaux sont à classer sur site par le Titulaire dans le registre chronologique des déchets (et déposés dans la GED). Un tableau de suivi est mis en place. Ils peuvent être demandés à tout moment par un Représentant de la Cité de l'architecture et du patrimoine ou, par un agent représentant des autorités compétentes.
- L'agrément des prestataires de collecte, de transport et de traitement des déchets.
- Les horaires d'intervention.

Les dépôts de déchets, les déversements ou épandages liquides, solides ou gazeux de quelque nature qu'ils soient, sont strictement interdits dans l'enceinte des locaux des sites, y compris dans les bennes des sites, caniveaux, égouts, fossés et ruisseaux.

Le Titulaire s'engage, dans le cadre de la prévention de la pollution et de la gestion future des déchets, à utiliser des produits et des composants conformes à la réglementation environnementale.

Le Titulaire assure à ses frais l'évacuation et l'élimination des déchets générés par sa propre activité, dont celles de ses sous-traitants, via la filière de traitement des déchets agréée.

Elimination des déchets

L'abandon de déchets sur les sites et l'utilisation des conteneurs à déchets des sites sont strictement interdits. Tout acte d'abandon de déchet, par le Titulaire ou ses sous-traitants et cotraitants, sur les sites ou dans les conteneurs à déchets inappropriés, fait l'objet d'une élimination aux frais du Titulaire. Tout dommage ou préjudice en résultant pour la Cité de l'architecture et du patrimoine notamment financier, est à la charge exclusive du Titulaire.

Dans le cas de ses propres déchets, le Titulaire est responsable, en sa qualité de producteur ou de détenteur des déchets générés par ses activités et produits, jusqu'à leur entière élimination, y compris en cas de réalisation par un tiers. L'élimination des déchets comprend les opérations de collecte, transport, stockage, tri et traitement des déchets ainsi produits.

Il est exigé que le traitement des déchets issus de la prestation soit conforme à la réglementation.

Les déchets d'emballages ayant contenu des produits dangereux pour l'environnement et les déchets de produits dangereux doivent être confiés à des prestataires habilités à les traiter ; les déchets d'emballage non souillés (cartons par exemple) doivent être valorisés ; les déchets d'équipement électriques et électroniques (appareils de nettoyage en fin de vie par exemple) doivent être confiés aux filières de traitement convenues avec la Cité de l'architecture et du patrimoine.

L'ensemble des déchets sont traités par les filières déclarées du Titulaire ou à remettre dans les filières précisées par la Cité de l'architecture et du patrimoine. Le Titulaire suit et renseigne les registres, les BSD et enregistre tous les documents dans la plateforme GED. Il dispose des délégations de signature prévues à cet effet. Le Titulaire dépose dans la plateforme GED son attestation de partenariat et annuellement son attestation de traitement.

Le Titulaire est invité à engager des actions visant à limiter le volume des emballages (achat de produits en vrac ou avec des conditionnements plus grands, choix de produits d'entretien solides plutôt que liquides, produits rechargeables, ...) et à engager une démarche d'achats responsables en matière de matériel.

Le Titulaire traite les BSD conformément au process de la Cité de l'architecture et du patrimoine et assure le renseignement du registre chronologique des déchets.

Les déchets doivent être pesés et non estimés à chaque collecte pour traitement.

En cas de besoin, le Titulaire peut solliciter le service de la Cité de l'architecture et du patrimoine en charge de la gestion des déchets pour toute information.

9.5 Matériels et Produits

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

Liste des produits à utilisation restreinte

La Politique Environnementale de la Cité de l'architecture et du patrimoine oblige les prestataires de la Cité de l'architecture et du patrimoine à porter une attention particulière à l'utilisation de produits chimiques.

Le Titulaire fournit la liste des produits utilisés ainsi que leurs Fiches de Données de Sécurité (FDS), et s'assure qu'il est conforme à la réglementation REACH.

Les Fiches de Données de Sécurité seront contrôlées et validées par la Cité de l'architecture et du patrimoine avant mise en œuvre effective par le Titulaire.

Le Titulaire soumet à l'agrément de la Cité de l'architecture et du patrimoine la liste des matériels et produits proposés pour l'exécution des prestations. Cette liste est accompagnée :

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

Tous les produits utilisés sont préalablement soumis à l'agrément de la Cité de l'architecture et du patrimoine. Pour certains produits, la Cité de l'architecture et du patrimoine peut exiger un certificat de conformité par le fournisseur.

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

En aucun cas, le Titulaire ne peut arguer de la présence d'un représentant de la Cité de l'architecture et du patrimoine ou de l'agrément d'un produit pour diminuer sa responsabilité qui doit, en tout état de cause, rester pleine et entière.

Retrait d'agrément

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

Un produit d'entretien, même agréé par la Cité de l'architecture et du patrimoine, dont l'emploi se révèle néfaste, est signalé dans les plus brefs délais. Tout dommage causé aux installations et équipements de la Cité de l'architecture et du patrimoine est mis à la charge du Titulaire.

Acheminement des produits

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

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

Stockage des produits chimiques

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

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

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

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

Le Titulaire s'assure de la compatibilité de stockage de tous les produits chimiques nécessaires à sa prestation et réduira autant que possible les quantités stockées :

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

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

Incident Environnemental

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

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

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

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

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

Tout incident doit systématiquement faire l'objet d'un rapport d'incident et d'une information auprès du Représentant de la Cité de l'architecture et du patrimoine.

9.6 Hygiène, Sécurité et Santé (HSS)

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

Référentiel sécurité de la Cité de l'architecture et du patrimoine

Le référentiel sécurité de la Cité de l'architecture et du patrimoine doit être connu et maîtrisé par le Titulaire. Dans ce cadre, le Titulaire doit synthétiser sa compréhension par un tableau reprenant les impacts du référentiel sur la prestation qu'il organise pour les sites.

Ce tableau de correspondance entre le référentiel de sécurité et le Système de Management par la Qualité (SMQ) du Titulaire est mis à jour au besoin.

Règlements intérieurs, accès et consignes

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

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

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

Formation et Information aux risques

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

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

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

Nota : Dans le cadre de l'exécution des prestations, le client mettra à disposition du titulaire une nacelle. Cette mise à disposition devra faire l'objet d'un document de déclaration de prêt, précisant les conditions d'utilisation, les responsabilités associées et les modalités de restitution.

(*) Le Titulaire propose une solution pour éviter les risques du "travailleur isolé" et propose le cas échéant une solution technique palliative.

Santé et Sécurité du Travail (SST)

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

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

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

Le Titulaire assiste la Cité de l'architecture et du patrimoine dans la mise en œuvre d'actions visant à améliorer la Santé et la Sécurité du Travail sur site et pour les équipes concernées.

En phase de Démarrage, le Titulaire :

- Intègre un volet SST lors du déploiement de son Système de Management par la Qualité (SMQ)
- Réalise une visite préalable avec les représentants de la Cité de l'architecture et du patrimoine et ses sous-traitants
- Elabore les Plans de Prévention et s'assure de leur signature.
- Réalise une évaluation des risques.
- Rédige et remet à la Cité de l'architecture et du patrimoine le Document Unique (y compris celui de ses sous-traitants) et veille à le faire signer par les intéressés.
- Déploie les Equipements de Protection Individuelle (EPI) et sanitaires

En phase de Phase de régime établi, le Titulaire :

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

En situation d'audit des prestations, la Cité de l'architecture et du patrimoine se réserve le droit :

- D'auditer le Titulaire sur le respect des règles et procédures relatives à la Santé et à la Sécurité du Travail (SST)
- D'appliquer des pénalités sur tout écart concernant les engagements pris en termes de SST.

Risques d'interférences

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

Réunion de coordination

Le Titulaire ainsi que ses sous-traitants doivent se rendre aux inspections et aux réunions de coordination organisées par la Cité de l'architecture et du patrimoine. Il peut également les susciter s'il estime nécessaire pour la sécurité de son personnel. Ces réunions permettent notamment d'actualiser le Plan de Prévention.

Evaluation des risques

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

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

Sont identifiés pour chaque local technique ou zone de travail :

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

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

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

Protection des ouvrages

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

Signalisation des interventions

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

Le Titulaire doit impérativement informer la Cité de l'architecture et du patrimoine avant toute intervention.

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

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

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

Arrêt immédiat des prestations

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

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

Habilitations

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

Travailleurs détachés

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

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

Le Titulaire s'engage à respecter les dispositions applicables aux prescriptions particulières d'hygiène et de sécurité relatives aux prestations et interventions effectuées dans un établissement par une entreprise extérieure.

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

Aucune prestation ne peut être réalisée avant la signature du procès-verbal du plan de prévention. Le Titulaire doit se rendre aux inspections et aux réunions de coordination organisées par la Cité de l'architecture et du patrimoine. Ces réunions permettent notamment d'actualiser le plan de prévention annuellement.

9.7 Veille réglementaire

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

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

En complément, le Titulaire s'engage à transmettre à la Cité de l'architecture et du patrimoine :

- L'ensemble des textes de loi issus de sa veille réglementaire et ayant un impact ou un lien avec le périmètre contractuel. Une synthèse de ces textes doit être apportée dans le rapport d'activité annuel.
- Tout manquement, infraction ou non-conformité vis à vis de la réglementation en vigueur des locaux ou autres.

Les travaux de remise en conformité, dans ce cas ainsi que celui d'évolution de la réglementation en vigueur, sont à la charge de la Cité de l'architecture et du patrimoine.

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

la Cité de l'architecture et du patrimoine et le Titulaire s'engagent à modifier par avenant le Marché, afin de le rendre conforme aux stipulations en vigueur. Néanmoins au cas où de telles modifications aient pour conséquence de modifier l'équilibre technique, économique du Marché, la Cité de l'architecture et du patrimoine et le Titulaire se rencontreront afin de définir les suites qu'elles souhaitent donner à cette modification.

Le Titulaire devra fournir, au titre du forfait, un rapport annuel de veille réglementaire applicable à l'ensemble du périmètre contractuel. Ce rapport sera annexé au rapport annuel d'activité et devra mettre en évidence les évolutions réglementaires, leurs impacts sur l'exploitation, les écarts constatés et les plans d'actions proposés.

Annexe n°1 : Contenu des rapports d'activité