MINISTÈRE
DES ARMÉES
ET DES ANCIENS
COMBATTANTS
Liberté
Égalité
Fraternité

SGA
Secrétariat général
pour l'administration

Charte tripartite sur les modalités d'exécution

Cette annexe détaille les modalités de mise en œuvre du SOS dépannage « *à la main* » des commandants de formation.

1. Cadre général

Les interventions de SOS DÉPANNAGE relèvent obligatoirement de l'une des 3 catégories suivantes :

- mises en sécurité-sauvegarde d'installations en vue de sécuriser des biens et/ou des personnes ;
- petits dépannages permettant à l'installation de retrouver sa fonction, éventuellement en mode dégradé, ou de ne pas risquer de la perdre ;
- petites interventions d'aménagement, ponctuelles et légères, visant à améliorer l'espace y compris au plan esthétique (pose de tableaux…), qu'il soit intérieur ou extérieur.

La catégorisation susmentionnée de chaque ordre d'intervention est effectuée par l'approbateur de la demande d'intervention.

L'USID reste toutefois le « pilote » du marché de « SOS DÉPANNAGE ». À ce titre, il procède *a minima* mensuellement à une vérification du volume d'interventions effectuées.

En cas d'écart entre le nombre de prestations effectuées et/ou leur montant financier et le volume de prestations commandées par bon de commande et/ou le budget alloué à ces prestations, l'USID en informe le commandant de la formation soutenue afin décider, en partenariat, des mesures à prendre.

L'USID s'assure, par ailleurs, de la conformité des interventions réalisées. A cet effet, elle effectue par sondage des contrôles du respect, par le titulaire, des règles de l'art et des prescriptions du marché.

L'USID est en charge de la formation au processus d'utilisation du marché SOS DÉPANNAGE du personnel au sein des organismes soutenus, *a minima* le personnel désigné comme approbateur.

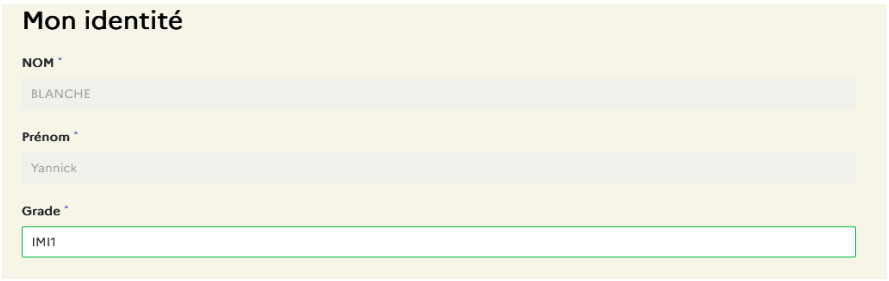
2. Détail des étapes du processus

A - L'USID émet un bon de commande porteur d'un nombre défini d'interventions

L'USID établit un bon de commande *a priori*, portant un nombre déterminé de prestations de SOS DÉPANNAGE. Ce bon de commande porte, par exemple, 500 interventions.

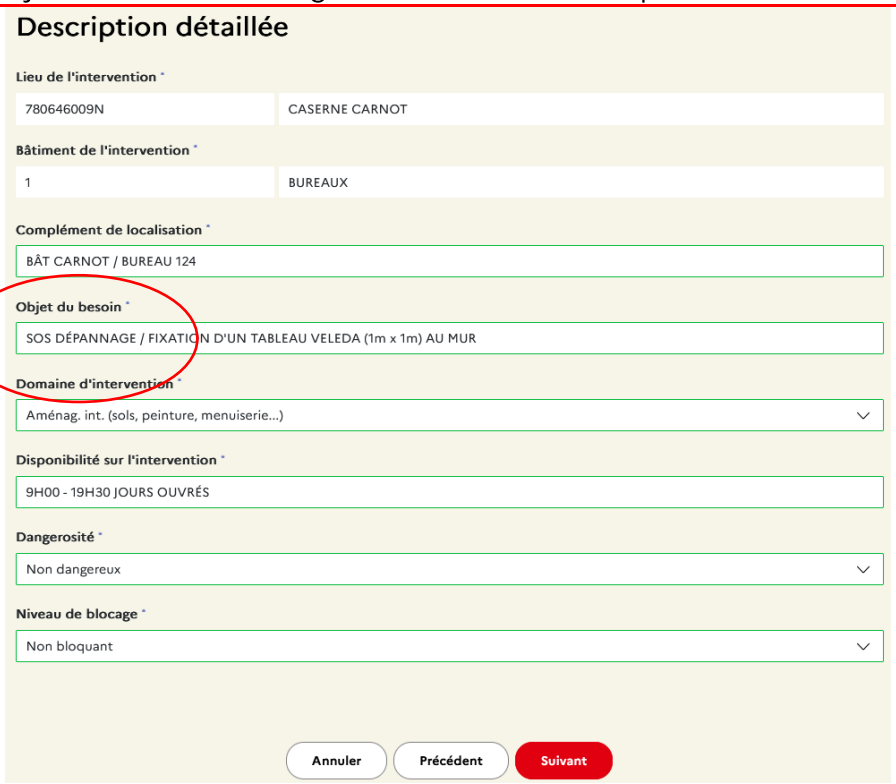
B - L'utilisateur-occupant effectue une demande d'intervention, via EUREKA

L'utilisateur-occupant demandeur d'une intervention renseigne méticuleusement les champs d'une demande EUREKA, il précise son contact (localisation, téléphone…)



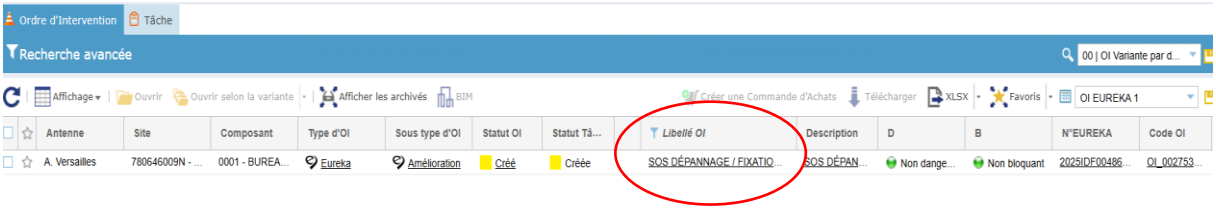


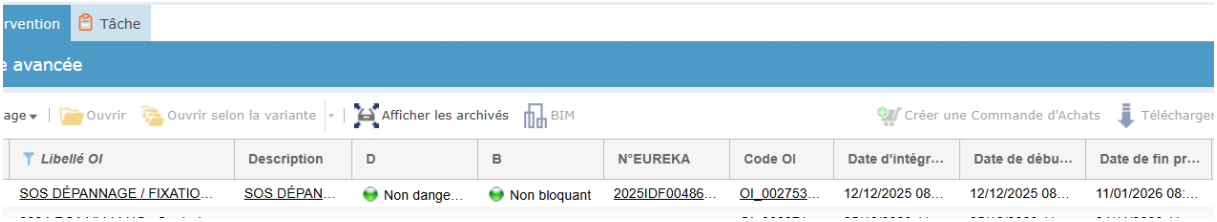
L'objet du besoin ***doit*** obligatoirement commencer par ***SOS DÉPANNAGE***



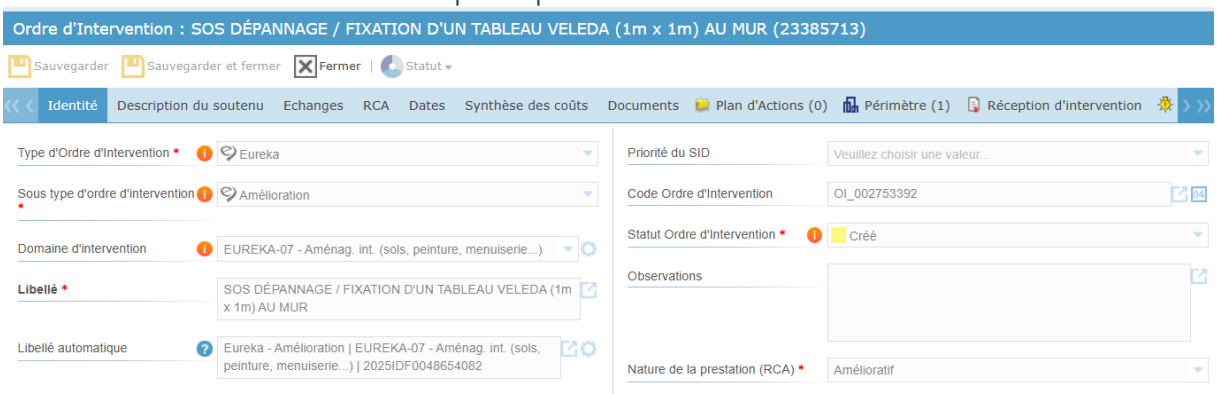
C - La demande d'intervention est automatiquement versée dans GTP

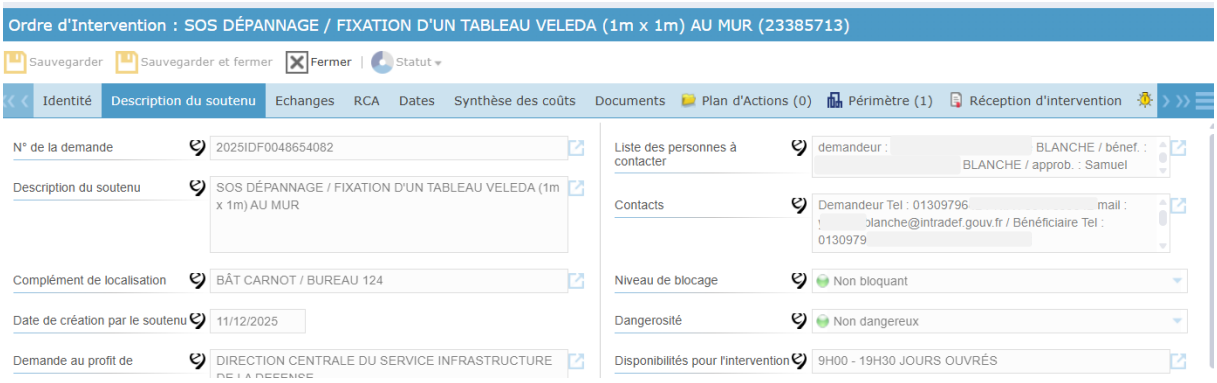
La demande EUREKA génère un Ordre d'Intervention (OI) dans le logiciel GTP.
Le titulaire du marché SOS DÉPANNAGE identifie les OI le concernant par utilisation du filtre de la colonne « Libellé OI ».





D - L'Ordre d'Intervention est récapitulé par une fiche GTP





E - Le titulaire intervient et réalise la prestation demandée

Le titulaire contacte l'utilisateur-occupant demandeur avant d'intervenir afin de s'assurer de sa présence et d'organiser son intervention.

Le titulaire intervient et réalise la prestation demandée, toujours en liaison avec l'utilisateur-occupant demandeur.

Immédiatement après l'intervention, le titulaire sollicite la signature de l'utilisateur-occupant demandeur de ladite intervention (éventuellement sur tablette) attestant de l'effectivité de l'intervention – NB : il ne s'agit pas d'une validation des règles de l'art.

F - Le titulaire clôture l'Ordre d'Intervention dans GTP

Le titulaire clôture alors l'OI dans GTP et archive, par devers lui, les attestations d'intervention des utilisateurs-occupants demandeurs, en mesure de les présenter, sur demande, à l'USID.

G - L'USID effectue un certificat de service fait (CSF) mensuelle dans CHORUS FORMULAIRE de façon que le titulaire puisse émettre et déposer sous CHORUS PRO une facture partielle du bon de commande

H - Cas particulier des pièces détachées dépassant le montant seuil fixé par le marché

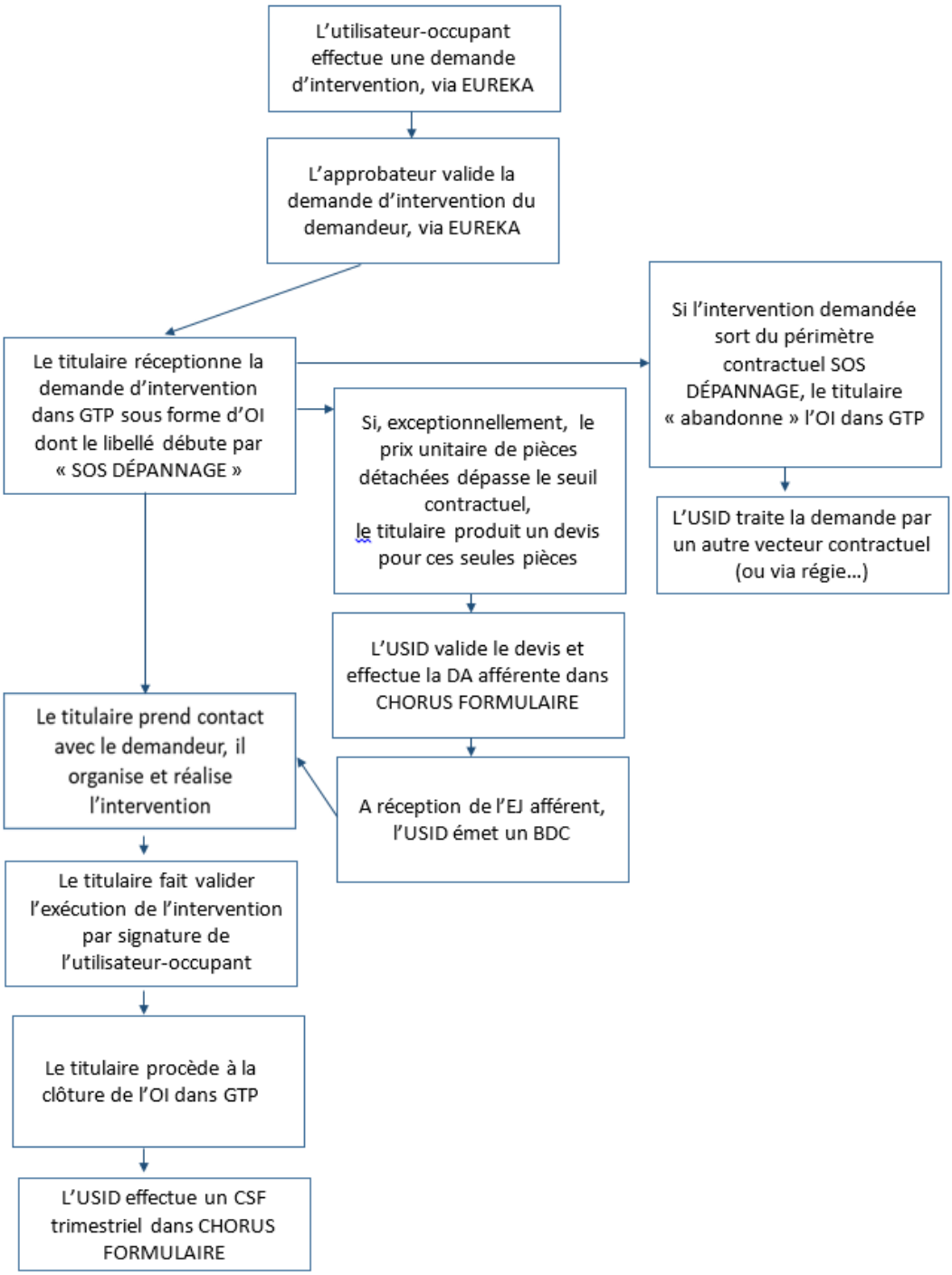
Lorsqu'un montant ***UNITAIRE*** HT de pièce détachée, nécessaire à l'exécution d'une intervention, dépasse le seuil fixé par le marché, le titulaire propose à l'USID un devis portant uniquement la ou les pièces dépassant le seuil (et non toutes les pièces).

Si l'USID accepte le devis proposé, ladite USID effectue la demande d'achat (DA) afférente dans CHORUS FORMULAIRE.

Après exécution de la prestation, l'utilisateur-occupant demandeur valide l'exécution de l'intervention par sa signature délivrée in situ au titulaire.

Le titulaire clôture l'OI dans GTP et l'USID effectue le CSF afférent dans CHORUS FORMULAIRE.

3. Logigramme simplifié du processus



4. Modèle de charte du SOS DÉPANNAGE

La présente charte stipule les engagements respectifs du commandant de formation XXXX, du chef de l'Unité de Soutien de l'Infrastructure de la Défense de XXX et du titulaire du marché SOS DÉPANNAGE.

Processus de recours au contrat :

- *La demande d'intervention de SOS DÉPANNAGE par un utilisateur-occupant de la formation soutenue est réalisée via le portail EUREKA avec un fléchage vers l'utilisation du marché SOS Dépannage (début du libellé d'intervention : SOS DÉPANNAGE),*
- *L'entreprise titulaire du marché SOS DÉPANNAGE reçoit la demande et procède à la l'exécution de la prestation dans les conditions précisées dans le marché afférent, en relation avec le l'utilisateur-occupant demandeur (ouverture des locaux, accompagnement au besoin…),*
- *L'entreprise titulaire du marché SOS DÉPANNAGE fait valider l'exécution de sa prestation (constat de bon fonctionnement) par signature in situ de l'utilisateur-occupant demandeur (ou son représentant),*
- *L'USID vérifie via le SI GTP le bon déroulement des interventions : délais d'intervention, complétude des interventions…*

Le commandant de la formation soutenue s'engage :

- *A désigner un « approbateur » des demandes formulées via EUREKA,*
- *A veiller, via son approbateur, à la conformité des demandes avec le périmètre des prestations prévues au marché SOS DÉPANNAGE,*
- *A veiller, via son approbateur, au non dépassement du nombre d'interventions maximum fixé par l'USID,*
- *A s'assurer de l'ouverture des locaux et de l'accompagnement du titulaire du marché SOS DÉPANNAGE,*
- *A participer, via son approbateur et toute personne habilité par ses soins, aux réunions périodiques organisées pour le pilotage du marché SOS DÉPANNAGE au même titre que l'USID et que le titulaire du marché SOS DÉPANNAGE,*
- *A traiter, via son approbateur, avec le titulaire du marché SOS DÉPANNAGE les petites dispositions pratiques liées aux interventions demandées (adéquation des demandes au périmètre du marché, conditions de réalisation de la prestation…),*
- *A saisir l'USID en cas de difficulté non résolue avec le titulaire du marché SOS DÉPANNAGE ou de doute sur les modalités contractuelles d'exécution du marché.*

Le chef de l'USID s'engage :

- *A s'assurer de la réalisation des contrôles primaires du personnel d'intervention du titulaire du marché SOS DÉPANNAGE,*
- *A conseiller en tant que de besoin la formation concernant les modalités d'exécution du marché SOS DÉPANNAGE,*
- *A assurer en tant que de besoin un lien entre la formation et l'entreprise titulaire du marché SOS DÉPANNAGE,*
- *A contrôler, sur sollicitation de la formation, la qualité et la conformité des prestations réalisées,*

- *A intervenir auprès du titulaire du marché SOS DÉPANNAGE pour résoudre d'éventuels désaccords entre la formation et ledit titulaire,*
- *A contrôler, à son initiative, la qualité et la conformité des prestations réalisées et à en rendre compte, le cas échéant, au Représentant du Pouvoir Adjudicateur (RPA) responsable de la régularité du contrat.*

<u>Le titulaire du marché SOS DÉPANNAGE s'engage</u> :

- *A exécuter les prestations dont la demande est validée par l'approbateur de la formation soutenue, dans les délais précisés par le marché SOS DÉPANNAGE et dans la limite du nombre d'interventions fixé par bon de commande,*
- *A refuser l'exécution de demandes ne relevant pas du périmètre du marché SOS-DÉPANNAGE ou mettant manifestement son personnel d'intervention en danger,*
- *A transmettre sur demande à l'approbateur de la formation soutenue les validations d'exécution des demandes d'intervention (signatures des demandeurs),*
- *A prodiguer à l'approbateur de la formation soutenue ou à toute personne habilitée par le chef de cette dernière, le conseil technique et administratif nécessaire au parfait déroulement des prestations du marché SOS DÉPANNAGE, l'USID n'étant saisi qu'en cas de difficulté non résolue entre la formation soutenue et le titulaire du marché,*
- *A saisir l'USID en cas d'irrégularité dans l'exécution du marché SOS DÉPANNAGE.*

Le commandant de la formation soutenue	*Le chef d'USID*	*Le titulaire du marché SOS DÉPANNAGE*