MINISTÈRE
DES ARMÉES
ET DES ANCIENS
COMBATTANTS

Liberté
Égalité
Fraternité

Secrétariat général
pour l'administration

Service d'infrastructure
de la Défense Ile-de-France

Unité de soutien de l'infrastructure
de la Défense de Versailles

Versailles, le [Date_courrier]

N°[Chrono_1]/ARM/SGA/SID/IDF/CAD

CHARTE SOS Dépannage

OBJET : Charte SOS Dépannage au plus près des occupants

Le présent document a pour objectif de définir les différents engagements de tous les acteurs du SOS Dépannage au plus près des occupants. Cette charte est prise en compte par le titulaire du marché, l'USID de Versailles et le GSC Ile de France.

Ingénieure civile divisionnaire Léa LEVERD
Cheffe de l'unité de soutien de l'infrastructure
de la Défense de Versailles

[Signature]

DESTINATAIRES :
- USID Versailles (diffusion générale)
- GSC IDF

La présente charte stipule les engagements respectifs du commandant de formation du GSC, de la cheffe de l'Unité de Soutien de l'Infrastructure de la Défense de Versailles et du titulaire du marché SOS Dépannage.

Processus de recours au contrat :

- Le 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 de SOS Dépannage reçoit la demande et procède à l'exécution de la prestation dans les conditions précisées dans le marché afférent, en relation avec 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) au format numérique via sa GMAO ou au format papier en imprimant les OI,
- L'USID vérifie via le SI GTP le bon déroulement des interventions : délais d'intervention, complétude des interventions, justificatif de réception des travaux par l'utilisateur-occupant.

Le commandant de la formation soutenue s'engage :

- A désigner un ou des « approbateur » des demandes formulées via EUREKA, à transmettre leurs identités à l'USID de Versailles et à informer l'USID en cas de changement d'approbateur,
- 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.

La cheffe 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 besoin la formation concernant les modalités d'exécution du marché SOS Dépannage,
- A assurer en tant que 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 prendre compte, le cas échéant, au Représentant du Pouvoir Adjudicateur (RPA) responsable de la régularité du contrat.

Le titulaire du marché SOS Dépannage s'engage :

- 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 fixés par bon de commande,
- A refuser l'exécution de demandes ne relavant 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	La cheffe de l'USID	Le titulaire du marché SOS Dépannage