



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

Pouvoir adjudicateur exerçant la maîtrise d'ouvrage

Chambre de Commerce et d'Industrie de Mayotte (CCIM)

Représentant du Pouvoir Adjudicateur (RPA)

Monsieur le Président de la CCIM

MARCHE n° MF-22-4-CCI

Relance suite à l'infructuosité du marché M21-15

Objet du marché

**Mission de conduite d'opération (AMO) sur la construction d'un laboratoire
d'analyses départemental à Dombéni, Mayotte**

Procédure de passation : procédure d'appel d'offres ouvert en application des articles L. 2124-2 et R. 2124-2 du Code de la commande publique.



SOMMAIRE

1. Eléments de contexte.....	3
2. Définition des missions et livrables.....	4
2.1. Obligations générales du Titulaire.....	4
2.2. Définition générale des missions de conduite d'opération	4
2.3. Définition des éléments de mission	5
2.3.1. Assistance en phase d'études d'Avant-Projet Définitif (APD) -Tranche Ferme	5
2.3.2. L'assistance à la mise au point et au suivi des déclarations et autorisations administratives	7
2.3.3. L'assistance en phase d'études projet / DCE-Tranche Ferme	8
2.3.4. L'assistance en phase de passation des contrats de travaux (ACT)-Tranche Ferme.....	9
2.3.5. L'assistance en phase d'exécution des travaux-Tranche Complémentaire	9
2.3.6. L'assistance à la mise en exploitation-Tranche Complémentaire (1).....	12
2.3.7. L'assistance durant la période de parfait achèvement-Tranche Complémentaire (1) .	13
2.3.8. L'assistance à la clôture du projet-Tranche Complémentaire (2)	13
2.3.9. L'assistance transverse-Toutes tranches (TF+1+2).....	14
3. Exécution des prestations	18
3.1. Durée des prestations	18
3.2. Conduite des prestations	19
3.2.1. Représentants du Titulaire	19
3.2.2. Qualité d'exécution des prestations.....	19
3.2.3. Moyens humains	20
3.2.4. Moyens matériels.....	21
3.2.5. Conditions requises pour la réussite de la prestation.....	21
3.2.6. Instances de pilotage.....	22

1. Eléments de contexte

La Chambre de Commerce et d'Industrie de Mayotte (**CCIM**) et le Conseil Départemental de Mayotte ont pour projet la construction d'un laboratoire départemental d'analyses appelé « Multilab », visant à développer l'économie mahoraise et à disposer d'un plateau analytique pour répondre aux besoins de compétence laboratoire, en soutien aux organismes locaux en complément à la Technopôle, et en soutien aux services de l'Etat.

Le Multilab s'intègre dans une double démarche visant à :

- Développer des filières pour l'économie Mahoraise selon trois enjeux :
 - Transformer plus de produits sur l'île pour la consommation locale,
 - Transformer des produits et les "exporter",
 - Densifier les liaisons maritimes vers l'Europe et faire de Mayotte un "hub" de marchandise.
- Disposer d'un plateau analytique répondant à quelques besoins ciblés, essentiellement réglementaires, en priorité selon trois axes :
 - La sécurité alimentaire : la restauration collective, les artisans, les circuits-courts (production locale) et le développement économique,
 - L'environnement – en partenariat avec le SMEAM et son concessionnaire – afin de maîtriser le coût global de la fonction contrôle,
 - Le développement économique avec une vision intégrée dans les processus : contrôle qualité des bétons.

La zone du projet est située dans la Commune de Dembéné, au Sud de Mamoudzou, sur la Grande-Terre du département de Mayotte (976).

Le lieu pour implanter le bâtiment « Multilab » est situé sur les hauteurs de Dembeni, au-delà des dernières habitations, au bout de la Rue du Château d'Eau. Ce nouvel équipement sera construit tout à proximité du nouveau bâtiment de la Technopôle, sur un terrain la jouxtant, en contrebas.

La parcelle réservée pour le Multilab est d'environ 2 400 m² et l'équipement comprendra un ensemble immobilier de 2 384 m² de surface utile et 1 685 m² de parkings et surfaces extérieurs.

Il sera composé de plusieurs zones d'activités :

- A : Administration,
- B : Réception & Locaux sociaux,
- C : Aide au diagnostic & Immuno-sérologie,
- D : PCR & Végétaux,
- E : Hygiène alimentaire,
- F : Chimie,
- G : Analyses des eaux,
- H : Services et Réserves,
- IJ : Ingénierie analytique
- K : Ateliers agroalimentaires (poisson)
- L : Travaux Publics (avec accès indépendant)
- M : Cellule R&D



Le projet respectera un référentiel de performance environnementale, inspiré des exigences du référentiel HQE et son addendum pour les DOM et de la charte Mayenergie Plus, sans recherche de certification, décliné en 6 thèmes :

- Conception bioclimatique ;
- Energie et confort hygrothermique ;
- Acoustique ;
- Gestion de l'Eau ;
- Déchets et nuisances de chantier ;
- Energie grise ;
- Impact environnemental.

A titre indicatif, l'achèvement de l'opération est souhaité pour le 2^{ème} semestre 2023.

Le projet est actuellement en phase de concours restreint sur APS pour la sélection d'une maîtrise d'œuvre. La notification du marché de maîtrise d'œuvre sera effectuée dans le courant du mois de décembre 2021.

La CCIM envisage de confier à un opérateur privé une mission de conduite d'opération allant des études de conception à la fin de garantie de parfait achèvement. C'est l'objet du présent marché.

2. Définition des missions et livrables

Le présent marché a pour objet une mission de conduite d'opération au sens des articles L. 2422-3 et suivants du Code de la commande publique afin d'accompagner, dans la durée, la CCIM dans le pilotage de son projet de Multilab à Dembeni.

2.1. Obligations générales du Titulaire

Le Titulaire exerce des missions de conduite d'opération et d'encadrement de projet pour le compte des représentants de la maîtrise d'ouvrage.

D'une manière générale, le Titulaire coordonne les différents intervenants de l'opération, et apporte par son expertise technique, financière et administrative un rôle de conseil et d'assistance auprès du maître d'ouvrage afin d'assurer que celle-ci se déroule conformément à la qualité, au coût et au délai fixés dans le programme.

Les missions couvrent les domaines de la construction et ceux du primo équipement des établissements (mobilier, infrastructure et équipements informatiques, équipements techniques de laboratoire, d'atelier, de cuisine et de restauration, ...).

2.2. Définition générale des missions de conduite d'opération

La conduite d'opération s'étend de la phase APD (la procédure de passation du marché de maîtrise d'œuvre étant un concours restreint sur APS) jusqu'à la fin de la garantie de parfait achèvement. La

mission peut être décomposée en éléments de mission, ayant chacun une durée ou un périmètre spécifique. Ces éléments sont les suivants :

1. L'assistance en phase d'études avant-projet définitif ;
2. L'assistance à la mise au point et au suivi des déclarations et autorisations administratives ;
3. L'assistance en phase d'études projet ;
4. L'assistance en phase de passation des contrats de travaux ;
5. L'assistance en phase d'exécution des travaux ;
6. L'assistance en phase de mise en exploitation ;
7. L'assistance en phase de garantie de parfait achèvement ;
8. L'assistance à la clôture du projet ;
9. L'assistance transverse :
 - Coordination ;
 - Plan de management du projet ;
 - Pilotage des délais ;
 - Pilotage des coûts ;
 - Pilotage administratif et documentaire ;
 - Pilotage contractuel ;
 - Maitrise des risques et des opportunités ;
 - Synthèse des environnements du projet ;
 - Concertation et communication ;
 - Reporting mensuel et pilotage.

N°1	Assistance en phase d'études APD	Tranche Ferme
N°2	Assistance à la mise au point et au suivi des procédures administratives	Tranche Ferme
N°3	Assistance en phase d'études PRO/DCE	Tranche Ferme
N°4	Assistance en phase ACT	Tranche Ferme
N°5	Assistance en phase travaux	Tranche Complémentaire (1)
N°6	Assistance à la mise en exploitation	Tranche Complémentaire (1)
N°7	Assistance pendant la période de parfait achèvement	Tranche Complémentaire (1)
N°8	Assistance à la clôture	Tranche Complémentaire (2)
N°9	Assistance transverse	Toutes tranches (TF+1+2)

Les éléments de mission détaillés ci-après correspondent à un montage d'opération en loi MOP « classique ».

2.3. Définition des éléments de mission

2.3.1. Assistance en phase d'études d'Avant-Projet Définitif (APD) -Tranche Ferme

2.3.1.1. Pilotage et coordination des Prestations Intellectuelles et marchés divers MOA

Taches générales

- Contrôler la bonne réalisation des missions des Prestations intellectuelles et marchés divers MOA en phase APD ;
- S'assurer que chaque Prestation intellectuelle respecte les délais de réalisation de son marché, particulièrement en ce qui concerne les données d'entrées aux études APD du MOE ;
- Veiller à la bonne coordination entre l'ensemble des Prestations Intellectuelles, des Titulaires des marchés divers MOA entre eux et vis-à-vis du Maître d'ouvrage ;
- Organiser et animer les réunions de coordination nécessaires.

Livrables

- Comptes-rendus des réunions de coordination ;
- Correspondances avec les Prestataires intellectuels et les Titulaires des marchés divers MOA (relances, mises en demeure, notifications de pénalités).

2.3.1.2. Pilotage des études d'Avant-Projet Définitif (APD)

Taches générales

- Piloter les études jusqu'à l'établissement du dossier APD, ce qui inclut notamment :
 - L'établissement d'un outil de suivi de l'avancement physique de l'élaboration du dossier ;
 - L'organisation et l'animation des réunions d'avancement du dossier APD, et la rédaction des comptes-rendus correspondants.
- Conseiller le maître d'ouvrage à chaque évolution du budget de réalisation estimé, et analyser les éventuels impacts sur les coûts d'exploitation qui pourraient résulter des choix retenus ;
- Assister et conseiller le maître d'ouvrage dans l'intégration des éventuelles évolutions du programme demandées, et leurs conséquences éventuelles sur les objectifs coûts – qualité – délais – autorisations administratives du projet ;
- Vérifier que le budget établi en phase de programmation et le délai enveloppe de l'opération sont respectés ;
- S'assurer que le MOE fasse valider les études concernées par les AMO réglementaires (bureau de contrôle, CSSI, CSPS...), si désignés à ce stade ;
- Assister et conseiller le maître d'ouvrage dans la communication auprès des futurs utilisateurs ;
- Analyser le dossier APD finalisé notamment sur les points :
 - Respect du programme ;
 - Choix techniques et financiers ;
 - Qualité des prestations architecturales ;
 - Conformité des performances techniques ;
 - Conformité des objectifs environnementaux ;
- Conseiller le maître d'ouvrage dans la validation du dossier APD.

Livrables

- Outil de suivi de l'avancement de l'APD ;
- Rapport d'analyse du dossier APD ;
- Tableau de conformité au programme ;
- Notes d'analyse d'évolution de programme ;
- Supports de communication ;
- Comptes-rendus de réunions de suivi de l'avancement de l'APD ;
- Tableau de conformité au Programme, et aux phases d'études précédentes.

2.3.2. L'assistance à la mise au point et au suivi des déclarations et autorisations administratives

Taches générales

- Mise au point des demandes d'autorisation et déclarations administratives :
 - Conseiller le maître d'ouvrage sur la nature des procédures administratives à prévoir, et les échéances de mise au point, dépôt et instruction des dossiers, ainsi que les délais de recours à prévoir ;
 - Coordonner les intervenants techniques pour la mise au point des dossiers de demandes administratives ;
 - Conseiller et assister le maître d'ouvrage dans les échanges avec les services instructeurs et participer aux éventuelles réunions avec ces derniers, en vue de faciliter l'instruction et l'obtention des autorisations administratives ;
 - Conseiller le maître d'ouvrage dans la validation et la signature des demandes d'autorisation.
- Suivi de l'instruction des demandes :
 - Conseiller le maître d'ouvrage dans les éventuelles modifications demandées par les administrations ;
 - Coordonner les intervenants techniques pour l'analyse et la prise en compte des éventuelles modifications demandées ;
 - Conseiller et assister le maître d'ouvrage dans les échanges avec les services instructeurs et participer aux éventuelles réunions avec ces derniers, en vue de faciliter l'instruction et l'obtention des autorisations administratives.
- Au lancement du chantier, s'assurer du dépôt des déclarations réglementaires (déclaration d'ouverture de chantier, déclarations préalables aux organismes concernés).

Livrables

- Calendrier prévisionnel de dépôt et d'instruction des autorisations administratives ;
- Outil de suivi de l'avancement des procédures administratives ;
- Comptes-rendus de réunions avec les services instructeurs.



2.3.3. L'assistance en phase d'études projet / DCE-Tranche Ferme

1.3.3.1 Pilotage et coordination des Prestations Intellectuelles et marchés divers MOA

Taches générales

- Même tâches que celles de la phase d'études APD, adaptées aux études PRO.

Livrables

- Mêmes livrables que pour les études APD, adaptés aux études PRO.

1.3.3.2. Pilotage des études PRO / DCE

Taches générales

- A l'issue de la phase APD, conseiller le maître d'ouvrage sur l'allotissement des travaux à réaliser ;
- Même tâches que celles de la phase d'études APD, adaptées aux études PRO ;
- Assister et conseiller le maître d'ouvrage dans son choix de la procédure de consultation des marchés de travaux et pour les primo équipements des établissements ;
- Préparer et planifier la procédure de consultation ;
- Etablir les pièces administratives du DCE, en coordination avec la maîtrise d'œuvre et en lien avec les services du maître d'ouvrage ;
- Vérifier que l'ensemble des intervenants ont produit les pièces nécessaires à l'exhaustivité du dossier pour signature d'un marché de travaux et de fourniture des primo équipements :
 - RICT sans réserve sur la conception
 - NOC
 - PGCSPS
 - ...
- Compiler et vérifier la complétude et la cohérence des pièces du DCE avant envoi ;
- Vérifier la conformité entre le dossier PRO/DCE et les autorisations administratives ;
- Conseiller le maître d'ouvrage dans la validation du DCE.

Livrables

- Mêmes livrables que pour les études APD, adaptés aux études PRO ;
- Pièces administratives du DCE ;
- Allotissement définitif ;
- Planning de la procédure de consultation ;
- Tableau de suivi de la consultation.

2.3.4. L'assistance en phase de passation des contrats de travaux (ACT)-Tranche Ferme

Taches générales

- S'assurer que les réponses aux questions des entreprises sont réalisées dans le respect de la procédure, et contribuer à la rédaction des réponses si besoin ;
- Vérifier que le maître d'œuvre et les prestations intellectuelles concernées ont bien analysé, à leur niveau, l'intégralité des offres des entreprises ;
- Challenger les analyses des offres des entreprises ;
- Organiser les réunions (visites sur site, négociation, commission technique, commission d'appel d'offre, ...) de la consultation ;
- Représenter le maître d'ouvrage dans les réunions et échanges (visites sur site, négociation...) de la consultation ;
- Conseiller et assister le maître d'ouvrage pour la sélection des titulaires ;
- Organiser les réunions de travail nécessaires à la mise au point des marchés.

Livrables

- Tableau de suivi de la consultation ;
- Comptes-rendus des réunions de la consultation ;
- Comptes-rendus des réunions de mise au point du marché ;
- Rédaction des correspondances avec les entreprises (notifications, courriers ...).

2.3.5. L'assistance en phase d'exécution des travaux-Tranche Complémentaire

2.3.5.1. *Suivi de l'exécution des travaux*

Taches générales

- Piloter les prestataires intellectuels et les titulaires de marchés divers ;
- S'assurer que le maître d'œuvre et les prestataires intellectuelles vérifient et approuvent, à leur niveau et dans les délais impartis, les documents d'exécution des entreprises, dans le respect du programme et des marchés signés par le maître d'ouvrage ;
- Contrôler les comptes-rendus des réunions d'études d'exécution et le cas échéant, de la cellule de synthèse. Formuler les observations ou alertes nécessaires ;
- S'assurer que le maître d'œuvre et les Prestataires intellectuels vérifient, à leur niveau et dans les délais impartis, les ouvrages exécutés sur le chantier et la qualité des équipements et mobiliers livrés, dans le respect du programme et des marchés signés par le maître d'ouvrage ;
- S'assurer que le maître d'œuvre et les Prestataires intellectuels vérifient, à leur niveau et dans les délais impartis, les devis pour travaux supplémentaires émis par les entreprises ;
- Contrôler les comptes-rendus des réunions de coordination et des réunions de chantier. Formuler les observations ou alertes nécessaires ;
- S'assurer que le maître d'œuvre veille au traitement des avis du bureau de contrôle, notamment par les entreprises travaux ;

- Contrôler, avec le concours du maître d'œuvre et de l'OPC, l'avancement des travaux au regard du calendrier contractuel d'exécution ;
- S'assurer du contrôle par le maître d'œuvre et le coordonnateur SPS du respect des dispositions relatives à la sécurité des intervenants sur le chantier ;
- S'assurer du contrôle par le maître d'œuvre et les prestataires éventuels des dispositions relatives à la qualité environnementale du chantier ;
- Organiser des réunions régulières entre maîtrise d'ouvrage et maîtrise d'œuvre (fréquence à valider par maîtrise d'ouvrage selon avancement chantier – base bimensuelle) ;
- Vérifier que l'ensemble des intervenants effectuent leurs missions dans les délais impartis ;
- Assister le maître d'ouvrage en cas de litige, être force de proposition dans la recherche de solutions appropriées pour résoudre les conflits ;
- Conseiller et assister le maître d'ouvrage dans la gestion des aléas ;
- Organiser des visites de chantier et des réunions d'information avec les futurs usagers, rédaction des comptes-rendus correspondant, assister et conseiller le maître d'ouvrage sur les suites à donner.

Livrables

- Notes d'analyse des comptes-rendus des réunions d'exécution ;
- Notes d'analyse des réunions de coordination et des réunions de chantier ;
- Avis sur les déclarations de sous-traitances ;
- Comptes-rendus des réunions entre maîtrise d'ouvrage et maîtrise d'œuvre ;
- Rédaction des correspondances avec les prestataires et entreprises (courriers, notifications de pénalités, mises en demeure, résiliation, etc.).

2.3.5.2. Gestion des modifications de programme

Taches générales

- Assurer une veille relative à l'ensemble des réglementations applicables au projet
- Assister et conseiller le maître d'ouvrage concernant les modifications de programme à apporter qu'elle soit demandée par un prestataire, maître d'œuvre, entreprise ou usager.
- Coordonner le maître d'œuvre et les autres prestataires intellectuels ainsi que les entreprises travaux pour apporter les éléments permettant la décision du maître d'ouvrage concernant une modification de programme :
 - Faisabilité ;
 - Incidence administrative ;
 - Délai et montant des études complémentaires ;
 - Délai et montant des travaux complémentaires ;
 - Incidence sur l'exploitation ;
 - Conformité au marché.
- Synthétiser le résultat dans une fiche de modification de programme.

Livrables

- Fiches de modification de programme ;

- Tableau de conformité au programme mis à jour.

2.3.5.3. Assistance à la réception de l'ouvrage, des mobiliers et des équipements

Tâches générales

- Dans le cadre des opérations préalables à la réception :
 - Vérifier que le maître d'œuvre, à son niveau, établit dans les délais du programme et en cohérence avec les travaux, le planning des opérations préalables à la réception en vue de la réception de l'ouvrage ;
 - Vérifier que le maître d'œuvre, à son niveau, produit les fiches des OPR relatives aux essais correspondants ;
 - S'assurer de l'exhaustivité contractuelle du plan d'OPR ;
 - Vérifier que le maître d'œuvre organise les opérations préalables et les essais du plan d'OPR, dans un délai compatible avec la livraison prévisionnelle, et en impliquant les interlocuteurs appropriés ;
 - Contrôler les procédures d'opérations préalables à la réception mises en place par le maître d'œuvre ;
 - Contrôler le déroulement des opérations préalables à la réception ;
 - Contrôler que les mobiliers et équipements sont inspectés et vérifiés par le maître d'œuvre au regard des prescriptions figurant sur les commandes ;
 - Représenter le maître d'ouvrage lors des opérations préalables et lors des essais du plan d'OPR.
- Assister le maître d'ouvrage dans les rapports avec la Commission de sécurité et ses différents composants, en vue de l'obtention de l'ensemble des attestations de conformité nécessaires à l'ouverture de l'établissement.
- Dans le cadre de la réception :
 - Vérifier que les réserves portées par le maître d'œuvre sont justifiées ;
 - Préciser, les cas échéants, s'il y a lieu de formuler d'autres réserves ;
 - S'assurer que le planning de levée des réserves est réaliste et conforme aux objectifs de l'opération, tout en respectant l'exploitation du bâtiment (particulièrement en termes de fonctionnalité et de sécurité des occupants) ;
 - Vérifier que l'ensemble des intervenants ont bien produit les pièces nécessaires à l'obtention du rapport final du contrôleur technique, sans réserve, non-conformité ou avis défavorable ;
 - Vérifier le rapport final du contrôleur technique et conseiller le maître d'ouvrage dans la gestion des éventuels avis restants ;
 - Conseiller le maître d'ouvrage sur l'acceptation ou le refus de réceptionner
 - Conseiller le maître d'ouvrage dans la démarche à initier en cas de refus de réception
 - Vérifier la cohérence et l'exhaustivité du procès-verbal établi par le maître d'œuvre et à soumettre au maître d'ouvrage
 - S'assurer que le maître d'œuvre et les prestations intellectuelles concernées vérifient la documentation transmise par les entreprises, particulièrement la conformité et l'exhaustivité du dossier de l'ouvrage exécuté
 - S'assurer que le dossier d'intervention ultérieure sur ouvrage est établi par le CSPS.

- Vérifier que le dossier de l'ouvrage exécuté et les notices d'entretien et d'utilisation transmis au maître d'ouvrage permettent la bonne exploitation de l'ouvrage
- Collecter et contrôler les dossiers d'ouvrages exécutés
- Dans le cadre de la levée des réserves :
 - Vérifier que le maître d'œuvre fait procéder aux corrections des malfaçons ayant fait l'objet de réserves et procède bien au suivi de la levée des réserves et à l'organisation des visites de vérification
 - Représenter le maître d'ouvrage lors des visites de levées de réserves
 - Informer le maître d'ouvrage de tout retard dans le planning de levée des réserves, et conseiller le maître d'ouvrage sur les actions à entreprendre vis-à-vis de l'entreprise
 - Vérifier le PV de levée de réserves avant signature par le maître d'ouvrage
 - Rédiger les correspondances avec les prestataires et les entreprises (mise en demeure, décision, réception, réfaction, résiliation, etc.)

2.3.6. L'assistance à la mise en exploitation-Tranche Complémentaire (1)

Tâches générales

- En lien avec le maître d'œuvre, le CSPS, et les usagers et sur la base des OPR, des DOE et DIUO en cours de constitution, assister le Maître d'ouvrage dans les principes et modes d'exploitation préférentiels,
- Sur la base des OPR, des DOE et DIUO en cours de constitution, et de tout autre pièce technique ou administrative liée à la future exploitation / maintenance du bâtiment, rédiger le ou les cahiers des charges des prestations d'exploitation / maintenance, ainsi que les pièces administratives correspondantes
- En lien avec le maître d'œuvre et sur la base du déroulement des OPR, établir le planning de mise en exploitation qui suit la remise d'ouvrage
- S'assurer que les réponses aux questions des entreprises sont réalisées dans le respect de la procédure, et contribuer à la rédaction des réponses si besoin
- Analyser, en lien avec les prestations intellectuelles en place, les offres des entreprises
- Organiser les réunions (visites sur site, négociation, commission technique, commission d'appel d'offre...) de la consultation
- Représenter le maître d'ouvrage dans les réunions (visites sur site, négociation...) de la consultation
- Conseiller et assister le maître d'ouvrage pour la sélection des titulaires
- Organiser les réunions de travail nécessaires à la mise au point des marchés
- Organiser des réunions de travail avec les usagers concernant la définition du besoin et la mise en exploitation, ces réunions pourront être complétées par des visites de sites en lien avec le maître d'œuvre.

Livrables

- Planning de mise en exploitation de l'ouvrage
- Note d'aide à la décision sur les modes d'exploitation / maintenance
- Cahier des charges des prestations d'exploitation / maintenance

- Tableau de suivi de la consultation
- Comptes-rendus des réunions de la consultation
- Analyse technique des offres
- Comptes-rendus des réunions de mise au point du marché
- Pièces administratives et mise à jour des pièces administratives du marché

2.3.7. L'assistance durant la période de parfait achèvement-Tranche Complémentaire (1)

Tâches générales

- En cas de désordres durant la période de parfait achèvement assurer la coordination entre les usagers, le maître d'œuvre pour :
 - Recueillir les désordres puis valider qu'il s'agit de désordres imputables à la garantie de parfait achèvement
 - Organiser le traitement du désordre en impliquant les acteurs concernés afin que les causes soient identifiées et que les solutions correctives soient identifiées puis mises en œuvre,
 - Suivre la mise en œuvre des solutions correctives visant l'élimination des causes du désordre ;
 - Assister le Maître d'ouvrage pour réceptionner les travaux et prestations effectués par les entreprises pour corriger les désordres ;
- Assister le Maître d'ouvrage pour clore la période de parfait achèvement en :
 - Organiser un mois avant la fin du délai de parfait achèvement des « visites de fin de délai de parfait achèvement » ;
 - Vérifier le bon respect des clauses de parfait achèvement et le cas échéant établir une proposition motivée de prolongation de la période de garantie de parfait achèvement ;
 - Proposer au maître d'ouvrage le procès-verbal de fin de période.
- Piloter la levée des retenues de garantie.

Livrables

- Tableau de suivi de la GPA listant les désordres constatés et les traitements effectués ;
- Avis sur le parfait achèvement et la levée des retenues de garantie ;
- Le procès-verbal de fin de fin de période de parfait achèvement.

2.3.8. L'assistance à la clôture du projet-Tranche Complémentaire (2)

Tâches générales

- Piloter un retour d'expérience étendu aux principaux intervenants du projet afin d'identifier les bonnes pratiques et les points à améliorer

Livrables

- Retour d'expérience

- Tableau de pilotage de la clôture du projet

2.3.9. L'assistance transverse-Toutes tranches (TF+1+2)

2.3.9.1. *Coordination*

Tâches générales

- Contribuer activement à la coordination des acteurs de la maîtrise d'ouvrage (dont assistants à maîtrise d'ouvrage éventuels), de la maîtrise d'œuvre et des prestations intellectuelles
- Participer aux réunions de travail avec la maîtrise d'ouvrage

Livrables

- Comptes-rendus de réunion

2.3.9.2. *Pilotage des délais*

Tâches générales

- En lien avec le maître d'œuvre et les autres prestations intellectuelles (OPC, CSPS...), définir, mettre en évidence et suivre les enjeux stratégiques : chemin critique, interfaces clés ;
- Analyser l'exhaustivité et la cohérence du planning détaillé réalisé par l'OPC (avant travaux : sur la base des retours du MOE et pendant travaux : sur la base des retours du MOE et des plannings des entreprises) ;
- Elaborer le planning niveau Maîtrise d'ouvrage avec les grandes phases, les jalons Go / No Go, les interfaces clés, le chemin critique (mise à jour mensuelle). Ce planning doit également intégrer ce qui est hors scope de l'OPC et du MOE (ex : procédures administratives).

Livrables

- Planning niveau Maîtrise d'ouvrage
- Note d'analyse des avancements et des tendances

2.3.9.3. *Pilotage des coûts*

Tâches générales

- Budget :
 - En lien avec le maître d'œuvre et le cas échéant, l'économiste, établir et mettre à jour, le budget de référence ;
 - Mettre en place une procédure de contrôle des coûts globaux du projet, permettant le suivi mensuel des dépenses et la prévision, la constatation et la prévention de toute dérive par rapport au budget de référence ;
 - Émettre, en lien avec le maître d'œuvre, un rapport financier mensuel intégrant l'ensemble des coûts de l'opération ;

- Assister la maîtrise d'ouvrage dans la définition des mesures propres à remédier aux éventuels écarts constatés ;
- Suivre l'évolution du coût final estimé selon le déroulement du projet.
- Suivi des paiements :
 - Assister le Maître d'ouvrage pour vérifier et valider les demandes de paiement des entreprises à approuver par le maître d'œuvre ;
 - Vérifier et valider les demandes de paiement du Maître d'œuvre et des autres prestations intellectuelles ;
 - Assister et conseiller le maître d'ouvrage, en lien avec le maître d'œuvre et les services juridiques, dans l'application et le suivi des pénalités ;
 - Assister et conseiller le maître d'ouvrage, en lien avec le maître d'œuvre et les services juridiques, dans les décisions de mainlevée des retenues de garantie.
- Décomptes définitifs :
 - Assister et conseiller le maître d'ouvrage, en lien avec le maître d'œuvre, dans l'analyse et la validation des décomptes définitifs des entreprises ;
 - Assister et conseiller le maître d'ouvrage, dans l'analyse et la validation des décomptes définitifs du maître d'œuvre et des prestataires intellectuels ;
 - Assister et conseiller le Maître d'ouvrage dans la préparation des réunions de négociation avec les entreprises ;
 - Accompagner le maître d'ouvrage aux réunions.

Livrables

- Tableau de synthèse des coûts (mise à jour mensuelle)

2.3.9.4. Pilotage contractuel

Tâches générales

- Conseiller et assister le maître d'ouvrage pour l'acceptation des sous-traitants et de leurs modalités de paiement sur le plan administratif et financier et sur le plan technique et professionnel en lien avec la maîtrise d'œuvre ;
- Proposer une analyse critique, lorsque nécessaire, des courriers entrants au regard du programme et des marchés passés avec les entreprises et prestataires ;
- Selon le niveau de criticité de l'objet de la communication et des enjeux associés, à valider avec le maître d'ouvrage :
 - Soit conseiller et assister le maître d'ouvrage dans la rédaction de courriers sensibles ou à risques, en lien avec les services juridiques et les AMO et prestations intellectuelles concernées, avant envoi par le Maître d'ouvrage ;
 - Soit prendre en charge l'intégralité de l'instruction de la réponse aux courriers sensibles ou à risques, de la réception du courrier jusqu'à l'envoi de la réponse, en passant par les échanges et alertes qui s'imposent avec le Maître d'ouvrage – le tout en lien avec les services juridiques et les AMO et Prestations intellectuelles concernées.

- Assister le maître d'ouvrage dans le pilotage de l'instruction et dans l'analyse des éventuels mémoires en réclamation ;
- Préparer et organiser les réunions de négociation d'avenants (y compris mémoires en réclamation) avec les entreprises et prestataires,
- Participer et contribuer à l'animation des réunions de négociation d'avenants (y compris mémoires en réclamation) avec les entreprises et prestataires ;
- En lien avec le maître d'œuvre et/ou les services juridiques du maître d'ouvrage, contribuer à la rédaction des avenants aux marchés de travaux ou prestataires ;
- Assister le maître d'ouvrage, en liens avec ses services, dans l'établissement du décompte général définitif des marchés de travaux ou prestataires ;
- Piloter la clôture comptable des marchés de travaux ou prestataires.

Livrables

- Journal des évènements ;
- Proposition de réponse du maître d'ouvrage aux mémoires en réclamations en lien avec le maître d'œuvre ;
- Supports et comptes-rendus des réunions de négociation (y compris mémoires en réclamation) ;
- Avenants aux marchés de travaux ou prestataires ;
- Décompte général définitif des marchés de travaux.

2.3.9.5. Maîtrise des risques et des opportunités

Tâches générales

- Initier et mettre à jour le registre des risques et des opportunités ;
- Animer le dispositif de pilotage des risques et des opportunités.

Livrables

- Registre des risques et des opportunités (mise à jour mensuelle).

2.3.9.6. Synthèse de l'environnement du projet

Tâches générales

- Réaliser un état des lieux de synthèse de l'environnement technique et urbain de l'opération :
 - Réseaux et concessionnaires (électricité, gaz, eau, télécoms, assainissement) impactés ou à prévoir ;
 - Voiries impactées ou à prévoir ;
 - Contraintes liées aux servitudes d'urbanisme, servitudes d'utilité publique, servitudes de voirie... ;
 - Cadastre, riverains ;

- S'assurer que le Maître d'œuvre et les prestations intellectuelles prennent bien en compte, à leur niveau, cette synthèse environnante dans la conception du projet et dans les éléments transmis aux entreprises (consultation et exécution) ;
- S'assurer, en lien avec le Maître d'ouvrage, de la bonne prise en compte de ces éléments dans les volets « procédures administratives » et « communication » du projet ;
- En lien avec le maître d'ouvrage et le maître d'œuvre, préparer des dossiers de pilotage des interfaces avec les concessionnaires, riverains, et autres entités liées à l'opération et organiser et assister le maître d'ouvrage dans la négociation et la contractualisation des contrats de raccordement et de fourniture ;
- Participer aux réunions de pilotage des interfaces avec les concessionnaires, riverains et autres entités dans l'environnement du projet.

Livrables

- Etat des lieux de synthèse de l'environnement technique et urbain
- Dossier de pilotage des interfaces ;
- Notes d'analyse et de recommandation sur les contrats de raccordement et de fourniture ;
- Comptes-rendus des réunions de pilotage des interfaces.

2.3.9.7. Concertation et communication

Tâches générales

- Assister et conseiller le maître d'ouvrage dans la concertation et la communication auprès des futurs utilisateurs et auprès des services techniques et élus de collectivités, des services administratifs, riverains et entreprises ;
- En lien avec le maître d'ouvrage, élaborer le plan de concertation et de communication de l'opération ;
- Définir puis mettre en place les outils, instances et dispositifs utilisés pour la concertation et la communication de l'opération et inclus dans le plan de concertation et de communication validé par le maître d'ouvrage ;
- Impliquer dès que possible les parties prenantes dans une logique de co-construction du projet et veiller à leur bonne compréhension du projet ;
- Organiser des réunions de travail avec les futurs utilisateurs, de la définition du besoin jusqu'à la mise en exploitation ;
- En lien avec le maître d'ouvrage et le maître d'œuvre, préparer des dossiers de présentation du projet « vulgarisés » à divers stades d'avancement (A minima aux étapes suivantes : projet MOE retenu + dossier ESQ établi + dossier APS établi + dossier APD établi + dossier PRO établi + marché de travaux retenu + fin des études EXE + mobilier commandé + salle prototype livrée) à destination des futurs utilisateurs et des parties prenantes ;
- Organiser et animer les réunions de concertation et de communication ;
- Organiser et animer en lien avec le maître d'œuvre les visites de site ou de chantier dans le cadre de la concertation et la communication du projet ;
- Analyser les retours/demandes des futurs utilisateurs pour :
 - Evaluer la pertinence des propositions ou remarques ;

- Vérifier la conformité par rapport au programme ;
- Evaluer les éventuels impacts (coûts, délais, administratifs, exploitation...).
- Conseiller le Maître d'ouvrage dans les suites à donner ;
- S'assurer de la prise en compte dans le projet des demandes émanant de la concertation.

Livrables

- Plan de concertation et de communication ;
- Dossiers de présentation du projet ;
- Supports de communication ;
- Comptes-rendus des réunions de concertation ;
- Comptes-rendus des réunions de travail avec les futurs utilisateurs ;
- Comptes-rendus de visites de chantier ;
- Notes d'analyse des demandes.

2.3.9.8. Reporting mensuel et pilotage

Tâches générales

- Définir ou adapter et faire valider la trame de reporting mensuel selon la phase et le type de projet ;
- Définir ou adapter et faire valider les indicateurs de performance appropriés selon la phase et le type de projet ;
- Concaténer et synthétiser le travail réalisé dans le cadre de chaque élément de mission dans le reporting mensuel ;
- Permettre à la maîtrise d'ouvrage de disposer d'un outil qui lui fournit les éléments d'analyse objectifs et la visibilité nécessaires à l'aide à la décision ;
- Organiser, préparer et animer la réunion de présentation du reporting mensuel à la maîtrise d'ouvrage ;
- Diffuser la fiche d'opération renseignée à date à la fréquence définie par la Maîtrise d'ouvrage ;
- Organiser, préparer et animer les réunions de travail et de pilotage avec la maîtrise d'ouvrage.

Livrables

- Reporting mensuel ;
- Fiche d'opération ;
- Supports des différentes réunions de travail et de pilotage avec la Maîtrise d'ouvrage.

3. Exécution des prestations

3.1. Durée des prestations

La conduite d'opération s'étend de la phase APD (la procédure de passation du marché de maîtrise d'œuvre étant un concours restreint sur APS) jusqu'à la fin de la passation des marchés travaux

(Tranche Ferme). Les tranches complémentaires sont activables et augmenteront la durée globale de la prestation d'assistance à maîtrise d'ouvrage.

3.2. Conduite des prestations

3.2.1. Représentants du Titulaire

3.2.1.1. *Représentants du Titulaire sur le contrat*

Le Titulaire doit désigner :

- Son Responsable contractuel dans l'exercice du contrat.
Il se voit confier les délégations et responsabilités suivantes :
 - Responsable de la conformité contractuelle des interventions ;
 - Responsable du suivi des règlements ;
 - Interlocuteur du Maître d'Ouvrage lors des instances de pilotage annuel du contrat.

- Son Responsable opérationnel et administratif du contrat.
Il a pour rôle :
 - Le suivi et le pilotage de la qualité des prestations effectuées ;
 - La préparation et la participation aux comités de suivi trimestriels.

Le responsable opérationnel et administratif doit justifier d'une présence continue sur Mayotte en accompagnement de la réalisation du marché confié au titulaire. Par présence continue on entend un temps de présence sur le département.

3.2.1.2. *Représentant du Titulaire responsable de l'exécution des prestations*

La réalisation des prestations nécessite des connaissances techniques, financières et administratives très larges dans le domaine de la construction, ainsi que de solides compétences en pilotage de projet.

3.2.2. Qualité d'exécution des prestations

La bonne exécution des prestations demandées dépend essentiellement de :

- La composition quantitative et qualitative de la ressource ou de l'équipe mise en place
- La stabilité, la disponibilité et la réactivité des effectifs. Notamment, les exigences suivantes sont imposées :
 - Planification et tenue d'une réunion de travail dans les bureaux de la CCIM en moins de 48h avec le Représentant contractuel ou le Représentant responsable de l'exécution des prestations ;
 - Planification et tenue d'une réunion de travail sur le site de l'opération avec un membre de l'équipe du Titulaire en moins de 48h ;
 - Planification et tenue d'une réunion de travail mobilisant un expert localisé en Métropole en moins de 15 jours ouvrés ;

- Planification et tenue d'une vidéoconférence ou d'une conférence téléphonique avec un des membres de l'équipe du Titulaire en moins de 24h.
- La bonne intégration des effectifs du Titulaire au dispositif de pilotage et aux équipes en place de la CCIM ;
- Le respect des délais ;
- La qualité de service et des livrables remis ;
- La qualité du relationnel et des échanges avec une variété de parties prenantes ;
- L'instauration d'une relation globale de confiance.

Le Titulaire attachera donc une attention particulière à la description des moyens (outils, instances et ressources) mis en œuvre pour :

- Rendre compte de la qualité des prestations fournies ;
- Rendre compte de la qualité des livrables remis ;
- Favoriser le maintien dans la durée des intervenants.

3.2.3. Moyens humains

3.2.3.1. Qualifications

Les qualifications suivantes sont requises pour mener à bien les prestations du contrat :

- Expérience significative en pilotage de projets (pilotage délais, coûts, ressources, risques et reporting)
- Bonnes connaissances techniques et contractuelles en matière de travaux de construction et de réhabilitation de bâtiment ;
- Connaissance des procédures administratives d'autorisations de travaux ;
- Connaissance de la loi MOP, des métiers de l'ingénierie et des procédures d'achat ;
- Justification de qualifications professionnelles d'AMO OPQIBI (ou équivalentes) :
 - 0102 AMO en finance et économie
 - 0103 AMO en technique
 - 0104 AMO en exploitation et maintenance
 - 0109 Conduite d'opération
- Compétences BIM

Les qualifications suivantes, sans être obligatoires, sont utiles :

- Expérience significative sur des projets de construction ou de réhabilitation d'ouvrages technique ;
- Expérience en concertation publique ;
- Accompagnement et sensibilisation d'équipe projet à l'utilité, à la compréhension et à l'interprétation des outils du pilotage de projet (planning, tableau des coûts...).

3.2.3.2. Exigences

Les profils que le Titulaire mobilisera dans l'exercice du contrat cadre devront répondre aux exigences suivantes :

- Réactivité, agilité, initiative et autonomie ;
- Force de proposition ;

- Qualités d'animation et de coordination ;
- Qualités comportementales et relationnelles ;
- Qualités de reporting et de synthèse ;
- Qualités rédactionnelles ;
- Esprit d'équipe ;
- Maîtrise des outils bureautiques (type Office, et plus particulièrement Word, Excel et Powerpoint – ou similaire) ;
- Maîtrise de l'outil de planification MSProject ou similaire.

Le Titulaire devra démontrer dans son offre les process et objectifs mis en œuvre pour atteindre ces exigences : il doit ainsi démontrer sa capacité à résoudre des difficultés, faire face à des aléas, mettre en place des réunions imprévisibles. Des actions de correction efficaces dans des situations d'urgence ou de crise.

Quand le responsable de l'exécution des prestations ou le responsable contractuel n'est plus en mesure d'assurer sa mission, le titulaire doit :

- En aviser, sans délai, le pouvoir adjudicateur et prendre toutes dispositions nécessaires, afin d'assurer la poursuite de l'exécution des prestations ;
- Proposer au pouvoir adjudicateur un remplaçant disposant de compétences et d'expériences au moins équivalentes et dont il lui communique le nom, les titres et les qualifications.

3.2.4. Moyens matériels

- Informatique

Le Titulaire prend à sa charge les équipements informatiques et les logiciels nécessaires au bon exercice de sa prestation. Chaque intervenant devra disposer de son équipement propre. Equipements et logiciels sont donc réputés inclus dans les prix du marché.

Le Maître d'Ouvrage fait le nécessaire pour permettre l'accès aux parties du système d'information et d'échange nécessaire au bon déroulement de la prestation du Titulaire.

- Téléphone :

Chaque intervenant du Titulaire doit disposer d'un téléphone portable professionnel connecté à internet. Tous les frais associés sont à sa charge et réputés inclus dans les prix du marché.

- Messagerie informatique :

Le Titulaire doit disposer d'une messagerie individuelle informatique par intervenant.

- Logistique :

Le Titulaire prend à sa charge les frais d'hébergement, de restauration et de déplacement nécessaires au bon exercice de sa prestation. Ils sont donc réputés inclus dans les prix du marché.

3.2.5. Conditions requises pour la réussite de la prestation

Outre les conditions ci-dessus exprimées, le Titulaire devra satisfaire aux exigences suivantes :

- Respecter les procédures et modes opératoires du Maître d'Ouvrage ;
- Respecter les consignes du Maître d'Ouvrage ;
- Respecter la charte graphique du Maître d'Ouvrage ;



- Prendre en compte toute nouvelle procédure ou consigne, ou nouveau mode opératoire.

3.2.6. Instances de pilotage

3.2.6.1. Réunion trimestrielle du Comité de Pilotage (COPIL)

Ces réunions, auront pour objet :

- De rendre au compte au Maître d’Ouvrage et ses partenaires de la qualité des prestations
- De remonter les faits marquants du trimestre ;
- De faire part des principales difficultés rencontrés ;
- De faire un point sur l’éventuelle évolution du besoin exprimé ;
- De préconiser d’éventuelles évolutions en matière de méthodologie, d’outils ou de dispositif d’animation, dans l’optique d’améliorer le pilotage du projet ;
- De vérifier l’adéquation des moyens mis en œuvre au regard des besoins de l’opération, à court, moyen et long terme en fonction des projections du plan de charge ;
- De faire un point sur la facturation.

1.1.1.1. Réunion technique de suivi

Le Titulaire prévoira à son offre un point technique d’avancement et d’échange avec le responsable de la MOA, a minima bimensuel, sur la base de la fiche opération à jour et des outils de pilotage.