

EXPRESSION DE BESOIN CONTROLES SUR SITE

Contexte projet

Le Programme Advenir, **programme CEE** piloté par l'Avere-France issu de l'arrêté du 10 décembre 2021¹, est un des principaux dispositifs de financement des infrastructures de recharge de véhicule électrique en France.

Le dispositif a pour objectif de **lever les freins au développement de la mobilité électrique** en proposant aux utilisateurs différentes primes en fonction de leur projet d'installation de borne de recharge, que ce soit à domicile, sur le lieu de travail ou sur la voirie. Le programme accompagne ainsi différents publics : particuliers en immeuble collectif, syndicats de copropriété, entreprises, collectivités et personnes publiques.

Disposant de plus de 12 primes correspondant à des configurations différentes, Advenir s'adresse aussi bien aux particuliers en résidentiel collectif qu'aux entreprises et aux collectivités locales.

Compte tenu des montants et de l'origine des fonds, le contrôle du bon usage des primes versées est un enjeu fondamental du Programme. À ce titre, Advenir a défini un cahier des charges pour chacune des primes afin de spécifier précisément les attendus concernant la nature technique des installations, les modalités de réalisation et les conditions d'exploitation et de maintenance. Pour bénéficier de la Prime, le demandeur s'engage à respecter ces dispositions.

Doté d'un budget de 320 millions d'euros, l'objectif d'Advenir est de financer 125 000 nouveaux points de recharge d'ici 2025.

Le Programme s'appuie sur une politique de contrôle à deux niveaux :

- Dans un premier temps, un contrôle documentaire à distance. Il est réalisé par les équipes de l'Avere-France.
- Dans un second temps, et sur un échantillon représentatif aléatoire, un contrôle sur site réalisé par un sous-traitant de l'Avere-France. Jusqu'à maintenant, ce contrôle est réalisé par l'entreprise EcoCO2.

Le partenariat qui lie Advenir à son prestataire actuel arrive à échéance. Ce document est une expression de besoin de l'Avere-France pour la sélection d'un nouveau prestataire de contrôle pour la période 2023 - 2025.

¹ <https://www.legifrance.gouv.fr/jorf/id/JORFTEXT000044546141>

Rappel sur le dépôt de demande de prime et objet de la prestation

Le processus de demande de prime Advenir intègre pour chaque demande soumise deux parties prenantes principales : le bénéficiaire de l'installation et le porteur d'offre.

Bénéficiaire de l'installation : Le bénéficiaire de l'installation est la personne physique ou morale qui bénéficie de l'installation de recharge pour ses propres usages. Le bénéficiaire de l'installation doit être propriétaire du foncier qu'il occupe, ou locataire pour répondre à ses propres usages et disposant de l'accord de son propriétaire.

Porteur d'offre labélisé : Un porteur d'offres labellisées est une structure qui s'est déclarée au programme Advenir, via le processus de demande de labellisation d'offre, dans le but de faire bénéficier à ses clients de la prime Advenir. Via ce processus, il a pris connaissance des modalités techniques liées aux cahiers des charges du programme à intégrer obligatoirement dans ses offres commerciales pour les rendre éligibles aux primes Advenir. En cas de litige avec Advenir, le porteur de l'offre sera le seul interlocuteur du programme et devra assumer la responsabilité d'une éventuelle défaillance, y compris si elle est liée à son éventuelle sous-traitance.

L'obtention d'une prime suit ensuite le processus présenté ci-dessous :

1. Dépôt de la demande de prime au programme Advenir en référence à une offre labélisée.
2. Travaux d'installation des points de recharge qui font l'objet de la prime et envoi des documents justificatifs.
3. Validation de la demande de prime grâce au contrôle documentaire.
4. **Si applicable, contrôle de l'installation via une visite sur site.**

Cette dernière étape, objet du présent appel d'offre, consiste à vérifier sur site la conformité des installations dont le dossier administratif et les justificatifs associés ont été préalablement validés par les équipes de l'Avere-France. Les modalités de contrôle sur site sont synthétisées dans le logigramme (*Cf Annexe 2*).

NB : Les processus de contrôle sur site est en cours de révision. En cas de contradiction entre les informations affichées sur le site advenir.mobi et celles renseignées dans ce document, ce document prévaut.

Le contrôle sur site est **un contrôle de second niveau**. Il valide le bon respect du cahier des charges Advenir **sur les points qui ne peuvent pas être vérifiés à distance de manière satisfaisante** dans le dossier de conformité transmis par le porteur de l'offre.

Le contrôle sur site n'est pas systématique et se décompose en quatre types de contrôle :

- **Les contrôles initiaux**, qui visent à vérifier la première installation de chaque installateur avant tout versement de prime,
- **Les contrôles aléatoires** qui sont sélectionnées de manière aléatoire compte tenu des règles suivantes :
 - 5% des dossiers bénéficiant de subvention doivent faire l'objet d'un contrôle sur site.
 - 3% des installations de chaque installateur doit faire l'objet d'un contrôle sur site.

- **Les contrôles préventifs** qui reprennent le contenu des contrôles aléatoires mais pourront directement être déclenchés avant versement de la prime par l’Avere-France en cas de dossier présentant des éléments de doute ne pouvant être vérifiés à distance.
- **Les contrôles inopinés** dans le cadre des primes ouvertes à tout public dont l’objet sera de vérifier les conditions d’accès à la recharge et qui pourront directement être déclenchés avant versement de la prime par l’Avere-France en cas de dossier présentant des éléments de doute.

Pour plus d’information sur le processus de dépôt de demande de prime, se référer aux pages suivantes et aux liens qu’elles intègrent :

- Pour les bénéficiaires : <https://advenir.mobi/beneficier-dadvenir/>
- Pour les installateurs, à vocation à intégrer le programme en tant que porteurs d’offre : <https://advenir.mobi/integrer-advenir/>

Modalité de contrôle sur site

Organisation des contrôles sur site

Le prestataire réalise les contrôles sur les sites identifiés par l’outil informatique mis à disposition par l’Avere-France. Une liste est mise à disposition en temps réel sur la plateforme de l’Avere-France avec notamment les coordonnées du porteur de l’offre et les caractéristiques de l’installation. Le prestataire assurera un contrôle quotidien de la liste mise à disposition.

Les opérations à contrôler seront sélectionnées par l’outil informatique mis à disposition par l’Avere-France :

- Soit de manière automatique pour les contrôles initiaux,
- Soit de manière aléatoire via un algorithme au sein d’un lot d’opérations pour les contrôles aléatoires ;
- Soit de manière ciblée pour répondre à un besoin spécifique de l’Avere-France pour les contrôles préventifs et inopinés.

Le prestataire du marché est responsable de la préparation et de la planification de la visite sur site en lien avec le porteur de l’offre. À ce titre, il prend contact, par le moyen qu’il estime le plus adéquate, afin de collecter des données ou documents complémentaires et de planifier la date de la visite sur site.

Interlocuteurs des contrôles sur site

Le **porteur d’offre labellisé** est l’interlocuteur principal du prestataire. Le porteur est garant de la conformité de l’installation. Il a la possibilité de sous-traiter la réalisation des travaux à un sous-traitant **installateur qualifié**. Le **bénéficiaire**, quant à lui, correspond à la personne physique ou morale qui va faire usage des bornes de recharge². Ces trois profils ainsi que l’ensemble du lexique propre au programme Advenir sont définis sur le site Advenir.mobi³.

² Sauf dans le cas particulier des projets avec tiers investisseurs, plus d’information : <https://advenir.mobi/tiers-investisseur/>

³ <https://advenir.mobi/lexique/>

Dans le cadre de la planification des contrôles sur site, le prestataire s'adresse au porteur d'offre pour la planification de la visite sur site. Ce dernier est engagé à mettre tout en œuvre pour permettre un contrôle sur site de qualité. À ce titre, il garantit l'accès à l'ensemble de l'installation (notamment accès au point de raccordement électrique dans le cas où il est situé dans un local fermé) et la possibilité technique de lancer une session de charge (notamment via la mise à disposition d'un badge si l'accès à la recharge est contrôlé).

Le porteur d'offre s'assure ainsi de la coordination éventuelle du bénéficiaire et du sous-traitant (professionnel ou installateur qualifié) afin que le contrôle puisse se faire à la date convenue avec l'accès à l'ensemble des équipements.

Lorsque plusieurs stations sont déclarées à des adresses différentes dans une même demande de prime, le prestataire réalise aléatoirement le contrôle à minima de l'une des stations déclarées dans l'offre de prime. Si le contrôleur le souhaite et en fonction des cas, il peut également réaliser un contrôle complémentaire sur une seconde station mais ce dernier ne pourra donner lieu à une facturation complémentaire.

Périmètre des contrôles sur site

Le périmètre des contrôles et la nature des contrôles à effectuer sont précisés en Annexe. Il est à noter que **le périmètre des contrôles pourra évoluer** conformément aux nouvelles exigences qui pourraient être actées soit dans le cadre du processus d'amélioration continue conjointement animé par l'Avere-France et le prestataire soit dans le cadre des décisions du Comité de Pilotage du Programme Advenir.

Non-conformité et contre-visites

Les contrôles permettent de juger *in situ* de la conformité ou de la non-conformité de l'installation.

Une installation est considérée comme non conforme parce que :

- **Une défaillance est constatée sur site** (Cf Annexe 1).
- **Le contrôle n'a pas pu être planifié du fait du porteur d'offre** car celui-ci n'a pas répondu aux demandes de contrôles du prestataire ou bien n'a pas libéré une date à temps pour le contrôle. Le porteur dispose de 10 jours calendaires pour répondre à la première proposition du prestataire sans quoi son installation sera déclarée non conforme. Il pourra décliner au maximum deux propositions du prestataire sans lui-même proposer une date. En toutes circonstances, le contrôle devra avoir lieu dans les 32 jours calendaires après la première proposition du prestataire sous peine de déclaration de non-conformité. Le prestataire devra justifier de l'envoi d'à minima deux relances par proposition aux coordonnées laissées par le porteur d'offre dans son dossier de demande de prime. À ces fins, l'ensemble du suivi et déroulé de la planification sera transmise à l'Avere-France.
- **Le contrôle ne peut pas être effectué dans son intégralité** notamment du fait de l'impossibilité d'accéder à l'installation électrique ou l'impossibilité de lancer une charge test. À ce titre et pour information, le prestataire devra être en mesure de prouver qu'il a attendu à minima 15 minutes en cas d'absence d'interlocuteur sur site au rendez-vous planifié.

En cas de non-conformité, deux situations sont envisageables :

- **Validation à distance de la mise en conformité** : le contrôle pourra être validé à distance grâce à la collecte d'éléments de preuve de conformité par messagerie électronique avec le porteur de l'offre. Le choix d'un contrôle à distance sera à systématiquement privilégier si il est possible (*Cf Annexe 1*).
- **Contre-visite** : le contrôle devra faire l'objet d'une nouvelle visite sur site afin de valider la conformité de l'installation.

Dans le cas d'une non-conformité suite à un contrôle initial, l'intégralité des versements de prime Advenir vers le porteur d'offre est bloquée. Le porteur d'offre devra remettre en conformité son installation et que le contrôle par le prestataire soit jugé conforme suite à une contre-visite ou une validation à distance pour que ses versements soient débloqués. En cas d'impossibilité de remise en conformité de l'installation par le porteur d'offre, la demande de prime sera annulée et ne pourra donner lieu à un versement. Pour bénéficier d'Advenir, le porteur d'offre devra être contrôlé une seconde fois et que ce deuxième contrôle soit statué conforme. Ce nouveau contrôle sera facturé au porteur par le prestataire.

Concernant la facturation des contre-visites, l'Avere-France prend en charge deux contre-visites par porteur d'offre⁴ (droit à l'erreur) toutes installations confondues et partout en France. Au-delà, les contres visites seront facturées directement au porteur d'offre par le prestataire. Pour se faire, le prestataire tiendra à jour une liste des contre-visites effectuée par SIRET.

Attendus de la part du prestataire de contrôle

Les mémoires techniques des soumissionnaires devront notamment couvrir les points suivants.

Couverture géographique

Le prestataire garantit la couverture géographique en France Métropolitaine (dont Corse), Guadeloupe, Martinique et Réunion pour la réalisation des contrôles sur site. Cette couverture peut être assurée via un groupement.

Le prestataire garantira la couverture géographique en France Métropolitaine (dont Corse) Guadeloupe, Martinique et Réunion qu'il assure en donnant par département sa capacité en nombre de contrôles sur site réalisables par mois.

Equipement et habilitation du prestataire de contrôle

Le prestataire de contrôle devra être équipé du matériel suivant pour réaliser les contrôles :

- Equipement de Protection Individuel (EPI).
- Adaptateur de simulation de charge (modèle A1532 de SEFRAM Instruments ou équivalent).
- L'équipement nécessaire à l'ouverture des tableaux et borniers.
- A minima 2 badges d'interopérabilité opérationnels d'opérateurs de mobilité différents.

⁴ Un porteur d'offre sera identifié par son SIRET

Le prestataire devra justifier que les contrôleurs sur site disposent des habilitations suivantes :

- BE.
- HOV.

Le prestataire met en place une procédure et des méthodes pour respecter les exigences techniques exprimées dans le cahier des charges de chacune des primes⁵ ; il est garant du respect des attentes précisées en Annexe en fonction du type d'installation et de la nature de la prime à contrôler.

Il précise notamment :

- Comment il contacte les opérateurs pour la prise de rendez-vous nécessaire à la réalisation du contrôle sur site.
- Quelle relance (moyen de communication, fréquence, nombre) il prévoit pour obtenir un rendez-vous.
- Le format du rapport de contrôle pour chaque type d'opération standardisée.
- Des éléments de précision pour chaque type d'opération sauf à dire que la méthode est la même.
- La transmission des non-conformités graves ou légères non mises en conformité pour lesquelles des potentielles sanctions seront statuées par le Comité de Pilotage Advenir
- Le prestataire établit des rapports de contrôle pour chaque opération contrôlée.
En particulier, ces rapports présentent :
 - les constats factuels et précis effectués sur les conditions de contrôle. Il fait également état des non-qualités manifestes. Il comporte une ou plusieurs photographies des équipements et lieu de l'opération.
 - dans le cas spécifique des mise en conformité à distance : des constats factuels précisant la date et la forme du contact, les réponses apportées et l'identité de la personne contactée.

Le prestataire sollicitera l'Avere-France pour validation pour toute modification de sa méthode pour la planification des visites et la réalisation des contrôles, notamment dans le cadre du processus d'amélioration continue.

Suivi de l'avancement des contrôles et remise des rapports de contrôle

Le prestataire centralise le suivi d'avancement des contrôles pour l'ensemble des sites et le tient à disposition de l'Avere-France en cas de besoins.

Délai de réalisation des contrôles

Le prestataire dispose d'un délai de 40 jours calendaires pour mettre à disposition le rapport de contrôle. Ce délai court à partir de la date de mise à disposition du site à contrôler sur la plateforme de l'Avere-France jusqu'au téléchargement du rapport de contrôle sur la plateforme de l'Avere-France. Ce délai inclut donc la planification du contrôle, la visite de site, la rédaction du rapport et la remise du rapport. Le rapport de contrôle devra être remis au maximum 4 jours calendaires après

⁵ <https://advenir.mobi/cahiers-des-charges/>

la réalisation du contrôle. En cas de non-conformité, il notifiera dans le même temps le porteur d'offre en détaillant les raisons de la non-conformité. En cas de non-respect de ce délai, le contrôle sera à charge du prestataire.

En cas de non-conformité légère constatée sur site pouvant être levée dans le cadre d'une mise en conformité à distance ou dans le cadre d'une contre visite, ce délai peut être étendu à 45 jours supplémentaires (Cf *Annexe 2*).

Contribution à l'amélioration continue du processus de contrôle sur site

Dans le cadre des réunions de suivi bimensuelles, il est attendu de la part du prestataire d'être force de proposition pour participer à l'amélioration continue et adapter le processus de contrôle en conséquence.

Livrables attendus dans l'exécution de la mission

Au cours de la prestation, les livrables attendus par l'Avere-France sont :

- La description de la méthode de prise de contact et de contrôle sur site à jour compte tenu des évolutions (notamment amélioration continue) ;
- Une liste (mise à jour toutes les semaines) du statut d'avancement des sites à contrôler par numéro de demande de prime intégrant les dates de contrôle et un indicateur d'avancement reprenant les statuts suivants : Non contacté, Prise de contact en cours, Première relance, Deuxième relance, Contrôle planifié, Mise en conformité en cours, contre-visite planifiée, Conforme, non-conformité.
- Le rapport de contrôle de chaque site
- Des rapports de synthèse mensuelle et annuelle (format pptx et csv avec l'ensemble des données sources) intégrant les propositions d'amélioration continue.

Pilotage du contrat

L'Avere-France mettra en place un comité de pilotage mensuel. Il examinera notamment :

- la réalisation des activités dans le respect des délais.
- la production des livrables.
- les propositions d'amélioration du processus.

Ces comités regrouperont des représentants de l'Avere-France qui en assureront la présidence et du prestataire qui en assurera le secrétariat.

Suivi de la qualité de la prestation

Processus d'amélioration continue

Le prestataire collabore avec l'Avere-France afin de mettre en place un processus d'amélioration continue. À ce titre, le prestataire identifie et remonte les axes d'amélioration et propose des solutions concrètes à mettre en œuvre pour les résoudre.

Cohérence des contrôles

Le prestataire retenu devra garantir la cohérence entre toutes les informations qu'il aura renseignées dans la synthèse et celles des rapports de contrôle.

L'Avere-France se réserve le droit d'accompagner le prestataire pour un contrôle sur site.

Conformité RGPD

Le système informatique du prestataire doit être compatible avec les règles RGPD et à l'échange de données à caractère personnel confidentielles. À ce titre, il précisera les mesures mises en œuvre pour garantir la conformité.

Mise en conformité en cas d'erreur

Prise en compte des demandes et commentaires de l'Avere-France ou des membres du COPIL

Advenir :

- En cas de non-recevabilité d'un rapport de visite du fait de questionnements de l'Avere-France ou des membres du COPIL Advenir sur les résultats de contrôle sur site, l'Avere-France transmettra les demandes de compléments et commentaires au prestataire. Le prestataire établira une réponse à l'ensemble des points dans un délai de trois (3) jours ouvrés après réception du mail de demande de l'Avere-France. En cas de dépassement du délai de réponse, des pénalités pourront être appliquées.
- Le prestataire prendra en compte les commentaires et les appliquera pour ses remises de synthèses et de rapports suivants. Si les commentaires conduisent à une mise à jour rétroactive des modalités de contrôle ou de restitution de ces contrôles, le prestataire établira un planning de reprises des lots concernés à l'Avere-France qui le validera.

Erreur dans les rapports de visite ou les synthèses :

- En cas d'erreur ou d'incohérence détectée par l'Avere-France dans un rapport ou une synthèse, le prestataire s'engage à mettre à jour les documents sous 48 heures ouvrées.
- Le prestataire met à disposition un système de SAV pour l'Avere-France comprenant une adresse mail dédiée permettant d'obtenir une réponse ou d'être recontacté par téléphone sous 48 heures ouvrées.

Mesures correctives et contre-visites :

- Pour les opérations non-conformes, en cas de contestation, et sur demande de l'Avere-France, le prestataire réalisera une contre-visite.
- Si la contre-visite conduit à modifier le contenu initial du rapport de visite, elle est à la charge du prestataire. Dans le cas contraire elle est à la charge de l'Avere-France qui aura la possibilité de la refacturer au demandeur.

Les pénalités mis en place par l'Avere-France seront d'à *minima* le remboursement de la prestation comprenant des données erronées par le prestataire et pourront aller jusqu'au remboursement de 50% des montants de prestation du mois précédent selon la gravité et la fréquence des erreurs.

Cadre de réalisation des prestations

Le prestataire retenu est tenu à la confidentialité en raison de l'importance stratégique des données qu'il détiendra ou auxquelles il aura accès dans le cadre du projet conduit. Un accord de confidentialité spécifique à la mission sera signé avant le démarrage des missions.

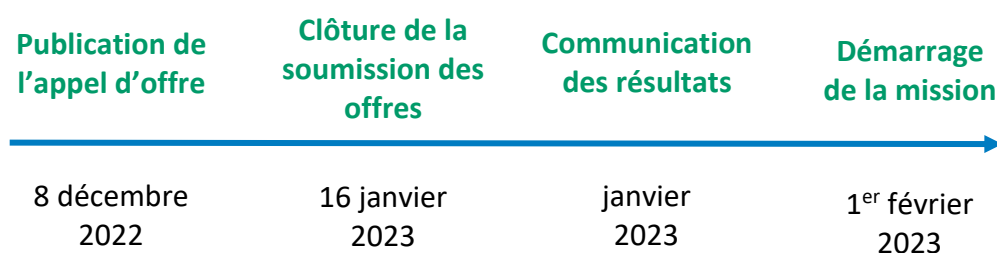
Durée et volumétrie

La mission sera réalisée à compter de janvier 2023 jusqu'à décembre 2025.

Le nombre d'opérations transmises chaque mois par l'Avere-France pourra varier d'un mois sur l'autre. A ce jour, l'Avere-France estime à environ 1 000 les contrôles à effectuer sur la durée du contrat. L'essentiel des contrôles sont attendus à part égale en 2023 et 2024. 2025 portera sur le contrôle des derniers dossiers Advenir.

Date de remise et évaluation des offres

Planning de consultation



Les candidatures sont à envoyer par e-mail au plus tard le 16 janvier 2023 à minuit à :

Laurent Pawelec
Réfèrent grand projets Advenir
laurent.pawelec@avere-france.org

Groupements et sous traitance

- L'Avere-France accepte les offres de cotraitance par des groupements momentanés d'entreprise si et seulement si le groupement est solidaire.
- Si le soumissionnaire propose de la sous-traitance, celle-ci doit être déclarée dans l'offre et limitée à des périmètres géographiques restreints.

Critères de sélection

- **Dispositif projet et humain (20%)** : Le candidat décrira dans son dossier de candidature le dispositif projet, sa couverture géographique et l'ensemble des ressources matérielles et humaines qu'il mettra à disposition du projet.
- **Méthodologie de contrôle (20%)** : Le candidat devra fournir un descriptif de sa démarche de prise de contact avec le porteur d'offre et de contrôle sur place.

- **Amélioration continue (20%)** : Le candidat devra montrer une certaine flexibilité quant aux modalités des contrôles pour pouvoir s'adapter aux potentielles évolutions du programme Advenir. Il devra en particulier montrer que ses outils et méthodes sont assez flexibles pour servir le processus d'amélioration continue qui sera mis en place.
- **Performance de l'offre financière (40%)**

NB : Les prix annoncés pourront être indexés annuellement au premier janvier de chaque année en fonction du taux d'inflation sur la moyenne INSEE de l'année N-1.

Liste des Annexes :

ANNEXE 1 - Synthèse et détail des contrôles à réaliser en fonction du type de prime

ANNEXE 2 - Logigramme du processus de planification et contrôle

ANNEXE 3 - Bordereau de prix unitaire