

## EXPRESSION DE BESOIN CONTROLES SUR SITE

### Table des matières

Contexte projet .....	2
Processus de dépôt de demande de prime et objet de la prestation.....	2
Modalités de contrôle sur site .....	4
Partage des dossiers à contrôler au prestataire .....	4
Planification des contrôles sur site .....	4
Périmètre des contrôles sur site .....	6
Non-conformité et contre-visites .....	6
Délai de réalisation des contrôles.....	7
Suivi de l'avancement des contrôles .....	7
Annonce du résultat d'un contrôle.....	8
Contrôles non conformes et facturation .....	8
Suivi de la qualité de la prestation .....	9
Cohérence des contrôles .....	9
Conformité RGPD.....	9
Mise en conformité en cas d'erreur .....	9
Pilotage du contrat et amélioration continue.....	11
Amélioration continue et reporting.....	11
Livrables attendus dans l'exécution de la mission.....	12
Cadre de réalisation des prestations.....	13
Durée et volumétrie .....	14
Attendus de la part du prestataire de contrôle .....	14
Couverture géographique.....	14
Equipement et habilitation du prestataire de contrôle.....	14
Livrables attendus lors de la réponse à cet appel d'offre .....	15
Date de remise et évaluation des offres .....	16
Planning de consultation prévisionnel.....	16
Groupements et sous traitance .....	17
Critères de sélection .....	17
Liste des Annexes .....	18

## Contexte projet

Le Programme Advenir, **programme CEE** piloté par l'Avere-France issu de l'arrêté du 24 novembre 2023, 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, notamment pour le résidentiel collectif, les poids lourds et autocars ainsi que la voirie publique.

Disposant de 9 primes (7 en métropole, 6 en ZNI, dont 4 communes) correspondant à des configurations différentes, Advenir s'adresse aux particuliers en résidentiel collectif, aux entreprises de la mobilité lourde 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 520 millions d'euros, l'objectif d'Advenir est de financer 250 000 points de recharge d'ici 2027.**

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. Ce contrôle a été réalisé dans un premier temps par l'entreprise EcoCO2, avant d'être repris par l'entreprise Bureau Veritas.

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 juillet 2026 - décembre 2027.

## Processus de dépôt de demande de prime et objet de la prestation

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

**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 labellisé :** Un porteur d'offre labellisé 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.

**Installateur :** Un installateur désigne un professionnel habilité à réaliser l'installation de bornes de recharge pour véhicules électriques. Il doit être qualifié IRVE et détenir une certification délivrée par un organisme reconnu c'est-à-dire Qualifelec, AFNOR, ou Qualit'EnR.

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 labellisée.
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*).

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 porteur d'offre ainsi qu'une autre installation aléatoirement tirée parmi ses dossiers successifs. Chacun de ces deux contrôles entraîne le blocage du versement de toute prime le temps de l'obtention d'un contrôle conforme,
- **Les contrôles aléatoires**, qui sont sélectionnés de manière aléatoire. Le détail des modalités de déclenchement de ces contrôles est confidentiel mais pourra être transmis sur demande aux candidats sous signature d'un accord de confidentialité.
- **Les contrôles préventifs** qui reprennent le contenu des contrôles aléatoires mais pourront directement être déclenchés 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 par l'Avere-France en cas de dossier présentant des éléments de doute.

Pour plus d'informations 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/>

## Modalités de contrôle sur site

### Partage des dossiers à contrôler au prestataire

**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, de l'installateur 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.

## Planification des contrôles sur site

### 1) 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 recharge<sup>1</sup>. Ces trois profils ainsi que l'ensemble du lexique propre au programme Advenir sont définis sur le site [Advenir.mobi](https://advenir.mobi)<sup>2</sup>.

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 (installateur qualifié) afin que le contrôle puisse se faire à la date convenue avec l'accès à l'ensemble des équipements.

---

<sup>1</sup> Sauf dans le cas particulier des projets avec tiers investisseurs, plus d'information : <https://advenir.mobi/tiers-investisseur/>

<sup>2</sup> <https://advenir.mobi/lexique/>

Aujourd'hui, seul un jeu de coordonnées (téléphone + e-mail) du porteur d'offre est fourni par l'outil informatique mis à disposition par l'Avere-France. Dans le cadre de l'amélioration continue, l'Avere-France partagera courant 2026 les coordonnées d'un second contact. Cette action vise à éviter les prises de contact impossibles (motif fréquent de contrôle non conforme). Le prestataire devra à cette échéance intégrer en copie de ces prises de contact par e-mail auprès du porteur d'offre un second contact optionnel afin de faciliter la planification de la visite sur site. La réponse de l'un ou l'autre fera foi.

Pour assurer un traitement homogène entre les acteurs et afin de suivre les cas litigieux, seules les coordonnées fournies par l'outil informatique mis à disposition par l'Avere-France pourront être utilisées pour la prise de contact. L'utilisation de tout autre contact n'est pas autorisée sous peine de pénalité financière.

## 2) Méthode de prise de contact

**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 avec le porteur d'offre par téléphone et par e-mail afin de planifier la date de la visite sur site. *L'Annexe 2* comprend une proposition de méthodologie de prise de contact. En toutes circonstances, le prestataire devra veiller à respecter les règles suivantes :

→ Le porteur d'offre dispose de 10 jours calendaires pour répondre à chaque proposition du prestataire. Après trois sollicitations (par e-mail et par téléphone) sans réponse apportée par le porteur, son installation sera déclarée non conforme. Il pourra décliner au maximum deux propositions du prestataire et ne pourra lui-même proposer une date. Le prestataire devra proposer un minimum de 6 dates de contrôle distinctes au cours des 3 sollicitations. Chaque date proposée devra respecter les conditions suivantes :

- Un délai minimum de 72 heures ouvrées entre la communication de la proposition et la date de contrôle correspondante ;
- Un écart minimum de 24 heures ouvrées entre chaque date proposée

→ Le contrôle devra avoir lieu dans les 32 jours calendaires après la date de l'envoi de la première proposition du prestataire sous peine de déclaration de non-conformité. Le prestataire devra justifier de l'envoi d'à minima trois sollicitations 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 mis à disposition de l'Avere-France.

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 dans un règlement de contrôle en *Annexe 1*. 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 différentes sollicitations du prestataire ou n'a pas libéré une date à temps pour la réalisation du contrôle sur site. (*Cf règles décrites dans la partie « Méthode de prise de contact »*)
- **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 30 minutes en cas d'absence d'interlocuteur sur site au rendez-vous planifié.

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

- **Mise en conformité à distance** : la non-conformité pourra être levée à distance grâce à la collecte d'éléments de preuve de conformité par messagerie électronique avec le porteur de l'offre. Une mise-en-conformité à distance sera systématiquement privilégiée à condition qu'elle soit permise par le règlement de contrôle (*Cf Annexe 1*).
- **Mise en conformité via contre-visite** : la non-conformité pourra être levée dans le cadre d'une nouvelle visite sur site afin de valider la conformité de l'installation.
- **Non-conformité définitive** : la non-conformité ne peut être mise en conformité, soit suite à une mise en conformité infructueuse, soit car elle est définie comme définitive dans le règlement de contrôle (*cf Annexe 1*)

Le type de non-conformité associé à chaque point de contrôle sera fourni par l'Avere-France via son règlement de contrôle (*cf Annexe 1*).

Si le prestataire rencontre des éléments de doutes ou qu'il n'est pas en mesure de conclure sur la conformité d'un contrôle, une situation de réserve est prévue pour permettre à l'Avere-France d'investiguer le cas rencontré. Ce statut représente une volumétrie faible car chaque cas rencontré sera utilisé dans le cadre de la démarche d'amélioration continue afin de mettre à jour le règlement de contrôle partagé en *Annexe 1*.

## Délai de réalisation des contrôles

- Première visite sur site

Les délais de réalisation des contrôles sont détaillés dans l'*Annexe 2*. 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. Le rapport de contrôle devra être remis au maximum 4 jours calendaires après la réalisation du contrôle.

Pour la prise de contact, le prestataire devra respecter l'ordre chronologique de création des contrôles mis à disposition. A ces fins, le prestataire n'est pas autorisé à accepter les sollicitations directes du porteur d'offre.

- Mise en conformité suite à une non-conformité

Les délais de mise en conformité d'un contrôle sur site sont détaillés dans l'*Annexe 2*. Dans le cas où la non-conformité n'est pas définitive (Cf *Annexe 1*), elle pourra être levée dans le cadre d'une mise en conformité à distance ou dans le cadre d'une contre visite sur site, avec un délai total supplémentaire de 45 jours. Ce délai court à partir de la notification du porteur d'offre par le prestataire de la non-conformité jusqu'au téléchargement du rapport de contrôle sur la plateforme de l'Avere-France. Ce second rapport de contrôle devra être remis au maximum 4 jours calendaires après le contrôle de la mise en conformité.

Contrairement à la première visite sur site, la mise en conformité est organisée par le porteur d'offre. Après avoir mis en conformité son installation, il devra contacter le prestataire dans les délais impartis (15 ou 30 jours calendaires selon les cas détaillés dans l'*Annexe 2*) après l'annonce de la non-conformité afin d'organiser la contre visite ou de transmettre les éléments pour vérification à distance. Si une contre visite sur site est nécessaire, elle devra avoir lieu au plus tard 41 jours après l'annonce de la non-conformité.

## Suivi de l'avancement des contrôles

Le prestataire centralise le suivi d'avancement des contrôles pour l'ensemble des sites et le met à disposition de l'Avere-France. L'enjeu est de permettre à l'Avere-France de répondre aux demandes des acteurs sur l'état d'avancement d'un contrôle en cours sur leur dossier. La plateforme de l'Avere-France permet aujourd'hui d'attribuer différents statuts à chaque contrôle (Non contacté, Prise de contact en cours, Contrôle planifié, etc). Le prestataire devra utiliser cette fonctionnalité pour mettre à disposition ce suivi d'avancement.

Le prestataire fournira également à l'Avere-France de manière mensuelle un fichier de suivi des contrôles réalisés sur le mois passé. Les éléments de reporting attendus sont spécifiés dans la partie « Livrables attendus dans l'exécution de la mission ».

## Annnonce du résultat d'un contrôle

- Prise de contact impossible

Si le contrôle s'avère non conforme pour prise de contact impossible, le prestataire notifiera le porteur d'offre par e-mail au maximum 4 jours calendaires après le délai maximal accordé au porteur d'offre pour répondre. Il lui enverra notamment un rapport comprenant les 3 prises de contact par e-mail restées sans réponse.

- Première visite sur site

Si le contrôle s'avère conforme, le prestataire en informera le porteur d'offre en lui envoyant notamment le rapport de visite par e-mail au maximum 4 jours calendaires après la réalisation du contrôle.

Si le contrôle s'avère non conforme, le prestataire notifiera dans les mêmes délais le porteur d'offre par e-mail en lui envoyant le rapport de contrôle détaillant les raisons de la non-conformité. Il précisera également les consignes afin de solliciter une mise en conformité à distance ou via contre visite si cela est possible.

- Mise en conformité suite à une non-conformité

Dans le cas où le contrôle s'avère non conforme et qu'une mise en conformité est possible, deux issues peuvent se produire :

- ➔ Si l'installation est déclarée conforme suite à la mise en conformité, le prestataire en informera le porteur d'offre en lui envoyant notamment le rapport de visite par e-mail au maximum 4 jours calendaires après la validation de la mise en conformité (contre-visite sur site ou analyse à distance).
- ➔ Si l'installation est déclarée une nouvelle fois non conforme suite à la mise en conformité, le prestataire notifiera dans les mêmes délais le porteur d'offre en lui transmettant le rapport détaillant la non-conformité, qui est donc définitive.

## Contrôles non conformes et facturation

Dans le cadre du dispositif, la majorité des contrôles sur site est financée par l'Avere-France. Toutefois, en cas de défaillance excessive d'une entité agissant comme porteur d'offre, la facturation des contrôles devra être directement imputée à ces derniers. Ce dispositif vise à instaurer un cadre responsabilisant et à assurer la qualité des installations.

### 1) Facturation à l'Avere

Les contrôles sur site seront facturés mensuellement à l'Avere. La facture devra préciser le nombre de contrôles réalisés et leur type (contrôle simple, contrôle avec mise en conformité à distance/sur site, prise de contact impossible). Il est attendu du prestataire de nous fournir, en parallèle de la facturation, la liste des dossiers facturés sur le mois.

Dans le cas où une mise en conformité est réalisée, la facturation interviendra uniquement lorsque le dossier aura atteint son statut final. La visite et la contre visite seront ainsi facturées le mois de la contre visite.

## 2) Facturation au porteur d'offre

### a) Facturation dans le cas d'un contrôle initial non conforme

Dans le cas d'une non-conformité sur 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 le contrôle par le prestataire devra être jugé conforme suite à une mise en conformité à distance ou via contre-visite 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.

### b) Facturation dans le cas d'une mise en conformité

Concernant la facturation des mises en conformité, l'Avere-France prend en charge deux mises en conformité par porteur d'offre<sup>3</sup> (droit à l'erreur), toutes installations confondues et partout en France. Au-delà, les mises en conformité, qu'elles soient à distance ou via contre visite, seront **facturées directement au porteur d'offre** par le prestataire.

## Suivi de la qualité de la prestation

### 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 :**

---

<sup>3</sup> Un porteur d'offre sera identifié par son SIRET

- 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 jours ouvrés après réception de l'e-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 e-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 (hors prise de contact impossible), 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 mises 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.

Les situations suivantes seront soumises à des pénalités financières :

- Rapport de visite incomplet ou incohérent
- Réponse à un rapport de contrôle non-recevable plus de 3 jours après la demande de l'Avere-France
- Réponse à un rapport erroné plus de 48h après la demande de l'Avere-France
- Réalisation du contrôle sur site plus de 36 jours après la création du contrôle
- Remise du rapport plus de 4 jours après la visite sur site
- Clôture d'un dossier plus de 41 jours après l'annonce du contrôle non conforme
- Planification auprès d'un contact non fourni sur le dossier de demande de prime

# Pilotage du contrat et amélioration continue

## Amélioration continue et reporting

Dans le cadre des activités du contrat, le prestataire devra :

- Assurer un reporting de son activité
- Fournir trois fois par an des slides de reporting à destination du comité de pilotage Advenir
- Informer l'Avere France en cas de dépassement des délais contractuels
- Être force de proposition pour participer à l'amélioration continue du processus de contrôle

Cette participation pourra se matérialiser par :

- Des échanges réguliers sur le suivi de l'activité
- Un récapitulatif mensuel de l'activité du prestataire
- Des échanges ou ateliers dédiés à l'amélioration continue
- Des échanges ou ateliers dédiés à la mise à jour du règlement de contrôles

L'amélioration continue a pour objectif de challenger l'existant suite à :

- Des retours d'expérience des inspecteurs de contrôles sur site
- Une réflexion menée chez le prestataire au regard de son expérience acquise chez divers clients
- Des demandes du comité de pilotage Advenir
- Des retours d'expérience de l'équipe Advenir dans le suivi du partenariat

L'amélioration continue visera notamment les sujets suivants :

- Modalités de prise de contact
- Suivi de la facturation
- Format de rapport des contrôles sur site
- Suivi de l'état des contrôles à un instant t
- Délais de réalisation des contrôles sur site
- Annonce du résultat du contrôle au porteur d'offre

Pour faciliter ces échanges, nous proposons de nous réunir régulièrement selon les instances suivantes :

- **Réunion mensuelle (1h)** : en début de mois, avec à l'ordre du jour :
  - Reporting du mois précédent
  - Prévisionnel du mois en cours
  - Questions/réponses sur des dossiers contrôlés ou en attente de contrôle
  - Amélioration continue
- **Réunion intermédiaire (30 min à 1h)** : à la demande entre les réunions mensuelles pour discuter des sujets en cours, notamment sur l'amélioration continue.
- **Réunion trimestrielle d'amélioration continue** : pour traiter les sujets identifiés, analyser les propositions et valider les évolutions à mettre en œuvre.

Avant chaque réunion trimestrielle :

- Le prestataire devra réfléchir à des sujets d'amélioration continue en concertation interne, notamment via des échanges avec les inspecteurs sur site.
- L'Avere-France devra également préparer ses propositions d'amélioration continue, notamment via des retours clients.
- Une réunion préparatoire d'environ 30 minutes, ou un échange e-mail structuré, pourra avoir lieu environ 15 jours avant la réunion trimestrielle afin de partager les sujets identifiés par chaque partie et de définir l'ordre du jour de la réunion trimestrielle.

Lors de la réunion trimestrielle :

- Chaque partie pourra présenter ses idées d'amélioration continue.
- Les propositions pourront être discutées et questionnées.
- Un plan d'action pourra être établi afin d'organiser la mise en œuvre de ces actions selon leur niveau de priorité

## Livrables attendus dans l'exécution de la mission

Au cours de la prestation, les livrables attendus par l'Avere-France sont listés ci-dessous par thématique.

### Modalités de prise de contact et de contrôles sur site

Le prestataire devra être en capacité de fournir à l'Avere-France la méthode de prise de contact et de contrôle sur site mise en place au cours de la prestation. Si des changements sont appliqués (par exemple dans le cadre de l'amélioration continue), le prestataire en informera l'Avere-France.

### Rapports de contrôles

Le prestataire fournira à l'Avere-France un rapport de contrôle pour chaque site contrôlé. Le format des rapports pourra évoluer au cours de la prestation suite à des actions d'amélioration continue ou des décisions d'évolution du comité de pilotage Advenir.

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 mises 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.

### Suivi à l'instant T

Le prestataire devra être en capacité de nous fournir la liste à jour des statuts d'avancements des contrôles en cours pour permettre à l'Avere-France de répondre aux sollicitations des acteurs.

## **Fichier mensuel de suivi**

Dans le cadre des activités du contrat, le prestataire fournira à l'Avere-France de manière mensuelle un fichier de suivi des contrôles réalisés sur le mois passé qui fera apparaître notamment les informations suivantes :

- Numéro du dossier
- Date de création du contrôle
- Date du contrôle
- Date de remise du rapport

Si une non-conformité est relevée, les informations suivantes s'ajoutent :

- Date de notification du porteur d'offre de la non-conformité
- Date de la mise en conformité (à distance ou sur site)
- Date de remise du second rapport

En cas de dépassement des délais contractuels, le prestataire devra informer l'Avere-France afin de mettre en place au plus vite des solutions pour retrouver un bon respect des délais.

## **Pilotage et amélioration continue**

Le prestataire devra être en capacité de fournir des slides de reporting à destination de notre comité de pilotage. Ces slides devront faire un bilan des contrôles sur site réalisés, de leur répartition géographique avec un focus sur les résultats des contrôles depuis le dernier comité.

Le prestataire devra fournir des propositions d'amélioration continue et des rapports de synthèse mensuels et annuels intégrant les actions mises en place.

A l'issue de chaque réunion entre l'Avere-France et le prestataire, celui-ci proposera un compte-rendu détaillé des différents points discutés lors de l'échange.

## **Facturation et pénalités**

Le prestataire fournira à l'Avere-France de manière mensuelle un bilan des dossiers facturés à l'Avere-France et des dossiers facturés directement au porteur de l'offre.

Le prestataire fournira également mensuellement un suivi des pénalités applicables au regard des conditions définies dans le contrat.

## **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 juillet 2026 jusqu'à décembre 2027.

Le nombre d'opérations transmis chaque mois par l'Avere-France pourra varier d'un mois sur l'autre. A ce jour, l'Avere-France estime à environ 2 500 à 3 500 les contrôles à effectuer sur la durée du contrat, soit environ 150 à 250 contrôles par mois. Ce chiffre pourra significativement fluctuer d'un mois sur l'autre en fonction des dynamiques de validation du programme.

En cas de modification significative du volume annoncé initialement, les parties conviennent de se réunir afin de trouver une solution pour limiter l'impact sur les délais contractuels.

## 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 et îles du Ponant), en Guadeloupe, en Martinique, à La Réunion, en Guyane et à Mayotte pour la réalisation des contrôles sur site. Cette couverture peut être assurée via un groupement.

### 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).
- L'équipement nécessaire à l'ouverture des tableaux et borniers.
- A minima 2 badges d'interopérabilité opérationnels d'opérateurs de mobilité différents.

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 primes<sup>4</sup> ; 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.

---

<sup>4</sup> <https://advenir.mobi/cahiers-des-charges/>

## Livrables attendus lors de la réponse à cet appel d'offre

Dans le cadre de cet appel d'offres, le prestataire devra répondre aux différents points abordés dans les parties précédentes avec un point d'attention particulier sur les thématiques suivantes :

### Couverture géographique

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

### Modalités de prise de contact

Les candidats à cet appel d'offre devront proposer une méthode de prise de contact du porteur d'offre d'un dossier à partir des coordonnées mises à disposition permettant de respecter les délais décrits dans la partie « Délai de réalisation des contrôles » et redétaillés dans *l'Annexe 2*. Ils devront également intégrer la présence des coordonnées d'un deuxième contact différent du porteur d'offre.

### Annonce du résultat des contrôles sur site

Les candidats à cet appel d'offre devront proposer un e-mail type qu'ils enverront à l'issue d'un contrôle sur site pour les deux situations ci-dessous pour annoncer les conclusions de celui-ci :

- Contrôle conforme
- Un cas de contrôle non conforme

L'e-mail devra notamment reprendre les spécificités décrites dans la partie « Annonce du résultat d'un contrôle ».

### Suivi et gestion de la facturation

Les candidats à cet appel d'offre devront proposer une méthode de suivi et de gestion de la facturation permettant de répondre aux deux règles citées dans la partie « Contrôles non conformes et facturation », notamment :

- Une méthode permettant d'assurer le suivi du nombre de contre-visites par porteur d'offre (par SIRET) au regard de la règle de prise en charge des deux premières contre-visites
- Une méthode permettant d'assurer le suivi de la facturation des contrôles par porteur d'offre (par SIRET), afin de garantir que tout contrôle faisant suite à un contrôle initial non conforme est bien facturé au porteur d'offre

## Format de rapports de contrôles

L'Annexe 1 de ce cahier des charges contient le référentiel des points de contrôles à vérifier pour chaque type d'installation. Le candidat à cet appel d'offres devra fournir des modèles de rapports adaptés à chaque opération standardisée. Ces rapports devront permettre à l'inspecteur de renseigner, lors de sa visite sur site, des informations sous forme de texte, de photo ou de conclusion indiquant la conformité ou la non-conformité. Chaque rapport devra également se conclure par un tableau récapitulatif des écarts constatés.

## Pénalités

Les candidats à cet appel d'offre devront proposer un montant de pénalité pour chacune des situations suivantes :

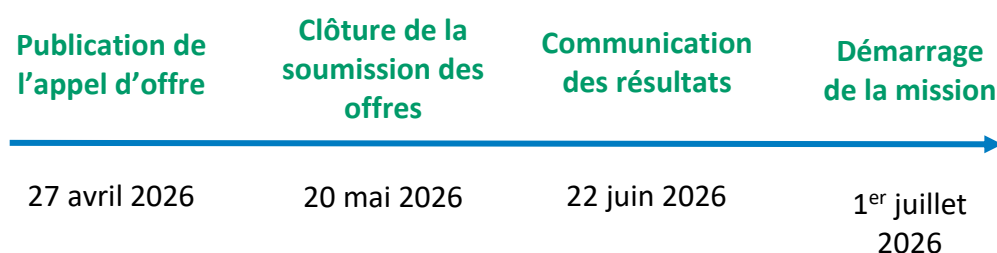
- Rapport de visite incomplet ou incohérent
- Réponse à un rapport de contrôle non-recevable plus de 3 jours après la demande de l'Avere-France
- Réponse à un rapport erroné plus de 48h après la demande de l'Avere-France
- Réalisation du contrôle sur site plus de 36 jours après la création du contrôle
- Remise du rapport plus de 4 jours après la visite sur site
- Clôture d'un dossier plus de 41 jours après l'annonce du contrôle non conforme
- Planification auprès d'un contact non fourni sur le dossier de demande de prime

## Amélioration continue

Les candidats à cet appel d'offres devront exposer clairement leur vision de l'amélioration continue tout au long de la durée du partenariat. Ils sont également invités à détailler les actions concrètes qu'ils envisagent de mettre en œuvre afin d'être proactifs sur les enjeux de qualité, et à formuler des recommandations visant à optimiser durablement les performances et les processus.

## Date de remise et évaluation des offres

### Planning de consultation prévisionnel



Les candidatures sont à envoyer par e-mail au plus tard le 20 mai 2026 à minuit à :

Léa THEPOT  
Référente qualité Advenir  
[lea.thepot@avere-france.org](mailto:lea.thepot@avere-france.org)

et

Paul GONZALES  
Chargé de mission qualité Advenir  
[paul.gonzales@avere-france.org](mailto:paul.gonzales@avere-france.org)

Les dossiers de candidature sont limités à 30 pages ou slides (hors pages de garde et intercalaires).

Après analyse des offres reçues, des entretiens pourront avoir lieu. Ceux-ci se dérouleront probablement entre le 1<sup>er</sup> et le 5 juin 2026.

## 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** - Règlement des contrôles à réaliser en fonction du type de prime

Le logigramme des points de contrôles à vérifier sur une qualification IRVE (mentionné en annexe 1) pourra être transmis sur demande aux candidats sous signature d'un accord de confidentialité. En tout état de cause, il sera partagé au prestataire retenu en début de mission. Le contrôle de la qualification consiste notamment à vérifier la conformité du document et la cohérence avec les éléments présents dans le dossier de demande de prime.

### **ANNEXE 2** - Logigramme des contrôles sur site

### **ANNEXE 3** - BPU et simulation