



Schweizerische Eidgenossenschaft
Confédération suisse
Confederazione Svizzera
Confederaziun svizra

**Département fédéral de l'environnement,
des transports, de l'énergie et de la
communication DETEC**

Office fédéral des routes OFROU

N09.52 200044 – Gestion des garanties d'ouvrages

Prestations de Bureau d'Appui au Maître d'Ouvrage,

CAHIER DES CHARGES DESCRIPTION DU PROJET ET DES PRESTATIONS

Estavayer-le-Lac, le 22 juin 2021

Table des matières

1	Présentation générale du projet	4
1.1	Contexte	4
1.1.1	Explication du besoin.....	4
1.1.2	Objectifs.....	4
1.1.3	Conditions cadres.....	4
1.2	Données principales du mandat.....	4
1.2.1	Délimitation du mandat.....	4
1.2.2	Etat d'acquisition des bases	5
1.2.3	Enjeux spécifiques liés à l'exécution du mandat.....	5
1.3	Organisation générale du projet	5
1.4	Planification intentionnelle	6
2	Engagement contractuel	7
2.1	Objet du contrat	7
2.2	Référentiel contractuel	7
2.2.1	Base contractuelle	7
2.2.2	Domaine de compétence du soumissionnaire	7
2.2.3	Langue du projet.....	7
2.2.4	Echange de données.....	7
2.2.5	Volume d'heure, catégorie, facturation et réserve	8
2.3	Constitution de l'équipe BAMO Gestion des garanties	8
2.3.1	Définition des postes clés.....	9
2.4	Responsabilité éthique et morale	9
3	Processus de libération des garanties	11
3.1	Synoptique de libération des garanties	11
4	Description des prestations	12
4.1	Prestations indépendantes des phases du mandat	12
4.2	Prestations liées aux phases du mandat	12
4.2.1	Tâches indépendantes des libérations de garanties.....	12
4.2.2	Libération de garanties	13
5	Information, communication et reporting	14

Abréviations

Ci-dessous, une liste non exhaustive reprend l'essentiel des abréviations rencontrées au sein de ce document.

Pour le reste, il convient de se référer aux abréviations spécifiques OFROU se trouvant dans le manuel technique OFROU 21001-00004.

Abréviations utilisées	
APR	Auteur de projet
AO	Appel d'offres
BAMO	Bureau d'appui au maître d'ouvrage
BSA	Domaine « équipements électromécaniques de sécurité »
DAO	Dossier d'Appel d'Offres
DETEC	Département fédéral de l'environnement, des transports, de l'énergie et de la communication
FHB	Fachhandbuch (manuels techniques OFROU)
GeDo	Gestion des documents et dénomination
K	Domaine « Ouvrages d'art »
MO	Maître de l'ouvrage
OFROU	Office fédéral des routes
OFROU-EP	Office fédéral des routes, Gestion du patrimoine
OFROU-IC	Office fédéral des routes, Contrôle des Investissements
OFROU-F1	Office fédéral des routes, Filiale 1 d'Estavayer-le-Lac
ORN	Ordonnance sur les routes nationales
SIERA	Service Intercantonal d'Entretien du Réseau Autoroutier
T/U	Domaine « Tracé et environnement »
T/G	Domaine « Tunnels et géotechnique » »
UT	Unité Territoriale

1 Présentation générale du projet

1.1 Contexte

Le présent cahier des charges concerne les prestations de Bureau d'Appui au Maître d'Ouvrage, en l'occurrence l'OFROU-F1, pour la gestion des garanties sur ses ouvrages, sous la forme d'un contrat cadre à durée déterminée.

1.1.1 Explication du besoin

Les travaux de construction réalisés par l'OFROU font l'objet d'un suivi de garantie une fois la réception réalisée, et ceci jusqu'à la fin du délai de dénonciation des défauts et l'éventuelle élimination des défauts.

La gestion de ces garanties est aujourd'hui assurée au sein de la filiale par les chefs de projets, en coordination avec l'OFROU-EP (Gestion du Patrimoine) et l'OFROU-IC (Contrôle des Investissements).

La planification des libérations de garanties et la coordination des différents intervenants permettant ces libérations font l'objet du présent marché.

1.1.2 Objectifs

L'objectif principal du mandat de BAMO est d'appuyer les chefs de projets lors de la libération des garanties fournies par les entreprises ayant exécuté des travaux pour le compte de l'OFROU. Le BAMO déclenche le processus de libération d'une garantie au sein de l'OFROU, puis dans un second temps auprès des mandataires qui vont effectuer les vérifications d'absence de défaut ou planifier et suivre les réparations en cas de défaut constaté. Il coordonne les intervenants, organise les interventions et assure le bon déroulement du processus dans les délais. Le processus est achevé après libération de la garantie et classement du dossier à la filiale.

Le processus existant (voir Annexe A – Processus de gestion des garanties existant) au sein de l'OFROU-F1 ne prévoit pas d'Appui au Maître d'Ouvrage. Aussi, un certain nombre d'outils et de méthodes seront à mettre en place au démarrage du mandat. Le BAMO « Gestion des garanties » doit être autonome dans la planification des libérations de garanties.

Le mandat mis en soumission prévoit également la mise en place des outils de suivi et de libération des garanties à disposition du Maître d'Ouvrage à l'achèvement du contrat.

1.1.3 Conditions cadres

- **Respect des lois, normes et conditions fixées au contrat** : la notion même de garantie pour les défauts est fixée par le contrat d'entreprise et définit un cadre légal strict.
- **Représentation du Maître d'Ouvrage** : le BAMO est le garant de l'image de l'OFROU dans les relations avec les mandataires et entreprises.

1.2 Données principales du mandat

1.2.1 Délimitation du mandat

Le mandat mis en soumission consiste en un contrat d'une durée de 5 ans. Le périmètre concerne la gestion des garanties de l'OFROU-F1, c'est-à-dire environ 60 cas par an en moyenne.

Le périmètre d'un cas de libération de garantie commence lors de la coordination avec l'équipe de projet et l'intégration du PV de réception de l'ouvrage aux outils de suivi du BAMO « Gestion des garanties ». Les prestations sont achevées après la restitution de la garantie à l'entreprise et l'archivage du cas à l'OFROU.

1.2.2 Etat d'acquisition des bases

Dans le traitement actuel, l'OFROU-IC tient à jour une liste des garanties comprenant une alarme, laquelle se déclenche en anticipation des libérations de garanties.

En parallèle, les Unités Territoriales peuvent parfois constater des défauts durant le délai de dénonciation et en informer l'OFROU-EP.

Le BAMO Gestion des garanties devra développer ses propres outils sur la base de ceux existants et en coordination avec OFROU-IC et OFROU-EP. Ces outils devront lui permettre de lancer les processus de vérification finale en temps opportun, et d'avoir un état des lieux de la gestion des garanties à jour.

Dans un but de coordination avec les outils actuellement existants à la filiale F1, et pour pouvoir, à terme, les y intégrer, les données contenues dans l'outil de suivi devront pouvoir être exportées au format ASCII délimité.

1.2.3 Enjeux spécifiques liés à l'exécution du mandat

L'un des enjeux spécifiques au mandat mis en soumission concerne la gestion des contrats des intervenants. Les contrats de mandataires (APR et DLT) sont clôturés à l'issue de la réception de l'ouvrage tandis que celui de l'entreprise reste ouvert après la facture finale, tant que la garantie n'est pas libérée.

Le Maître de l'Ouvrage tient, dans la mesure du possible, à faire exécuter les vérifications finales par les mêmes mandataires qui ont dirigé les travaux. Le BAMO Gestion des garanties devra mettre en place des processus et des outils performants afin de répondre à cet enjeu. Concrètement cela veut dire proposer une marche à suivre et des documents standards afin de demander des offres aux APR et suivre leurs prestations.

Le BAMO devra également proposer un document type pour la commande de ses propres prestations, son contrat étant un contrat cadre pour lequel une commande devra être établie pour chaque projet.

Un autre enjeu sera le respect des contraintes contractuelles et légales liées à la gestion des garanties, notamment en ce qui concerne le respect des délais, pour l'envoi des avis par exemple.

1.3 Organisation générale du projet

L'organigramme général présenté ci-après définit la répartition des responsabilités au sein du Maître de l'ouvrage (MO). Il établit le mode de fonctionnement entre le MO et le mandataire dans le cadre de ce projet. Le MO sera représenté par l'OFROU, filiale d'Estavayer-Le-Lac (F1).

Le Maître d'Ouvrage peut mandater en complément d'autres bureaux et spécialistes en fonction de besoins particuliers.

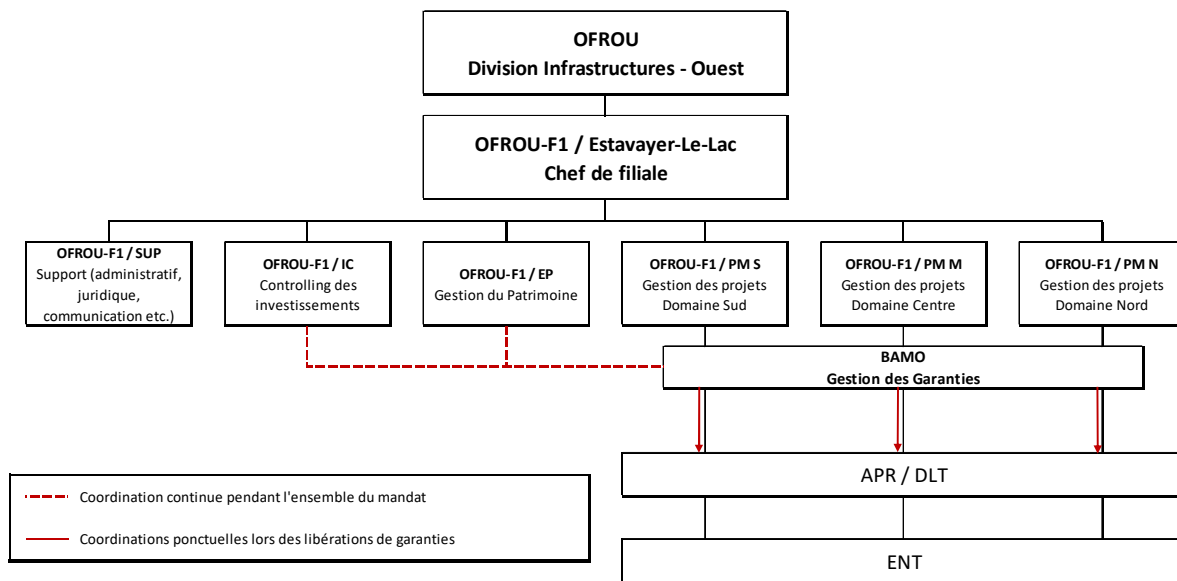


Figure 1 : Organigramme du Maître de l'Ouvrage

1.4 Planification intentionnelle

La planification prévisionnelle du contrat est de 5 ans à compter du démarrage des prestations, soit de novembre 2021 à novembre 2026 inclus.

2 Engagement contractuel

2.1 Objet du contrat

Le contrat de BAMO Gestion des garanties a pour objet de mettre en place, tenir à jour et exploiter les outils et processus, pour une durée de 5 ans.

Les prestations seront exécutées sous la forme d'un contrat cadre OFROU, c'est-à-dire que les heures seront libérées à l'avancement par le Maître d'Ouvrage, sur présentation d'un estimatif correspondant à la réalité des tâches à réaliser.

Ces prestations visent à appuyer tous les services concernés du Maître de l'Ouvrage, c'est-à-dire en premier lieu les chefs de projet, mais aussi OFROU-IC et OFROU-EP dans la restitution des garanties aux entreprises.

2.2 Référentiel contractuel

2.2.1 Base contractuelle

Le cadre contractuel est celui du projet de contrat et du cahier des charges. Il se base sur les éléments suivants :

Le mandat se base sur les lois, normes et directives suivantes (liste non exhaustive) :

Les lois et ordonnances fédérales, en particulier :

- Code civil (CC), du 1^{er} janvier 2019 ;
- Code des Obligations (CO), du 1^{er} avril 2020 ;
- Loi fédérale du 8 mars 1960 sur les routes nationales (LRN) [RS 725.11] ;
- Ordonnance du 7 novembre 2007 sur les routes nationales (ORN) [RS 725.111] ;
- Norme SIA 118 / 2013

Les instructions, directives et autres publications OFROU, en particulier :

- Documentation OFROU 21 001 Manuel technique Tracé / Environnement (FHB T/U)
- Documentation OFROU 22 001 Manuel technique Ouvrages d'art (FHB K)
- Documentation OFROU 23 001 Manuel technique Equipements d'exploitation et de Sécurité (FHB BSA)
- Documentation OFROU 24 001 Manuel technique Tunnel / Géotechnique (FHB T/G)

2.2.2 Domaine de compétence du soumissionnaire

Le domaine de compétences techniques du soumissionnaire doit couvrir tous les domaines de l'OFROU. Toutefois, la majeure partie des garanties porte sur des ouvrages, aussi une connaissance approfondie des domaines K et T/G est souhaitable.

2.2.3 Langue du projet

La langue du projet est le français.

2.2.4 Echange de données

Les documents et plans élaborés spécifiquement pour le projet sont mis à la disposition du mandant en code source (*.doc, *.xls, *.dxf, *.dwg, etc) pour son propre usage ou un traitement ultérieur.

Le mandataire s'engage à fournir au mandant les données établies de manière conforme en appliquant le standard des pages titre des plans et des documents. - [DOR \(admin.ch\)](#)

2.2.5 Volume d'heure, catégorie, facturation et réserve

Dans l'offre financière, les catégories de qualification au sens de la SIA 102 et 103 ont été regroupées en 2 catégories d'honoraires :

- Catégorie I : Personne clé
- Catégorie II : Autres collaborateurs
- Apprentis et stagiaires : ½ Cat II

Seule la personne clé Chef de Projet BAMO prévue pour l'exécution du présent mandat est rémunérée en catégorie I.

Toutes modifications ultérieures seront soumises à l'approbation du MO.

Cette répartition sera appliquée autant aux prestations du présent cahier des charges qu'aux prestations complémentaires formellement ordonnées par le MO. La personnes clé Chef de projet BAMO doit être en Cat I, le volume des heures de cette personne clé est imposé par le MO (cf. offre financière).

Le mandat sera rétribué au tarif temps avec justificatif des heures et des prestations par collaborateur, plafonné par phase de projet. Le maître de l'ouvrage se réserve le droit de retirer des prestations au mandant, notamment en cas de dépassement des honoraires dans une phase de projet.

Dans l'offre financière, le MO a prévu une quantité d'heures à sa disposition dans le cadre de la gestion d'éventuelles prestations complémentaires à réaliser. Ces heures ne sont utilisables qu'après libération formelle du MO sur la base de justifications.

L'ensemble des prestations est en principe réalisé de jour, entre 6h00 et 23h00 et en semaine, du lundi au vendredi. Pour d'éventuelles prestations à réaliser de nuit (en cas de gestion de trafic contraignante par exemple), une majoration de 25% des taux horaires est prévue.

2.3 Constitution de l'équipe BAMO Gestion des garanties

Une petite équipe très impliquée plutôt qu'une grande équipe avec des responsabilités réparties sur un grand nombre de collaborateurs constitue clairement un atout de poids dans l'évaluation du soumissionnaire. Les responsables de l'équipe BAMO Gestion des Garanties garantissent une disponibilité sans faille tout au long du mandat.

Ils garantissent, entre autres, une réactivité et une capacité de travail suffisante pour parer aux imprévus (capacité d'absorption de charge occasionnelle) et pour anticiper les superpositions de libérations de garanties à prévoir.

Le soumissionnaire précisera dans son offre, pour chaque personne qu'il envisage dans l'organisation de l'équipe, la fonction exercée et joindra un CV du collaborateur proposé.

Le BAMO apporte un appui méthodologique et technique au Chef de projet. Toutefois, toute décision qui engage la responsabilité du Chef de projet (par exemple relative aux finalités du projet, à son périmètre, au référentiel normatif, à la sécurité, aux coûts du projet, à la

responsabilité juridique, à la planification temporelle et financière, aux rôles et responsabilité des parties prenantes, aux aspects contractuels...) est réservée au Chef de projet.

Le BAMO joue un rôle essentiel de chef d'orchestre du processus de gestion des garanties. Il définit et coordonne les rôles, relations, activités et flux entre les différentes parties prenantes. C'est lui qui donne le rythme, qui veille à l'unicité et à la circulation des informations, qui stimule et qui accorde les multiples parties prenantes pour une finalité unique, celle de la libération de garantie après élimination de tous les défauts apparents éventuels.

Le BAMO est aussi un appui important au Chef de projet pour l'aider dans la prise de décision et l'anticipation des difficultés ainsi que la réalisation de tâches en délégation qui incombent ordinairement au Chef de projet, notamment dans l'organisation des vérifications finales ou la coordination des mandataires et entreprises dans l'élimination des défauts.

2.3.1 Définition des postes clés

Le soumissionnaire propose une équipe capable de répondre aux enjeux spécifiques du projet ainsi qu'aux objectifs et conditions cadres :

Chef de projet BAMO

En tant que responsable de l'équipe BAMO, le mandataire doit en premier lieu décharger le Chef de projet OFROU (PL) dans la réalisation de ses tâches. Il prend en charge la plus grande partie des tâches incombant au Maître d'Ouvrage selon le règlement SIA 112 modèle de prestations et le manuel technique de l'OFROU.

Le responsable du BAMO est le seul point de contact du MO et est son interlocuteur privilégié, durant toute la durée du projet. Il est le garant du processus et de son application efficace, et valide notamment la planification des libérations de garanties, anticipe les tâches à exécuter et y assigne les ressources nécessaires. Il est le garant de la qualité des prestations, notamment du bon respect des délais et de la parfaite qualité des documents produits. En ce sens, Il est attendu du chef de projet BAMO d'être méthodique et rigoureux à la fois dans la réalisation de son travail mais aussi dans le contrôle du travail produit par l'équipe BAMO ainsi que de celui fait par les mandataires externes. Compte tenu de la charge de travail, le chef de projet BAMO est également le responsable du management de ses équipes.

Au besoin, le Chef de projet prendra part aux séances standard, notamment les séances de vérification de l'ouvrage et établira en partie, les invitations et les procès-verbaux. Une grande disponibilité de celui-ci est donc requise, notamment lors des augmentations occasionnelles de la charge de travail.

2.4 Responsabilité éthique et morale

L'équipe BAMO Gestion des Garanties représente l'OFROU. Par conséquent, son comportement et le niveau de qualité des prestations qu'elle réalise au contact des parties prenantes impacte directement l'image de l'OFROU. Son exemplarité est donc attendue, tant en matière de relation, que de pertinence et de respect de ses propres engagements.

A cet effet, en tant que représentant de l'OFROU, il est notamment attendu de l'équipe :

- Une attitude irréprochable dans ses relations avec les acteurs des projets.
- Une attention toute particulière aux documents qu'elle réalisera pour le compte de l'OFROU et qui seront présentés ou diffusés au sein de l'OFROU et des partenaires des projets. Par exemple, au-delà du fond, l'équipe de projet doit veiller à présenter des documents de qualité tant sur le plan de la présentation générale que sur la structuration de l'information et de la syntaxe.

-
- Le respect de ses engagements, notamment en matière de délai et d'anticipation. En cas de défaut sur un ouvrage, la légitimité d'une prétention de remise en état ou de compensation financière de la part du MO, dépend directement du respect des délais de dénonciation. Le BAMO est responsable de planifier les activités et de coordonner les intervenants afin de respecter systématiquement ces délais.

3 Processus de libération des garanties

3.1 Synoptique de libération des garanties

L'annexe A détaille le processus d'élimination des défauts à l'OFROU. Le synoptique ci-après vise, lui, à synthétiser les différentes étapes liées à la libération des garanties en précisant les prestations du BAMO, absentes du processus OFROU.

En fonction de l'ouvrage considéré et des conditions d'accès à celui-ci, des coordinations spécifiques avec l'unité territoriale en charge du secteur sont nécessaires. La coordination entre les services de l'OFROU, SIERA, la DLT et l'ENT est de la responsabilité du BAMO Gestion des Garanties.

Pour chaque contrat d'entreprise, les prestations du présent mandat commencent dès l'émission du PV de réception des travaux et s'achèvent après la libération de la garantie. Durant la période de garantie, des défauts peuvent être identifiés par l'OFROU-EP ou par l'UT.

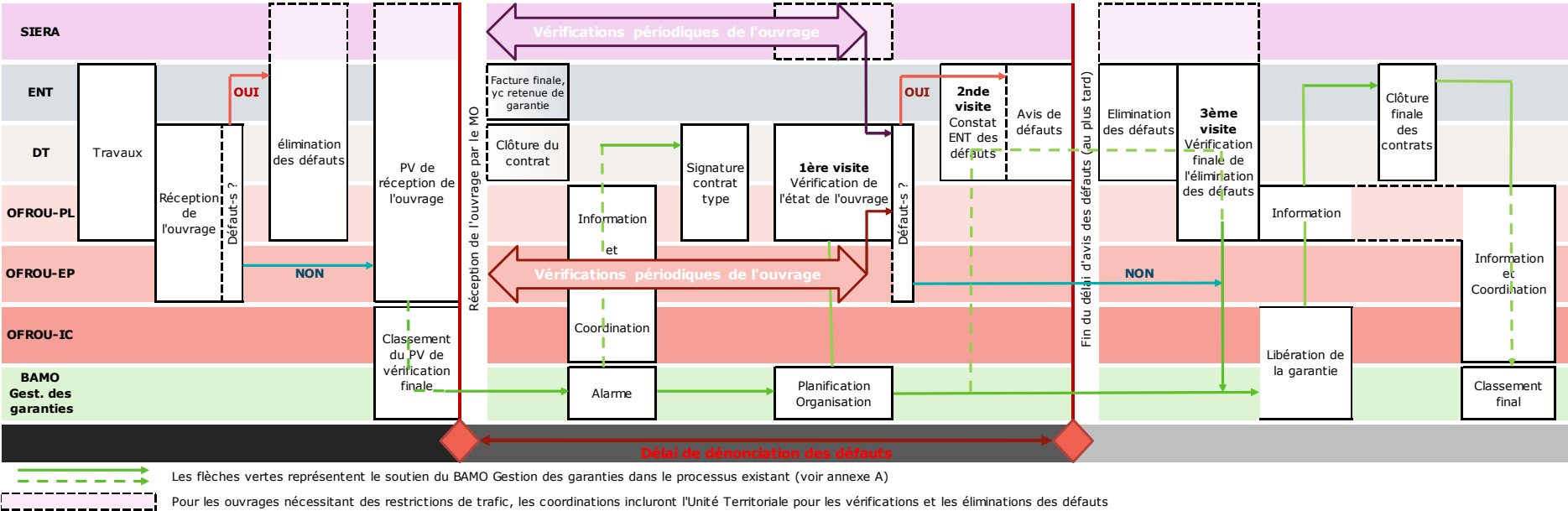


Figure 2 : Synoptique de libération d'une garantie

4 Description des prestations

4.1 Prestations indépendantes des phases du mandat

Le mandataire doit fournir dans chaque phase du mandat les prestations générales suivantes :

- Réalisation des prestations de manière fidèle, soigneuse et consciencieuse ;
- Conseil au mandant en tant qu'expert (proposer des recommandations et soumettre des propositions, devoir d'avis) ;
- Orientation du comportement global sur les objectifs définis par le maître d'ouvrage ;
- Analyse en continu des besoins du mandant ;
- Subordination des propres intérêts par rapport à ceux du mandant ;
- Obligation d'information vis-à-vis du mandant concernant tous les détails revêtant objectivement et subjectivement une importance pour lui pour ce qui est de l'état du projet, des délais, des coûts, des volumes, de la qualité et de l'organisation ;
- Communication avec le mandant ;
- Représentation du mandant vis-à-vis des entrepreneurs dans le cadre de son contrat de mandataire ;
- Mise à disposition dans les délais de l'ensemble des bases décisionnelles nécessaires et communication de ces dernières ;
- Coordination des prestations de tous les intervenants dans tous les domaines ;
- Organisation, surveillance et pilotage de la comptabilité, de la gestion des réclamations et de la gestion de la qualité liée au projet dans le cadre des marchés publics ;
- Organisation selon le manuel de projet de l'OFROU et mise en œuvre de celle-ci ;
- Acquisition des bases manquantes auprès du mandant, des cantons, des communes et des tiers ;
- Évaluation et analyse des données de base des relevés, des analyses et des phases de projet précédentes, notamment les procès-verbaux de réception des travaux ;
- Mise en évidence en permanence des écarts par rapport aux directives de l'OFROU et aux normes ;
- Échange des données techniques et administratives ;
- Acquisition et archivage des versions actuelles des différents documents sur la plateforme du projet de l'OFROU ;
- Conseil juridique partiel au mandant lors de la conclusion de contrats de mandataires et d'entreprises ;
- Conseil économique partiel au mandant, notamment en matière de gestion des garanties.

4.2 Prestations liées aux phases du mandat

L'ensemble des prestations doit être réalisé conformément aux instructions OFROU, directives OFROU, normes et fiches techniques, documentations, etc. en vigueur.

L'équipe BAMO Gestion des Garanties assume notamment les tâches décrites ci-après pour l'exécution du mandat. A noter que plusieurs phases de libération de garanties pourront se chevaucher.

4.2.1 Tâches indépendantes des libérations de garanties

Les prestations mises en soumission constituent un ajustement des processus existants et nécessitent donc une coordination et une mise en place initiale par les mandataires.

Sans que cette liste soit exhaustive, les principales tâches à fournir sont :

- Récolte des informations et documents de base concernant les ouvrages dont les périodes de dénonciation des défauts sont en cours ;
- Synthèse des bases, analyse et éventuelles demandes de complément auprès du mandant ;
- Conception et utilisation des instruments de gestion de projet appropriés pour la gestion des garanties ;
- Planification à moyen et long terme des libérations de garanties, pré-information et coordination avec les PL concernés ;
- Conception d'un modèle de DAO pour prestations de mandataires
- Collaboration à la préparation administrative des acquisitions et accompagnement des procédures d'acquisition, en particulier pour les mandataires. Etablissement et suivi des contrats de mandataires ;
- Coordination des intervenants et suivi du processus de levée des garanties ;
- Participation aux travaux de relations publiques et aux analyses juridiques ;
- Garantie du respect des conditions et des exigences ;

4.2.2 Libération de garanties

Les prestations du BAMO Gestion des garanties commencent dès la réception du PV de réception de l'ouvrage.

Le BAMO Gestion des Garanties devra, à l'issue de cette étape, avoir pleine connaissance des enjeux spécifiques liés à la livraison de l'ouvrage, de l'élimination des défauts éventuels ou de leur acceptation par le MO mais aussi des différents intervenants et de leurs coordonnées. Sans que cette liste soit exhaustive, les principales tâches à fournir sont :

- Coordination, si nécessaire, avec le GPL (éventuellement, le BAMO-DGT du projet concerné) et la DLT dès réception du protocole de réception ;
- Analyse du PV de réception, pour s'assurer qu'il est correctement rempli et, le cas échéant, en informer le GPL
- Intégration du dossier à/aux outils de suivi des garanties

Le contrat des mandataires prenant fin à l'issue de la réception des travaux, le suivi des vérifications périodiques effectuées par l'OFROU-EP et l'UT et l'annonce d'éventuels défauts sont de la responsabilité du BAMO Gestion des Garanties dans l'attente des étapes suivantes de la libération de garantie. Sans que cette liste soit exhaustive, les principales tâches à fournir sont :

- Coordination avec OFROU-EP et UT lors du signalement d'un défaut ;
- Soutien au MO dans la prise de décision à la suite du signalement d'un défaut, notamment analyse de la nature du défaut constaté ;
- Soutien au MO dans la définition des actions à entreprendre (traitement immédiat du défaut, consignation dans l'attente d'un traitement global de plusieurs défauts, etc).

Si aucun défaut n'a été signalé pendant le délai de dénonciation des défauts et le délai de prescription, il est de la responsabilité du BAMO Gestion des Garanties d'anticiper, de planifier et coordonner dans

les délais la vérification finale permettant la libération de la garantie. Sans que cette liste soit exhaustive, les principales tâches à fournir sont :

- Information de tous les services concernés (PL, IC...) au sein de l'OFROU-F1 ;
- Mise en œuvre du processus d'acquisition en gré-à-gré des prestations de mandataires et éventuellement de l'UT si la vérification finale de l'ouvrage le nécessite ;
- Suivi financier des mandats DLT pour la levée des garanties, contrôle et validation des factures selon les directives OFROU ;
- Planification de la vérification finale de l'ouvrage, organisation, participation et protocole de la vérification finale ;
- Si défauts constatés, suivi et coordination avec la DLT pour l'élimination des défauts ;
- Si nécessaire, planification, organisation, participation et protocole de la vérification de l'élimination des défauts ;
- Coordination avec l'OFROU-IC pour la libération de la garantie de l'ENT, appui dans la clôture des contrats, y compris le gré-à-gré des mandataires.
- Assurer le classement final du dossier auprès de la F1.

5 Information, communication et reporting

Seuls les collaborateurs OFROU sont habilités à communiquer à la presse, aux tiers et aux autorités cantonales ou communales. Dans le cadre du présent marché, le BAMO appuiera cependant l'OFROU, en préparant les documents et informations nécessaires pour ces communications.

Annexe A : Processus d'élimination des défauts

