

## **Marché de prestations de services**

### **Cahier des clauses techniques particulières**

**Exploitation et de maintenance  
multi-technique du Centre de Rétention  
Administrative CRA 1  
de Lyon Saint-Exupéry (69)  
référence MI-SGAMI69-DI-2024-003**

## SOMMAIRE

<u>Titre 1</u>	<u>Clauses et prescriptions générales.....</u>	<u>3</u>
1.1	Présentation du site.....	3
1.2	Objet du Marché.....	3
1.3	Périmètre technique des prestations à la charge du Titulaire.....	5
1.4	Prestations à réaliser.....	8
1.5	Mise en œuvre du marché.....	9
1.6	Référentiel et normes en vigueur au jour de la prestation.....	10
<u>Titre 2</u>	<u>Modalités et conditions de réalisation des prestations.....</u>	<u>11</u>
2.1	Représentant de la Personne Publique.....	11
2.2	Organisation du Titulaire.....	11
2.3	Sous-Traitance.....	16
2.4	Hygiène – Sécurité- Environnement.....	16
2.5	Contrôle de la bonne exécution des prestations.....	18
<u>Titre 3</u>	<u>Nature des prestations et Conditions à garantir.....</u>	<u>20</u>
3.1	Généralités.....	20
3.2	Gestion Technique et Administrative du marché.....	21
3.3	Conduite des Installations.....	27
3.4	Maintenance Préventive.....	28
3.5	Maintenance Corrective.....	29
3.6	Traitement des dégradations.....	29
3.7	Consommables et Pièces de rechange.....	31
3.8	Moyens matériels.....	33
3.9	Système de demande d'intervention.....	33
3.10	Outil de GMAO.....	33
3.11	Conditions à garantir.....	35
3.12	Prestations spécifiques.....	40
3.13	Dératisation-Désinsectisation.....	43
3.14	Espaces Verts et Espaces extérieurs.....	44
<u>Titre 4</u>	<u>Annexes.....</u>	<u>45</u>

## **Titre 1      *Clauses et prescriptions générales***

### **1.1    *Présentation du site***

Le Centre de Rétention Administrative n°1 a vocation à accueillir des étrangers en situation irrégulière, dans l'attente d'une procédure d'éloignement.

Ce centre doit proposer des conditions d'accueil (hébergement, restauration, détente...), d'accompagnement et d'informations respectueuses des droits de la personne retenue, ainsi qu'un accompagnement social et sanitaire assuré par un personnel médical et infirmier.

Les principaux objectifs à respecter sont :

- Assurer un fonctionnement permanent tous les jours, 24h/24, ainsi qu'une disponibilité permanente de toutes les chambres,
- Garantir la sécurité et l'imperméabilité du site,
- Garantir des conditions d'accueil, d'accompagnement et d'informations respectueuses des retenus et de leurs droits.

Situé sur un terrain clos d'environ 16 000m<sup>2</sup>, le Centre de Rétention Administrative 1 de Lyon Saint Exupéry présente plusieurs bâtiments dont certains sont de types modulaires :

- des bâtiments d'hébergements représentant une surface totale de 880 m<sup>2</sup> avec :
  - 25 chambres à 4 lits réservées aux hommes.
  - 20 chambres à 2 lits.
  - 3 chambres à un lit, dite de mise à l'écart.
  - 7 salles de détente.
- des bâtiments « administratifs »;
- des bâtiments de type modulaire « annexe » de type bungalow accueillant des vestiaires, un local d'audition, un local de détente et une salle de réunion ;
- un bâtiment pour la partie « restauration » de type modulaire regroupant les services restauration : 1 local de stockage et de remise en température, 1 chambre froide et 1 réfectoire destiné aux retenus, 1 local commun de détente;
- un bâtiment pour la partie « logistique » de type modulaire regroupant les activités logistiques (laverie, blanchisserie) et des bureaux ;

S'agissant des espaces extérieurs et cours diverses, le centre présente une surface d'environ 1100m<sup>2</sup> avec :

- 7 cours détente,
- une périphérie extérieure constituée d'espaces verts, graviers et bitume.

La note ministérielle du 12 mars 2009 stipule qu'en l'absence de texte spécifique, il convient d'appliquer la réglementation ERP de type O.

### **1.2    *Objet du Marché***

Le présent Cahier des Clauses Techniques Particulières (CCTP) définit les clauses techniques générales et particulières d'exécution du marché relatif aux prestations d'exploitation et maintenance multitechniques des équipements et installations de l'ensemble patrimonial décrit à l'article 1.1. ci-avant.

Le périmètre technique concerné par le présent marché est décrit à l'article 1.3. ci-après.

Le Titulaire assure les prestations telles que définies dans le présent CCTP.

Les objectifs de ces prestations sont, de façon générale, vis à vis de la Personne Publique et des occupants du site, de :

- mettre en place une organisation de maintenance méthodique et rigoureuse ;
- réaliser les opérations de conduite, de surveillance et de maintenance, conformément aux règles de l'art et aux meilleures pratiques, afin d'assurer la disponibilité, la fiabilité et la durabilité des équipements et installations ;
- réaliser les prestations conformément à la réglementation en vigueur applicable au site ;
- assurer l'atteinte des performances des installations et équipements ;
- permettre à la Personne Publique d'exercer son activité et ses missions dans les conditions de sécurité réglementaires et sans interruption même momentanée, pour cause de travaux en cours sur les installations ;
- fournir aux usagers de bonnes conditions de travail et de confort ;
- s'engager à une continuité de service et fournir les prestations nécessaires à l'usage des lieux et au maintien en fonction ;
- optimiser le fonctionnement des installations et des équipements afin de répondre parfaitement aux exigences des utilisateurs, aux contraintes d'environnement et d'utilisation ;
- assurer la traçabilité de l'ensemble des prestations exécutées, des indicateurs de performances (paramètres de fonctionnement, nombre de défaillances, etc...) ;
- assister la Personne Publique dans le cadre de ses obligations réglementaires : mise en place de la traçabilité, accompagnement des organismes de contrôles et levées des réserves, etc... ;
- assister la Personne Publique dans le suivi des garanties pour les installations et équipements objet du présent marché.

La responsabilité du Titulaire est directement engagée pour l'ensemble des équipements et installations à sa charge.

En ce qui concerne les équipements et installations non à sa charge et pour les exclusions notifiées au présent document, le Titulaire s'engage cependant, à minima, à assister et conseiller la Personne Publique.

Le présent marché est un marché à obligation de résultats.

La réalisation complète des objectifs, décrits dans le présent document, constitue une obligation essentielle du Titulaire.

Dans les cas où les objectifs ne seraient pas totalement atteints, le versement de la redevance sera diminué des pénalités applicables.

Le choix des moyens mis en œuvre pour atteindre les objectifs définis, et leur utilisation, relèvent exclusivement du Titulaire.

L'ensemble des prescriptions mentionnées dans le présent document constitue un minimum requis, le Titulaire est invité à proposer les compléments qu'il juge utile dans le cadre de l'obligation de résultats à laquelle il doit répondre.

Le présent Cahier des Clauses Techniques Particulières (CCTP) vient compléter le Cahier des Clauses Administratives Particulières (CCAP) par la définition précise du périmètre technique objet du marché, des prestations forfaitaires, des modalités d'exécution et des obligations contractuelles.

Le CCTP est constitué du présent document et de ses annexes listées ci-dessous et qui en font parties intégrantes :

- Annexe 1 : Inventaire technique, ce document liste de façon indicative et non exhaustive, les installations et équipements objets des prestations du marché ;

–Annexe 2 : Gammes de maintenance, ce document décrit les prestations préventives et minimales à assurer et leur fréquence pour les principaux équipements. *Ces gammes seront complétées par le Titulaire en y intégrant les préconisations des constructeurs et les opérations issues de son propre retour d'expérience.*

### **1.3 Périmètre technique des prestations à la charge du Titulaire**

#### **1.3.1 Généralités**

Les dossiers des marchés d'installations, les documentations techniques, les plans et les DOE existants de la construction des bâtiments, sont tenus à la disposition des entreprises candidates pour leur permettre d'établir leur proposition.

Le Titulaire est réputé avoir vérifié le contenu de ces documents techniques et avoir une parfaite connaissance :

- de la constitution des bâtiments,
- des contraintes dues à leur destination,
- de la consistance des équipements et installations dont il doit assurer la maintenance,
- des conditions particulières d'accès liées à la sécurité, à la sûreté et à la spécificité du site.

#### **1.3.2 Installations et Ouvrages pris en charge par le Titulaire**

L'ensemble des installations techniques et équipements, listé ci-après et composant l'ensemble patrimonial visé à l'article 1.1 ci-dessus, est concerné par le présent marché. Ces installations sont :

##### **– Chauffage – Ventilation-Climatisation- Désenfumage :**

- Production chauffage,
- Production, distribution et réseaux frigorifiques,
- Froid cuisine : Chambre froide, groupe frigorifique, armoire réfrigérée,
- Équipements terminaux,
- Centrale de traitement d'air, ventilateurs, caissons d'extraction, tourelle d'extraction,
- Équipements de désenfumage : coffrets de relayage, moteur de désenfumage, châssis ouvrants de désenfumage, les dispositifs de commande et leurs câbles et canalisations associées, les volets et trappes de désenfumage, y compris les grilles de protections ;
- Volets, portes et clapets coupe-feu,
- Réseaux aérauliques (y compris bouches de soufflage et d'extraction, grilles, organes de réglages, etc...).
- Systèmes de commande et systèmes de régulation.

##### **– Plomberie-Réseau Eau potable-Eau chaude sanitaire- Équipements sanitaires:**

Toutes les installations situées en aval de la bride de raccordement du compteur d'eau (arrivée d'eau général du site) :

- Disconnecteurs, filtres, vannes, détendeurs, etc... ;
- Réseau de distribution de l'eau ;
- Production eau chaude sanitaire, distribution eau chaude sanitaire ;
- Appareils et équipements sanitaires : WC (y compris abattant et mécanisme de chasse d'eau), lavabos, éviers, robinetteries, douches (y compris pommeau et receveur), déversoirs, sèche mains électriques, etc...
- Installations de Traitement d'eau : adoucisseurs,
- Brumisateurs

– Réseaux de collecte et d'évacuation des eaux usées - eaux vannes –eaux pluviales :

Tous les réseaux, installations et ouvrages de collecte situés en amont du raccordement au collecteur du réseau public (y compris, crapaudines, couvertines, chéneaux, gouttières, siphons de sol, regards, etc...).

– Courants forts :

L'ensemble des réseaux, installations et appareillages électriques situé en aval du compteur EDF (le site est alimenté en courant basse tension depuis le compteur situé dans le local TGBT), et notamment :

- Tableau général basse tension (TGBT) (y compris inverseurs de sources normal/secours),
- TGBT secouru,
- Equipement de protection contre la foudre,
- Armoires et coffrets électriques,
- Groupes électrogènes, y compris réservoir de stockage du carburant,
- Onduleurs,
- Eclairage normal intérieur et extérieur : appareils, sources lumineuses, ballasts, starters,
- Éclairage de secours : blocs autonomes et télécommandes associées,
- Appareillages électriques : prise de courant, interrupteur, détecteurs de présence, etc...
- Briquets collectifs.

– Sécurité du site et Systèmes de sûreté :

L'ensemble des réseaux, installations et appareillages constituant les installations suivantes:

- Système de vidéosurveillance,
- Système de protection périmétrique,
- Système de contrôle d'accès (voir également section « second-œuvre » pour les serrures motorisée et portes sur contrôle d'accès),
- Système de sonorisation,
- Système d'appel des retenus (depuis les boutons anti-vandales situés dans les chambres jusqu'au report d'alarme au poste de contrôle),
- Système d'interphonie,
- Alarmes techniques et télétransmetteur,
- Portes et Portails automatiques/ Rideau motorisé,
- Passe-plats de la cuisine,
- Clôtures.

– Système de sécurité Incendie (SSI):

Le SSI est de catégorie A doté d'un système de détection de type1 : l'ensemble du réseau et des équipements constituant ce système, et notamment :

- La centrale incendie,
- Les détecteurs incendie,
- Les déclencheurs manuels,
- Les diffuseurs sonores,
- Les organes d'asservissements, de relayage et de réarmement,
- Les dispositifs actionnés de sécurité (DAS).

– Protection Incendie :

- Réseau Incendie Armé,
- Extincteurs,

- Borne incendie extérieure.

– Installation de Télévision (y compris téléviseurs),

– Téléphones Publics,

– Défibrillateurs,

– Matériel cuisine,

– Clos et couvert : les Toiture-Terrasse, y compris celle des bungalows,

– Second Œuvre :

Les installations concernées sont :

- Les fenêtres et portes intérieures ou extérieures,
- Les stores,
- tous les équipements permettant le fonctionnement normal des éléments cités ci-dessus : ferme-porte, poignées, crémones, butées de portes, charnières, paumelles, pivots, glissières, gâches électriques, serrures motorisées, ventouses électromagnétiques, digicode, quincaillerie motorisée, serrures à clés, etc...,
- Les équipements des chambres : lits, miroirs, placards.....,
- Les faux-plafonds,
- Les revêtements des murs et des sols,
- Les clôtures et portillons piétons,
- Les bancs.

– Espaces verts :

Les différentes prestations d'entretien des espaces verts, objet du présent marché, comprennent la conservation des végétaux et de l'aspect esthétique de l'ensemble des espaces verts.

Les ouvrages concernés sont :

- une surface engazonnée « extérieure » d'environ 8 000m<sup>2</sup> ;
- une surface engazonnée « cour » d'environ 400m<sup>2</sup> ;
- une haie défensive sur l'ensemble du pourtour du site (environ 360ml) ;
- les arbres et arbustes ;
- les allées gravillonnées et les zones de voirie goudronnée.

– Espaces extérieurs :

Les espaces extérieurs, parking et abords.

L'annexe 1 du présent CCTP présente une liste non exhaustive des principaux équipements. Ne figurent pas forcément dans cette liste, mais sont également inclus dans le marché, tous les éléments et composants nécessaires aux installations techniques et ouvrages, pour assurer leurs fonctions avec notamment :

- les réseaux fluides (réseau frigorifique et réseau hydraulique) et les équipements associés (ex : vannes, robinets, purgeurs, etc...) ;
- l'alimentation électrique (armoires et coffrets), l'ensemble des câbles, chemin de câbles, boîtes de dérivation, etc... ;
- les châssis, fixations et suspentes ;
- les organes de mesure, de contrôle, de réglage, d'équilibrage et de régulation ;
- les équipements de sécurité et d'alarme.

– les outils informatiques, notamment de supervision ;

### **1.3.3 Limite des prestations**

Les limites de prestations sont définies comme suit :

- Concernant le réseau d'extraction des hottes cuisines :
  - Le nettoyage et dégraissage des hottes et de la gaine d'extraction de la cuisine n'est pas à la charge du Titulaire,
  - Le nettoyage et la maintenance de l'extracteur est à la charge du Titulaire,
- Les opérations de mise en conformité découlant de la modification de la réglementation ultérieure à la signature du présent marché ne sont pas à la charge du Titulaire.

Le combustible ou l'énergie nécessaire est fourni par la Personne Publique, ainsi que l'eau froide nécessaire à l'entretien et au fonctionnement des installations.

Le Titulaire doit cependant se coordonner avec les services et les prestataires de la Personne Publique pour les opérations concomitantes.

## **1.4 Prestations à réaliser**

### **1.4.1 Prestations forfaitaires**

Le Titulaire assure sous sa responsabilité, pour les installations listées ci-avant, les prestations suivantes, et ce dans le cadre du forfait :

- la gestion technique et administrative du marché (cf. 3.2 du CCTP),
- la conduite et la surveillance technique, (cf 3.3 du CCTP)
- la maintenance préventive systématique ou conditionnelle de niveau 1 à 4 (selon la terminologie définie par la norme NFX 60 010) et à minima les opérations des gammes de maintenance jointes en annexe 2 du CCTP, incluant l'ensemble des consommables et fournitures nécessaires à ces opérations (cf. 3.7. du CCTP),
- la maintenance corrective de niveau 1 à 4 (selon la terminologie définie par la norme NFX 60 010) afin de respecter les conditions à garantir définies à l'article 3.11 du présent CCTP, incluant la fourniture et pose de toutes pièces tel que décrit aux articles 3.5 et 3.7 du CCTP,
- Le traitement des dégradations occasionnées selon les modalités définies à l'article 3.6. du CCTP,
- Une permanence technique du lundi au vendredi de 8h00 à 17h00, excepté lors des jours fériés, telle que décrite à l'article 2.2. du CCTP
- une astreinte 24/24, 365j/365 pour toute urgence, et toutes prises de mesures conservatoires, telle qu'indiquée à l'article 2.2.9,
- la réalisation des prestations spécifiques définies à l'article 3.12 du présent document,
- la réalisation des prestations de dératisation-désinsectisation-désinfection,
- la fourniture des moyens nécessaires à la bonne réalisation des prestations : moyens d'accès et équipements de sécurité du personnel, y compris nacelles, échafaudages, etc...
- la réalisation des contrôles et vérifications périodiques par un organisme de contrôle telle que défini à l'article 3.2.5 du CCTP,
- l'assistance et l'accompagnement aux essais périodiques de fonctionnement et de sécurité, assurés par la Personne Publique ou tout organisme de contrôle mandaté par la Personne Publique, y compris ceux concernant les dispositifs d'asservissement aux centrales de commande, avec réarmement des organes tels que les clapets coupe-feu,
- le suivi et les levées des observations émises par l'organisme de contrôle mandaté par la Personne Publique, comme défini à l'article 3.2.5 du CCTP,



- le nettoyage des locaux techniques,
- la gestion des déchets liés à ces prestations (évacuation, traitement et suivi) dans le respect de la réglementation concernant l'environnement, y compris grilles de soufflage ou de reprise d'air,
- la remise en état suite à toute dégradation consécutive à une intervention de son personnel,
- le suivi des garanties des installations techniques du site liées aux équipements pris en compte dans le présent marché, et installations effectuées par le Titulaire,
- le suivi et la mise à jour des DOE et de la documentation technique.

Le Titulaire met en œuvre, de sa propre initiative et sous sa seule responsabilité, pour les installations et équipements visés ci-avant, tous les moyens qu'il juge utiles pour l'accomplissement de ses missions.

D'une manière générale, le Titulaire doit garantir les conditions de fonctionnement, d'utilisation et d'exploitation définies dans les Dossiers des Ouvrages Exécutés (DOE) et les Dossiers d'Intervention Ulérieure sur les Ouvrages Exécutés (DIUOE) des marchés de travaux des installations et ouvrages concernés et dans les manuels d'entretien des constructeurs.

#### **1.4.2 Prestations hors forfait**

Pour les prestations ne figurant pas au forfait, le Titulaire doit remettre un devis dans les délais indiqués au CCTP, le cas échéant, ou dans les délais indiqués par la Personne Publique.

Les prestations ne figurant pas au forfait sont effectuées, d'une part, sur la base de taux horaires par qualification et selon les périodes d'intervention et, d'autre part, sur la base de coefficients de peines et soins affectés aux fournitures et pièces **ou aux prestations sous-traitées (selon le cas)**. Ces taux horaires et coefficients sont indiqués dans le Bordereau de Prix unitaire annexé à l'Acte d'Engagement.

Les prestations concernées sont principalement :

- La fourniture et pose des pièces de rechange au-dessus du seuil de 300 € HT ;
- Les travaux de modernisation ou de mise en conformité des équipements avec les règlements applicables ;
- Les travaux de transformation, de restructuration ou de modification des ouvrages.

**Sur chaque devis remis, le Titulaire doit obligatoirement indiquer :**

- Le délai de fourniture des pièces
- Le délai d'intervention.
- Le degré d'urgence de la prestation.
- Le prix unitaire d'achat, toute remise déduite, de chaque désignation (pièce ou prestation sous-traitée), le coefficient applicable ; pour attester du montant d'achat. le devis du fournisseur et/ou du sous-traitant doit être obligatoirement joint au devis du Titulaire.

### **1.5 Mise en œuvre du marché**

#### **1.5.1 Au démarrage du marché**

Le Titulaire réalise la prise en charge des installations tel que décrit à l'article 3.12 du CCTP. Le délai de cette période de prise en charge est de 1 mois maximum à compter de la date de prise d'effet du marché.

Le Titulaire déclare être parfaitement informé de la constitution des locaux et de la consistance des matériels ou équipements qu'il accepte de prendre en charge et dont il assure la maintenance technique.

Le Titulaire ne peut se prévaloir de la méconnaissance ou de l'insuffisance d'informations sur les bâtiments ou leurs installations ou faire état ultérieurement d'une erreur, omission ou imprécision quelconques, pour ne pas accomplir tout ou partie des prestations nécessaires à l'accomplissement total de sa mission dans le cadre défini par le présent C.C.T.P.

Il demeure seul responsable des erreurs qui peuvent se produire soit de son fait, soit par manque de vérification des divers documents contractuels.

Les frais et temps passé du Titulaire sont pendant cette période réputés inclus dans le montant global du marché.

Les caractéristiques des appareils et équipements à entretenir, leur nombre, leur emplacement, sont mentionnés dans le présent document. Ces renseignements ne sont donnés qu'à titre indicatif, le Titulaire étant réputé en avoir vérifié le contenu préalablement à l'établissement de son offre, à l'occasion notamment de la visite obligatoire de site organisée par la Personne publique lors de la phase de consultation.

#### **1.4.1 Au terme du marché**

Le Titulaire s'engage à laisser en fin d'exécution du marché, les matériels ou équipements en état d'entretien et de fonctionnement.

Un état des lieux contradictoire sera organisé, 2 mois avant la fin du présent marché, par la Personne Publique.

Le Titulaire devra obligatoirement être présent lors de cet état des lieux, participer à la visite des installations et à la vérification du bon fonctionnement de l'ensemble des équipements, et ce pour chaque site concerné par le présent marché.

De plus, le Titulaire doit remettre à la Personne Publique, 3 mois avant la fin du marché :

- l'ensemble des documents (notices techniques, DOE, ...) remis au démarrage du marché,
- l'inventaire des installations à jour, sous format numérique exploitable,
- les consignes émises par la Personne Publique,
- l'ensemble des codes d'accès aux logiciels et systèmes de régulations (GTC, sûreté, etc..),
- les procédures de fonctionnement et les paramétrages des installations,
- les rapports de maintenance avec indication des pièces et consommables remplacés pendant la durée du marché,
- dans le cas où le Titulaire a mis en place un outil de GMAO, la base de données à jour de l'outil GMAO dans un format électronique permettant son exploitation ultérieure.

Le Titulaire s'engage à laisser en fin d'exécution du marché, les matériels ou équipements en état d'entretien et de fonctionnement. Il s'engage, le cas échéant, à initier le personnel du nouveau Titulaire chargé des prestations. Cette initiation représentera au minimum 24 heures pendant une période de 30 jours après expiration du présent marché. Elle portera notamment sur la transmission :

- de l'ensemble des documents (notices techniques, DOE, ...) et supports (GMAO,...),
- des procédures de fonctionnement et des paramétrages des installations.

Les frais et temps passé par le Titulaire pendant ces périodes, sont réputés inclus dans le montant global du marché.

Un état des lieux contradictoire est réalisé, la semaine suivant la fin du présent marché, entre le Titulaire du présent marché, le nouveau Titulaire désigné et la Personne Publique.

**1.6 Référentiel et normes en vigueur au jour de la prestation**

Le Titulaire se conforme à l'ensemble des lois, décrets arrêtés, règlements, circulaires, normes, DTU, directives, procédures, consignes et/ou dispositions relatives à l'état de l'art, qu'ils soient locaux, nationaux européens ou internationaux, en vigueur au jour de la réalisation de ses Prestations.

Le Titulaire ne pourra se prévaloir, dans l'exercice de sa mission, d'une quelconque ignorance de ces textes et de toute la réglementation intéressant son activité pour l'exécution du présent marché.

## **Titre 2      Modalités et conditions de réalisation des prestations**

### **2.1 Représentant de la Personne Publique**

La Personne Publique est représentée localement par le Responsable du Suivi de l'Exécution du Marché (R.S.E.M.). Le RSEM est son unique interlocuteur pour le présent marché, et seul habilité, ainsi que ses collaborateurs expressément désignés au démarrage du marché, à donner, s'il y a lieu, des instructions au Titulaire.

### **2.2 Organisation du Titulaire**

Le Titulaire mettra en place une équipe en parfaite adéquation avec la nature et le volume des prestations à exécuter.

L'organigramme fonctionnel et opérationnel de l'équipe intervenant sur le site, d'une part, et de l'agence ou de la représentation locale prenant en charge le site, d'autre part, est remis avec l'offre.

Le Titulaire peut modifier l'organigramme après accord de la Personne Publique demandé 15 jours avant la date d'entrée en vigueur du nouvel organigramme. Le planning d'intervention est précisé par le Titulaire et validé par la Personne Publique.

L'organisation du personnel d'exécution, détaillée dans la proposition du Titulaire, devient contractuelle en tant qu'organisation minimale pour la durée du marché, après validation par le RSEM.

Le Titulaire doit prévoir une organisation afin de limiter le turn-over de ses effectifs dédiés au présent marché et d'assurer la disponibilité de personnel présentant les compétences, les habilitations et les qualifications indispensables à la réalisation des prestations et connaissant les installations et le fonctionnement du site.

#### **2.2.1 Permanence Technique**

Le Titulaire doit assurer une permanence technique sur site du lundi au vendredi, (hors jours fériés, de 8h00 à 17h00.

Lors des jours fériés, la permanence technique sur site n'est pas requise.

Lors de cette permanence technique, le Titulaire doit notamment :

- s'assurer du bon fonctionnement des installations,
- traiter les dégradations,
- réaliser la maintenance corrective,
- réaliser la maintenance préventive.

La maintenance préventive pourra être réalisée pendant cette permanence, excepté les opérations de maintenance préventive planifiée, en accord avec la Personne Publique, en dehors de cette plage horaire.

Les interventions dites correctives sont traitées pendant cette permanence mais doivent également être réalisées, en temps et en heure, en dehors de la plage horaire de cette permanence technique afin de respecter les délais tels qu'indiqués à l'article 3.11. du CCTP.

Les dégradations seront traitées pendant la permanence technique : afin d'assurer les éventuels renforts au technicien assurant la permanence technique, il est demandé au Titulaire de prévoir

en complément 200 heures par an. Il s'agit notamment de renfort pour réaliser des opérations nécessitant la présence de 2 intervenants techniques minimal.

Les tranches horaires de présence sur site pourront être modifiées à la demande de la Personne Publique afin de répondre aux évolutions liées à son activité. Ainsi, la présence pourra être décalée sur la plage horaire 06h00-21h00, sans aucune compensation financière. Un point sera réalisé à cet effet entre le Titulaire et la Personne Publique.

Le planning précis sera fixé par le Titulaire pour validation par le RSEM au démarrage du marché.

Cette permanence technique doit être assurée par un ou plusieurs technicien(s) référent(s) du site, qui possède(nt) les qualifications, les compétences et les habilitations indispensables pour intervenir sur les équipements faisant l'objet du présent marché et pour traiter les dégradations tel que demandé à l'article 3.6 du CCTP. Ce(s) technicien(s) devront également connaître parfaitement les installations du site, le fonctionnement du centre et les interlocuteurs.

En complément de cette permanence technique, le Titulaire assure la présence, 1 journée par semaine sur site d'un technicien spécialiste sûreté-courants faibles-sécurité incendie pour effectuer la ronde hebdomadaire de contrôle des installations de sûreté et de sécurité et traiter les dysfonctionnements constatés. Cette prestation fera l'objet d'une fiche de ronde spécifique qui présentera les informations suivantes, pour chaque matériel contrôlé :

- Date de la ronde, nom du technicien,
- Descriptif du matériel contrôlé,
- Indication de l'état,
- Description du dysfonctionnement, le cas échéant, accompagnée :
  - o des actions réalisées,
  - o de la suite à donner.

### **2.2.2 Service minimum**

Si des faits, qu'ils soient indépendants ou non de la volonté du Titulaire (faits de grève notamment), risquent de provoquer des retards importants ou la non-exécution des prestations dont le Titulaire a la charge, celui-ci doit prendre toutes les dispositions utiles pour faire assurer par tous les moyens à sa convenance, un service minimum d'une personne concernant les opérations élémentaires relatives au maintien de l'ouverture du site, de son fonctionnement, et de la sécurité des personnes et des biens.

### **2.2.3 Congés et absences**

Le personnel du Titulaire est remplacé, pendant ses congés, par un personnel de qualification équivalente et connaissant les installations.

Le Titulaire s'engage, en cas d'absence imprévisible ou d'accident du technicien permanent, à assurer son remplacement dans les 2 (deux) heures qui suivent l'heure de prise de poste ou le constat de l'absence. Le cumul des absences sans remplacement ne peut excéder 2 (deux) heures par mois.

Le Titulaire s'engage, sauf motif grave, à ne pas modifier profondément et rapidement le personnel mis en place réputé connaître parfaitement les bâtiments, les installations, les prestations à exécuter et les consignes de la Personne Publique.

### **2.2.4 Personnel du Titulaire et de ses sous-traitants**

Les points suivants s'appliquent indistinctement au personnel du Titulaire et au personnel de ses sous-traitants.

Les agents ou techniciens sont désignés par le Titulaire avec l'agrément préalable de la Personne Publique.

La Personne Publique se réserve le droit à tout moment et sans avoir à en justifier de demander le remplacement de tout membre du personnel du Titulaire, ou même de lui refuser l'accès des lieux en tout ou partie.

Le Titulaire doit transmettre, 1 semaine après la notification du marché, la liste du personnel d'intervention et de remplacement accompagnée d'une copie de leur carte nationale d'identité, de leur titre de formation et d'habilitation. Cette liste est mise à jour à chaque changement du personnel. La copie des cartes grises des véhicules des intervenants doit également être adressée. Pendant leur présence sur le site, les agents du Titulaire sont joignables en permanence ; les moyens de communications sont à la charge du Titulaire (compatible avec l'organisation et le fonctionnement de la Personne Publique).

Les agents présents doivent être en possession des habilitations nécessaires pour intervenir sur les équipements et doivent pouvoir intervenir sur l'ensemble des équipements en ayant recours à un minimum d'agents extérieurs. Ils sont munis des moyens nécessaires pour procéder aux interventions immédiates et contacter la Personne Publique sans délai.

Le Titulaire doit se faire assister par toute entreprise spécialisée, dès lors que la technicité ou la réglementation l'y oblige.

### **2.2.5 Obligation de discrétion-Comportement du personnel**

Le Titulaire s'engage à garder strictement confidentielles toutes les informations portées à sa connaissance dans le cadre de l'exécution du présent marché. Il s'engage à faire respecter la même obligation par son personnel et par ses sous-traitants.

Le personnel du Titulaire observe les règles de comportement propres à l'environnement du CRA. En particulier, les règles suivantes doivent être respectées :

- les règlements intérieurs (du CRA, de la société titulaire),
- toutes les procédures spécifiques,
- le plan de prévention du titulaire validé par la Personne Publique,
- le port en permanence du badge nominatif d'habilitation avec photographie est obligatoire.

Le personnel de l'entreprise devra faire preuve de discrétion et d'un comportement exempt de tout reproche vis-à-vis des tiers.

La familiarité et une trop grande proximité avec les retenus et/ou leurs familles n'est pas acceptée. L'usage du téléphone portable doit rester discret, il est autorisé que s'il répond à des impératifs professionnels.

La prise de photos est interdite.

Le personnel du titulaire devra se garder de tout bruit intempestif dans ses conversations et dans l'usage du matériel mis à sa disposition.

### **2.2.6 Responsable Technique et Administratif (RTA) du marché**

Le poste est tenu par un agent du Titulaire ayant la qualification, l'expérience, et le pouvoir de décision requis.

Le RTA est l'interlocuteur principal du R.S.E.M. pour les questions administratives et techniques. Il doit être disponible et joignable facilement pendant les heures d'activité normale du site.

Il doit notamment :

- connaître les documents constituant le présent marché,
- prendre connaissance au moins une fois par semaine des informations concernant l'exécution des prestations dues au présent marché,
- assurer l'atteinte des résultats tels que demandés dans le présent marché,

- contrôler le respect des règlements de sécurité et de sûreté et des consignes données par le Personne Publique,
- assurer l'échange, la diffusion et la traçabilité de l'information,
- représenter le Titulaire aux réunions,
- assister et conseiller la Personne Publique,
- établir et tenir à jour l'ensemble des Documents d'Exploitation-Maintenance.

### **2.2.7 Personnel d'intervention**

#### **Technicien référent**

Ce poste est tenu par un agent du Titulaire ayant la qualification, l'expérience, et le pouvoir de décision nécessaires pour assurer l'ensemble des prestations objet du présent marché.

Il est l'interlocuteur quotidien principal du R.S.E.M., pour les questions techniques. Il assure la permanence technique et doit être disponible et joignable à tout moment pendant la durée de cette permanence. Il doit :

- être polyvalent et pouvoir traiter les dégradations,
- connaître les documents constituant le présent marché,
- contrôler le respect des règlements de sécurité et de sûreté et des consignes données par la Personne Publique,
- réaliser les prestations en s'assurant qu'elles sont réalisées conformément au planning prévisionnel d'intervention (exemple : plan de maintenance) et notamment gérer, coordonner et vérifier les actions des intervenants du Titulaire et de ses sous-traitants,
- assurer l'échange, la diffusion et la traçabilité de l'information et des prestations,
- assister et conseiller la Personne Publique.

#### **Autres Intervenants du Titulaire**

En complément du technicien référent, des intervenants tiers peuvent être sollicités les intervenants possèdent les qualifications, les compétences et les habilitations requises pour réaliser l'ensemble des prestations décrites dans le présent document. Ils :

- interviennent sous la direction du RTA et du Responsable de Site,
- participent en tant que de besoin, à la demande de la Personne Publique, aux essais réalisés par tout organisme extérieur mandaté par la Personne Publique,
- répondent immédiatement à tout appel de la Personne Publique ou de son représentant désigné, pendant la durée de leur présence dans l'établissement et contactent la Personne Publique dès que nécessaire.

La Personne Publique devra être à même de connaître nominativement à chaque instant les représentants du Titulaire, le responsable d'astreinte et les membres des équipes en service.

### **2.2.8 Jours et Horaires d'intervention**

Le Centre de Rétention Administrative fonctionne 24h/24 sur l'ensemble de l'année.

Pour l'exécution du présent marché, les jours et heures ouvrés sont fixées comme suit :

- jours ouvrés : du lundi au vendredi, sauf jours fériés.
- heures ouvrées : de 06h00 à 21h00.

En cas de besoin, le Titulaire assurera, en dehors des jours et heures ouvrés et de la permanence technique demandée au 2.2.1 du présent CCTP, la présence des personnels nécessaires :

- au démarrage des systèmes, pour que le site soit pleinement opérationnel à l'arrivée des occupants et utilisateurs,
- aux opérations de maintenance, tests et essais.

Les interventions pouvant occasionner une gêne aux usagers seront réalisées sur autorisation de la Personne Publique ou de son représentant et sur demande du TITULAIRE.

De manière générale, le Titulaire prend ses dispositions pour réaliser les opérations sans occasionner de gêne.

### **2.2.9 Astreinte**

Le Titulaire met à disposition un intervenant qualifié dans les délais indiqués au 3.11. suite à l'appel téléphonique ou à la transmission de télécopie ou mail de la Personne Publique et ce 24h/24, 365j/365. Cet intervenant est capable de prendre les mesures conservatoires en cas de défaillance sur quelque installation que ce soit incluse au marché et mettre en sûreté et en sécurité le site.

Il est précisé que des canalisations bouchées peuvent faire l'objet d'une demande en astreinte.

Le RSEM, ou son représentant, doit pouvoir joindre à tout moment et quels que soient l'heure ou le jour, le responsable ou tout autre responsable en cas de nécessité.

Les modalités de l'astreinte seront regroupées dans un document unique abordant les points suivants :

- les modalités d'organisation de l'astreinte. Celles-ci sont précisées par le TITULAIRE dans le projet d'organisation qu'il a établi lors de la remise de son offre. Ces modalités seront validées par la Personne Publique lors du démarrage du marché.
- les procédures d'appel de la Personne Publique : les demandes sont faites par le RSEM ou son représentant désigné.
- un cahier d'astreinte : il sera présent sur site et géré par le Titulaire.

Les interventions d'astreinte sont réalisées dans le cadre forfaitaire du marché.

Les noms, numéros de téléphone et adresses du personnel et le calendrier d'astreinte seront communiqués préalablement par le Titulaire à la Personne Publique.

Un compte-rendu d'intervention détaillé est établi par le technicien d'astreinte à chaque fin d'intervention et transmis à la Personne Publique

La Personne Publique sera la seule à arbitrer l'urgence ou la nécessité des interventions en astreinte.

### **2.2.10 Tenue du personnel - Équipement de protection**

L'ensemble des intervenants sous la responsabilité du Titulaire devra porter un badge ou une tenue l'identifiant en tant que tel. Les tenues seront propres et correctes. La Personne Publique pourra refuser l'accès aux personnes ne respectant pas ces conditions. En cas de litige, la Personne Publique sera la seule arbitre.

Chaque intervenant doit être équipé des EPI obligatoires (équipements de protection individuels), à savoir :

- Gants et Vêtements de travail suivant les règles en vigueur,
- Chaussures de protection,
- Casques, masques et lunettes de sécurité,
- Protections auditives, etc...



## **2.3 Sous-Traitance**

Pour les installations, pour lesquelles le Titulaire ne dispose pas en interne des compétences ou qualifications nécessaires, ou pour des motifs réglementaires, le Titulaire pourra faire appel pour l'exécution du présent marché à des Entreprises sous-traitantes.

Le Titulaire a l'obligation de faire appel aussi souvent que nécessaire aux experts, spécialistes et SAV de constructeurs, dès lors que la technicité et les contraintes de disponibilité l'exige.

La Personne Publique se réserve le droit de refuser l'accès d'un personnel d'une entreprise sous-traitante même si l'entreprise a fait l'objet d'un agrément.

Les entreprises sous-traitantes doivent obligatoirement être préalablement agréées par la Personne Publique dans les conditions du CCAP.

Au cas où le Titulaire n'aurait pas intégré, par cette démarche, l'ensemble des compétences internes ou externes requises pour la bonne réalisation du marché, la Personne Publique pourra faire appel à un tiers extérieur, aux frais du Titulaire. Dans un tel cas, le pilotage de ce tiers reste dû par le Titulaire au titre de son marché forfaitaire.

## **2.4 Hygiène – Sécurité- Environnement**

### **2.4.1 Généralités**

Le Titulaire a la responsabilité des conditions d'hygiène et de sécurité liées à ses activités.

Il prendra toutes dispositions pour que l'exécution de ses prestations n'induisse aucun risque sur la sécurité du site.

En concertation avec la Personne Publique, il prendra toutes les mesures de prévention et de protection fixées par les règles, règlements et normes relatives à la fois au Code du travail et à la réglementation ERP.

### **2.4.2 Registre de Sécurité**

En application de l'art. GE10 du Règlement de sécurité contre l'incendie relatif aux établissements recevant du public, du décret 2009/1119 du 16 09 2009 (art. R123-51 du Code de Construction et de l'Habitation) et de l'art. D4711 du Code du Travail, le Titulaire doit inscrire impérativement tous les contrôles et vérifications réglementaires, réalisés dans le cadre forfaitaire du marché, dans le registre de Sécurité de l'établissement, et assiste la Personne Publique dans la mise en place puis la mise à jour régulière dudit registre.

### **2.4.3 Plan de prévention**

Au titre de la législation sur la prévention des risques, notamment le Code du Travail et le décret du 20.02.92, le Titulaire doit établir un plan de prévention en liaison avec la Personne Publique avant le début des prestations et de tout travaux, ce plan d'intervention devra définir toutes les mesures de prévention mises en place lors d'interventions à risques d'interférences, non seulement vis-à-vis de l'entreprise utilisatrice (EU), mais des usagers et également des autres entreprises extérieures (EE) :

- accès en général : horaires, identification des intervenants, zones de sûreté, locaux à risques particuliers d'incendie,
- manutention, utilisation d'engins de transport, de manutention ou de levage ...
- délimitation des zones d'intervention, balisage et signalisation des zones d'interventions et des équipements consignés par les interventions, maintien des circulations...
- utilisation de produits, matières, énergie présentant des dangers d'incendie, d'explosion, de brûlure, d'intoxication, de pollution, etc...
- procédures préalables et pendant consignations et avant remise en régime normal,

- travaux à risques, en hauteur, définition des mesures de protection,
- travaux en milieu ou à accès difficile : mesures prises pour assurer la protection des personnes et des biens en locaux techniques, moyens de communication et de surveillance à distance des intervenants...

Par le fait d'avoir remis une offre, le Titulaire affirme avoir pris connaissance des lieux, des installations, des contraintes et difficultés d'accès, des moyens de prévention intégrés à la construction et du dossier des interventions ultérieures. En conséquence l'offre du Titulaire tient compte de ces éléments et des moyens individuels complémentaires nécessaires pour effectuer ces interventions.

#### **2.4.4 Signalisation des chantiers - Consignes**

Pour toute intervention de travaux ou d'entretien impliquant de consigner tout ou partie de la surface, le TITULAIRE a la responsabilité de la mise en place après approbation par la Personne Publique, et à ses frais, de l'ensemble des moyens de protection, de balisage, de signalisation et d'affichage ainsi que des actions de communication nécessaires en direction des usagers, visiteurs et riverains.

En cas de carence du Titulaire ou en cas de danger, la Personne Publique se réserve le droit de prendre toutes mesures utiles aux frais du Titulaire, sans mise en demeure préalable et sans que cette action puisse dégager la responsabilité du Titulaire en cas d'accident. Dans ce cas, les locaux concernés sont considérés en situation de défaut.

Le Titulaire prend toutes dispositions, en accord avec la Personne Publique et fait son affaire des autorisations nécessaires auprès des autorités compétentes pour les interventions extérieures au bâtiment, en voirie en particulier.

Le Titulaire fournit à cet effet le matériel le mieux adapté et le maintien en parfait état de fonctionnement.

#### **2.4.5 Accès au site - dispositions particulières relatives aux moyens d'accès**

Le RSEM élabore au plus tard dans les 15 jours suivants le début d'exécution un protocole de mise à disposition et de restitution des clés ou instruments d'accès aux locaux, mettant clairement en évidence la responsabilisation à un niveau ou un autre du Titulaire quant à la conservation des clés ou autres instruments d'accès. Dans tous les cas, le Titulaire a l'obligation stricte de signaler immédiatement toutes pertes et de prendre en charge sans délai les changements de serrures venant à se révéler nécessaires.

En cas de perte ou de destruction de clé ou de tout autre dispositif remis par le RSEM au Titulaire pour l'exécution de ses prestations dans l'établissement, le coût de remplacement est retenu sur les sommes dues au Titulaire. De plus, le Titulaire prend à sa charge le coût de l'ensemble des modifications rendues nécessaires par cette perte, y compris le cas échéant le remplacement de toutes les serrures concernées.

#### **2.4.6 Mesures de consignation-déconsignation**

Le Titulaire mettra en place toutes les mesures de consignation et de déconsignation, en conformité aux dispositions prévues dans le plan de prévention ou dans le plan général de coordination, aux normes et aux règles spécifiques de la Personne Publique. Il transmettra pour signature à la Personne Publique toute demande d'autorisation spécifique de travaux ou de consignation munie de son visa technique au moins un mois à l'avance.

#### **2.4.7 Produits et matériels utilisés**

Le Titulaire a l'obligation de communiquer à la Personne Publique, préalablement à leur approvisionnement, la fiche de sécurité des produits dangereux utilisés, le lieu et la quantité maximale stockée ainsi que les modalités de livraison.

Ces fiches doivent être répertoriées et accessibles à tout moment au RSEM sur simple demande. Tout manquement à cette obligation donnera lieu à l'application d'une pénalité.

#### **2.4.8 Gestion des déchets liés à l'activité du TITULAIRE**

Le Titulaire assure régulièrement le conditionnement, l'enlèvement et la destruction de tous les déchets, matériels, matériaux, équipements et matériels usagés que son activité génère dans le cadre du présent marché. La Personne Publique ne tolérera pas un stock de déchets sur site.

Le conditionnement, l'enlèvement et la destruction devront respecter les normes et réglementation en vigueur durant toute la période d'exécution du marché, notamment celles relatives à l'environnement.

À tout moment, le Titulaire devra apporter la preuve de la parfaite traçabilité du processus de traitement des déchets (Certificats de destruction, Agréments de transport, Bordereaux de suivi des déchets, etc.).

Le Titulaire produit le ou les agréments DIREN (Directions Régionales de l'Environnement) qui l'autorise à collecter et à éliminer les déchets sur chacun des sites et des sociétés auxquels il est susceptible de recourir.

Tous les documents relatifs à la gestion des déchets doivent être répertoriés et accessibles à tout moment au RSEM sur simple demande. Tout document ne pouvant être produit à la demande du RSEM donnera lieu à l'application d'une pénalité.

#### **2.4.9 Nettoyage des locaux et matériels**

Le Titulaire s'engage à maintenir en parfait état de propreté et de rangement :

- les installations et les locaux dans lesquels il intervient,
- les locaux mis à sa disposition par la Personne Publique pour l'exercice de sa mission.

#### **2.4.10 Mise à disposition de locaux**

La Personne Publique met à disposition du Titulaire un local avec sanitaires et une connexion internet possible, l'abonnement et les frais de connexion sont à la charge du Titulaire.

Le Titulaire a en charge l'entretien des locaux et équipements qui lui sont mis à disposition.

Le RSEM fournit l'eau et l'électricité nécessaires à la bonne réalisation des prestations.

### **2.5 *Contrôle de la bonne exécution des prestations***

Le dispositif de contrôle des prestations se fonde sur un principe de partenariat entre la Personne Publique et le Titulaire.

Les interventions du Titulaire peuvent être contrôlées, à tout moment, et sans que celui-ci en ait été préalablement avisé, par la Personne Publique ou tout autre organisme mandaté (contrôleur technique, expert, pompiers).

Tout manquement au niveau de l'exécution des prestations du présent marché fait l'objet d'un constat par la Personne Publique qui est notifié au Titulaire sous forme d'OS, et donne lieu le cas échéant à l'application de pénalités cumulables qui s'imputent sur le règlement de la période, et sont recouvrables sur toute somme due au Titulaire.

Il appartient au Titulaire de faire la preuve que les prestations non conformes ne lui sont pas imputables.

Les opérations de contrôle auront pour but de constater la conformité de l'exécution des prestations avec les obligations contractuelles du présent marché.

La vérification des prestations peut prendre la forme :

- soit de constat de non-respect des obligations contractuelles ou de non obtention des résultats attendus ;
- soit d'audit ponctuel des prestations.

Les procédures de vérifications des prestations mentionnées ci-dessus donnent lieu, en cas de constat de manquement, à l'application de pénalités à l'encontre du Titulaire.

La Personne Publique procède à toute opération de vérification qu'elle estime nécessaire. Le Titulaire communique à la Personne Publique, sur simple demande, les informations et les documents indispensables pour procéder aux opérations de vérification.

Pour cela, le Titulaire doit mettre en place les moyens nécessaires pour :

- participer à ces contrôles,
- traiter les remarques émises et remédier aux défauts constatés, dans les délais signifiés par la Personne Publique.

### **Titre 3      Nature des prestations et Conditions à garantir**

#### **3.1 Généralités**

D'une manière générale, le Titulaire garantit à la Personne Publique les résultats fixés au présent marché (cf. article 3.11) et notamment :

- La pérennité des ouvrages par la mise en œuvre d'un programme d'entretien préventif ;
- La satisfaction des occupants en respectant les conditions de sûreté, de confort (température, débits d'eau, ...) et en limitant la gêne occasionnée lors des interventions ;
- Le maintien des installations en conformité avec la réglementation : Règlements de sécurité ; Règlements d'hygiène (risques sanitaires, risques de légionelloses, etc...) ;
- La disponibilité de toutes les chambres ;
- Le maintien des installations en adéquation avec les règles de l'art ;
- La remise en état suite aux dégradations ;
- La recherche permanente et optimale pour l'amélioration des résultats ;
- L'assistance technique à la Personne Publique en matière de suivi et de veille réglementaire des textes, obligations et recommandations.

Les obligations de résultat sont définies en fonction de l'importance que représente l'indisponibilité de l'installation ou de l'équipement, en dehors des arrêts nécessaires pour la maintenance préventive et les essais, préalablement validés par la Personne Publique.

Le Titulaire signale par écrit à la Personne Publique les incidents constatés ainsi que les incidents prévisibles sur les installations et équipements ne faisant pas partie du marché et nuisibles ou susceptibles de nuire à la réalisation de ce dernier, et cela dès qu'il peut les déceler en indiquant les conséquences que pourraient entraîner la non-intervention de la Personne Publique et les travaux nécessaires à leur prévention.

Si des dégâts sont occasionnés aux installations par sa faute, le Titulaire fait procéder à ses frais à toutes réparations quel qu'en soit l'endroit, même s'il s'agit de canalisations en sous-sol, enterrées ou noyées dans les murs ou planchers. Il assure à ses frais la remise en service de l'exploitation après réparations et cela dans les meilleurs délais.

Il est précisé que les actions de maintenance préventive systématique ou conditionnelle et les essais ne doivent pas perturber le fonctionnement du site. En conséquence certaines actions seront effectuées de nuit ou les samedis et dimanches, après accord de la Personne Publique.

Le Titulaire met à disposition de la Personne Publique les renforts ou la main d'œuvre qualifiée nécessaires en astreinte pour assurer la sécurité des personnes et des biens ou toute autre exigence de sécurité.

### **3.2 Gestion Technique et Administrative du marché**

Le Titulaire assure la gestion générale du marché et des opérations correspondantes.

Il est à ce titre l'interlocuteur unique de la Personne Publique et s'engage à :

- assurer une qualité de service et aider à la formalisation des niveaux d'exigence des utilisateurs puis à la mise en adéquation entre l'attente des occupants / utilisateurs et le service rendu,
- coordonner et gérer, sous sa responsabilité, de façon autonome, exclusive et en toute transparence vis à vis de la Personne Publique, l'action de toutes les personnes qui interviennent pour son compte (personnel propre, sous-traitants, fournisseurs, etc.),
- communiquer régulièrement avec le RSEM (ou son représentant),
- s'intégrer totalement dans un processus d'assurance qualité,
- être une force de proposition permanente et s'engager dans un plan d'amélioration et d'optimisation continu,
- assurer un devoir de conseil et d'assistance,
- veiller au bon fonctionnement général du site et en particulier valider, avec ou sans réserve, les interventions ou travaux des services des occupants ou de tiers sollicités par ce dernier.

#### **3.2.1 Enregistrement de la prestation**

L'enregistrement de la prestation, par le Titulaire, correspond aux différentes exigences suivantes :

##### **▪ Exigences réglementaires**

Dans le cadre du marché, le Titulaire met en place et instruit tous les documents d'enregistrement imposés par la réglementation et applicables aux équipements couverts par le marché. Sans être exhaustif les documents concernés sont les suivants :

- Tenue à jour du registre de sécurité : en le complétant (objet de la vérification, nom, entité, signature, rapport correspondant),
- Rapport de vérification et de maintenance des systèmes de sécurité incendie,
- Rapport de vérification et de maintenance des équipements de lutte et de protection incendie (extincteurs, RIA, installation de désenfumage, BAES, etc...)
- Livret pour les portes et barrières automatiques,
- Livret d'entretien des groupes électrogènes,
- Rapport de vérification et de maintenance des installations électriques,
- Rapport de maintenance de l'installation de protection contre la foudre,
- Rapport de vérification et de maintenance des défibrillateurs,
- Carnet sanitaire réseau de production et distribution d'eau chaude sanitaire centralisée,
- Rapport indiquant les mesures annuelles des débits d'air et de la qualité d'air,
- Carnet de suivi du réseau de brumisation,
- Fiche d'intervention pour la manipulation des fluides frigorigènes et certificat d'étanchéité des circuits frigorifiques,
- Fiche de contrôle d'étanchéité pour les disconnecteurs,
- Suivi des températures des chambres froides,
- Bordereau de suivi et de traitement des déchets,
- fiche d'ordre de manœuvre, attestation de consignation et de fin de travaux,
- Etc...

##### **▪ Exigences liées au besoin de traçabilité :**

Le Titulaire enregistre l'historique des prestations réalisées sur le site et les installations comprenant pour chaque équipement, la date et la nature de l'intervention ainsi que les pièces remplacées.

Certains enregistrements complémentaires relevant de la conduite et de l'exploitation sont également mis en place :

- fiche de ronde des équipements de sûreté,
- relevé de comptages,
- fiche de suivi des caractéristiques et des performances par équipement.

Le Titulaire met en œuvre les moyens nécessaires pour que l'ensemble de ces informations soit accessible par le représentant de la Personne Publique.

### 3.2.2 Organisation et Reporting

L'organisation entre les intervenants devra s'articuler à partir des éléments ci-après.

Les réunions et points réguliers sont indiqués ci-après, avec leur fréquence et les interlocuteurs attendus.

THEME ABORDE	TITULAIRE			PERSONNE PUBLIQUE
	Responsable d'agence	RTA	Technicien référent	
<b>Point occasionnel</b> Réunion à la demande de l'une des parties	Si besoin	Si besoin	X	X
<b>Réunion mensuelle</b> Le Titulaire présente son activité et adresse un rapport mensuel au R.S.E.M.	Si besoin	X	X	X
<b>Réunion trimestrielle</b> Le Titulaire présente son activité et adresse un rapport avec le calcul des pénalités au R.S.E.M.	Si besoin	X	X	X
<b>Réunion annuelle</b> Bilan annuel, Revue et plan de progrès, ajustements des Plans de maintenance	X	X	X	X

#### Revue de lancement de marché

Suite à la notification du marché, la Personne Publique émet un ordre de service pour organiser la revue de lancement de marché, au cours de laquelle il sera notamment procédé à :

- la préparation du plan de prévention ;
- la fourniture de la liste des personnes pouvant intervenir sur le site, avec leurs qualifications/habilitations et la copie de leur carte nationale d'identité, la copie des cartes grises des véhicules,
- les modalités d'organisation et de communication entre la Personne Publique et le Titulaire (émission d'OS, etc...),
- les contraintes d'exploitation en cours et à venir explicitées,
- la mise au point du formalisme de la fiche d'intervention de maintenance (corrective, préventive) et un modèle de main courante ;
- la prise en compte des équipements du périmètre ;

Remarque : dans la période entre la revue de marché et la première réunion mensuelle, la Personne Publique organisera autant de réunions que nécessaire pour s'assurer de la mise en place organisationnelle du marché et de la prise en compte des installations.

### Réunion de fin de prise en charge

A l'issue de la prise en charge des installations, 1 mois après l'ordre de service indiquant au Titulaire la date de démarrage de cette prise en charge, la Personne Publique organisera une réunion au cours de laquelle le Titulaire présentera notamment :

- Le planning prévisionnel annuel de maintenance préventive mis en œuvre le jour de l'entrée en vigueur du marché ;
- l'inventaire exhaustif et l'état des équipements de son périmètre (PV de prise en charge)
- l'inventaire des équipements et matériels en stock et documents techniques mis à la disposition du Titulaire ;
- une proposition d'équipements à maintenir en stock ;
- les documents de suivi et de traçabilité mis en place par le Titulaire.

### Réunion mensuelle

Tous les mois, la Personne Publique organise une réunion au cours de laquelle le Titulaire présente et commente son activité du mois écoulé, notamment :

- le bilan des interventions réalisées, détaillées par type d'intervention (conduite – exploitation, préventif, correctif, astreinte, dégradations) et par section technique, en nombre en bons d'intervention et en heures ;
- le point sur l'avancement du planning de maintenance préventive avec pour la période concernée :
  - la comparaison du planning prévisionnel avec les opérations effectivement réalisées : à cet effet, un tableau de type excel présentera par équipement et à l'aide d'un code couleur les opérations réalisées conformément au planning, réalisées en retard, non réalisées,
  - la liste des interventions réalisées lors de la période écoulée
  - la liste des interventions non réalisées,
  - L'extraction des bons d'interventions sera jointe en annexe du rapport,
  - la liste des interventions prévues pour la période à venir;
- le suivi des demandes d'intervention;
- la liste des dégradations:
  - date et heure de la demande, description de la demande,
  - date et heure de début d'intervention et de fin d'intervention, état de traitement, description des actions réalisées, du nombre d'heures passées, pièces/matériels mis en œuvre,
  - le cas échéant, suite à donner;
- le suivi et analyse des consommations des fluides et des énergies, (relevé des compteurs, DJU, etc...),
- le suivi et analyse des principaux travaux et suivi des devis (en attente, validé, en cours de réalisation, etc...)
- le suivi et analyse des contrôles réglementaires et des levées de réserve,
- le suivi et analyse du stock (mouvements, inventaire annuel...)
- Procédure d'astreinte : présentation des comptes rendus d'activité d'astreinte, avec transmission de la liste des personnes ayant tenu l'astreinte le mois écoulé et la liste des personnes prévue pour le mois à venir ;
- Le planning de présence des intervenants ;
- le suivi et analyse de performances (équipements, réseaux d'eaux...) et le suivi des indisponibilités des équipements,



### Rapport mensuel d'activité

Le Titulaire transmet mensuellement à la Personne Publique, et au plus tard 5 jours ouvrés après la fin du mois considéré, un rapport d'activité lui permettant de mesurer le respect des engagements, la qualité de la prestation et les progrès réalisés.

Suivant les exigences et les besoins de la Personne Publique, le rapport d'activité doit comprendre au minimum les éléments présentés lors des réunions mensuelles (voir ci-avant).

Pendant la période de prise en charge, le Titulaire propose à la Personne Publique pour validation, la structure du rapport adaptée aux exigences et aux besoins, avec les indicateurs de performance adéquat.

### Rapport trimestriel d'activité

Lors de la réunion trimestrielle, en complément des thèmes abordés en réunion mensuelle, un point spécifique est consacré aux pénalités. A cet effet, le Titulaire transmet trimestriellement, à la Personne Publique, un rapport présentant par indicateur, le calcul des pénalités applicables. Ce rapport est transmis au plus tard, 5 jours ouvrés après la fin du trimestre considéré.

### Rapport annuel d'activité

Le Titulaire transmet annuellement à la Personne Publique et à ses représentants désignés, un rapport d'activité lui permettant de contrôler le respect des engagements, la qualité de la prestation et les progrès réalisés. Ce rapport, d'une part, effectue une synthèse des rapports mensuels, d'autre part présente les éléments complémentaires suivants :

- un bilan de l'année écoulée (évolution des indicateurs au cours des mois de l'année considérée et consolidation annuelle),
- une analyse des différentes interventions afin d'optimiser le fonctionnement du marché pour l'année suivante,
- une synthèse des dégradations traitées (bilan heures/ pièces utilisées, etc...) ;
- une synthèse des interventions hors forfait (nature, montant...),
- une mise à jour de l'inventaire des installations et un état de l'obsolescence du matériel, (vétusté, fiabilité, taux de panne, etc...),
- une proposition d'amélioration et de travaux à planifier,
- l'inventaire technique à jour, avec une indication de l'état de chaque matériel (état visuel et de fonctionnement, obsolescence, etc...),
- le planning prévisionnel de maintenance préventive pour l'année suivante.

Le rapport annuel d'activité doit être transmis à la Personne Publique, au plus tard 5 jours ouvrés avant la réunion annuelle.

### **3.2.3 Gestion de la Documentation technique**

Dans le cadre de sa mission le TITULAIRE assure la gestion de la documentation technique nécessaire à l'exploitation et la maintenance, et à ce titre met en place un Dossier d'Exploitation - Maintenance qui comprend :

- Dossier administratif et Mémoire utile de la construction :
  - Coordonnées des interlocuteurs de la construction, des fournisseurs, des services administratifs,
  - Liste des documents administratifs,
  - Synthèse du Présent Marché.
- Dossier technique- Guide d'exploitation et maintenance :
  - Descriptif du site,

- Liste et contenu des DOE et DIUO,
  - Liste des équipements et codification cohérente sous forme d'arborescence,
  - Liste des matériels et du type de suivi nécessaire à prévoir réglementaire ou visant à assurer la pérennité des équipements.
- Dossier de Suivi de la Maintenance:
- Le Plan de maintenance : révision annuelle ;
  - L'ensemble des procédures d'organisation générale de l'exploitation et de la maintenance : gestion des anomalies et demandes d'intervention/astreinte, organisation de la maintenance préventive (systématique, conditionnelle), gestion des stocks de pièces, procédure de fonctionnement en mode dégradé, gestion de la traçabilité réglementaire, pilotage et gestion des énergies et fluides etc. ;
  - Tableau de bord de l'ensemble des contrôles et vérifications périodiques et de leur historique : levées de réserves traitées, en cours, etc. ;
- Système de Management de la Qualité-Hygiène-Sécurité-Environnement mis en œuvre :
- Rapport mensuel d'activités et indicateurs de performance,
  - Modes opératoires : maintenance préventive, corrective, demandes d'intervention, astreinte, autocontrôle, gestion des déchets, gestions des produits dangereux, etc.
  - Comptes-rendus d'incidents,
  - Bilan annuel.

Ce Dossier est établi et remis à la Personne Publique trois mois après la notification du marché. Il est tenu à jour en permanence par le Titulaire.

Les documents techniques existants (DOE, DIUO, notices....) sont remis au Titulaire au démarrage du marché. Une liste de ces documents est établie par le Titulaire et validée par le RSEM en début de marché. A l'expiration du marché, le Titulaire doit restituer l'intégralité de cette documentation. Il reconstitue à ses frais les pièces détruites ou perdues.

Cette documentation reste la propriété de la Personne Publique et n'est utilisée par le Titulaire qu'aux strictes fins d'exécution des prestations décrites dans le présent document.

Si le Titulaire le souhaite, il pourra reproduire ces documents à ses frais à condition d'en prévenir préalablement la Personne Publique. Les copies réalisées deviendront propriété de la Personne Publique à l'expiration du marché.

Le Titulaire assure la mise à jour de l'ensemble des documents, en cas de modification des installations ou équipements consécutive à ses interventions.

Chaque fois que le Titulaire constate une erreur dans les documents mis à sa disposition, il doit en informer la Personne Publique et apporter les corrections, s'il y a lieu.

Le défaut de mise à jour des documents constatée par le RSEM entraîne l'application des pénalités prévues au CCAP.

### **3.2.4 Déclenchement et suivi des demandes d'intervention**

Le signalement d'une défaillance se fait par l'émission d'une demande d'intervention. Cette demande d'intervention peut être déclenchée par la Personne Publique ou son représentant par les moyens suivants :

- appel téléphonique au numéro unique d'astreinte transmis par le Titulaire,
- appel téléphonique au numéro du responsable de site-technicien transmis par le Titulaire,
- signalement par un système de demande d'intervention via internet, mis en place par le Titulaire,
- signalement par une main courante, etc...

Les modalités de déclenchement des demandes d'intervention seront précisées au démarrage du marché.

L'analyse des demandes d'interventions et du respect des délais est intégrée dans le rapport d'activités.

Le suivi des demandes d'intervention fait partie intégrante de la prestation. Il comprend :

- l'enregistrement de chaque demande d'intervention (nature, objet, date et heure, durée de l'intervention, opérations effectuées, matériels remplacés),
- le suivi du nombre d'interventions par nature (électricité, climatisation, plomberie,...) et la comparaison avec les objectifs,
- l'analyse des temps d'intervention.

Le Titulaire prévoit un point régulier avec le RSEM ou son représentant pour lui transmettre l'ensemble de ces informations.

### **3.2.5 Contrôle réglementaire et suivi des observations**

#### **Réalisation des Contrôles et vérifications périodiques obligatoires, pouvant être réalisé par du personnel compétent spécialisé et qualifié :**

Le Titulaire réalise, pour l'ensemble des équipements objet du présent marché, tous les entretiens et contrôles imposés par la réglementation, pouvant être réalisées par du personnel compétent, spécialisé et qualifié.

*A titre d'exemple, sont concernés : le contrôle d'étanchéité des circuits frigorifiques et des disconnecteurs, les mesures annuelles de débits d'air.*

#### **Réalisation des Contrôles et vérifications périodiques obligatoires devant être réalisé par un organisme agréé:**

Le Titulaire fait réaliser, par un organisme agréé, les contrôles et les vérifications périodiques obligatoires pour :

–**l'électricité** : Installations électriques et éclairage, circuits et installations de sécurité :

- contrôle annuel EL19, Arrêté du 24 septembre 2009 et Code du Travail et PE4, Arrêté du 10 octobre 2005 (5ème cat.).
- contrôle quadriennal, arrêté du 26 décembre 2011 ;

–**L'incendie** :

- Système SSI et désenfumage : contrôle triennal MS 73, Arrêté du 12/10/2006 et PE4 Arrêté 25/06/1980
- Installations de désenfumage : contrôle triennal DF10 Arrêté 25/06/1980. Concernant ces contrôles, le Titulaire doit également prévoir la maintenance et le contrôle des installations de désenfumage contrôles en annuel.;

–**Les Systèmes thermodynamiques et systèmes de ventilation combiné à un chauffage** :

- Arrêté du 24/07/20 relatif à l'inspection périodique des systèmes thermodynamiques et des systèmes de ventilation combiné à un chauffage dont la puissance nominale utile est supérieure à 70 kilowatts.

Pour l'ensemble des contrôles et vérifications, le Titulaire doit:

- assurer les contrôles et vérifications périodiques obligatoires des installations et systèmes conformément à la réglementation en vigueur,
- rédiger un rapport de vérification après chaque visite et le transmettre sous format papier et numérique, dans le délai imposé par la réglementation, ou au plus tard 1 mois après la visite.

La composition de ce rapport doit correspondre aux exigences réglementaires.

Le Titulaire devra particulièrement s'attacher à soigner la qualité rédactionnelle et la présentation des informations contenues dans le rapport en veillant notamment à établir une classification des non-conformités par gravité et par localisation,

- assister et informer le Maître d'Ouvrage concernant l'évolution des exigences réglementaires auxquelles sont soumis les équipements du marché,
- analyser les rapports de contrôle et procéder aux actions correctives pour répondre aux observations incombant aux obligations du marché ou faisant suite à un manque du Titulaire, dans le cadre des prestations forfaitaires. Dans ce cadre, le Titulaire doit remettre un fichier de synthèse des observations à traiter, avec pour chaque observation émise:
  - indication du numéro d'observation,
  - objet de l'observation,
  - action à mener,
  - devis pour les opérations hors forfait,
  - date de levée de l'observation.

L'analyse ainsi que la mise en place des actions correctives et l'établissement des propositions, se font dans un délai maximum de trois mois après réception du rapport.

Les levées de réserves liées à un manque ou une défaillance de maintenance sont à traiter dans un délai de 15 jours maximum après réception du rapport du Bureau de Contrôle.

Le Titulaire informe par écrit la Personne Publique des actions réalisées et, le cas échéant, des observations restantes n'ayant pu être levées.

### **3.2.6 Pilotage et Gestion des fluides et énergies**

Le suivi des énergies et fluides du site est assuré par le Titulaire. Ce suivi comprend :

- le relevé hebdomadaire des compteurs concessionnaires et des compteurs divisionnaires pour chaque énergie et fluide,
- le calcul des consommations, la comparaison avec les objectifs, la correction des objectifs par rapport aux paramètres extérieurs (DJU, température moyenne, taux d'occupation,...),
- le calcul d'optimisation tarifaire pour les différents concessionnaires.

Par ailleurs, le Titulaire doit tous les réglages permettant l'utilisation des énergies au moindre coût en fonction notamment de la sévérité climatique, de l'occupation des locaux.

L'utilisation des énergies se fait dans un souci d'économie. Ainsi, les régulations et différentes horloges ou programmeurs des centrales de ventilation doivent être réglés de façon optimale, en particulier en ce qui concerne les réduits et les arrêts.

Les moteurs doivent être entretenus de manière à limiter la dérive des cosinus phi (ou tangente phi), et l'éclairage des différents locaux est optimisé en fonction des équipements existants. L'éclairage des locaux techniques doit être éteint lors de leur inoccupation.

Le Titulaire assure les réglages et équilibrages des installations et leur maintien.

Les équipements de plomberies (disconnecteurs, vannes, etc..) doivent faire l'objet d'une surveillance particulière afin de prévenir et détecter, le cas échéant les éventuelles fuites.

Le Titulaire assure l'entretien annuel des compteurs.

### **3.3 Conduite des Installations**

La conduite et l'exploitation regroupent les prestations suivantes :

- la ronde de contrôle régulier du fonctionnement normal des installations,

- le réglage des installations et les opérations correctives faisant suites aux contrôles,
- le suivi des indicateurs de conduite,
- le relevé des comptages,
- les purges, les vidanges et les appoints des réseaux,
- la réponse aux demandes du RSEM,
- la prise en charge des opérations de première urgence,
- les interventions mineures d'entretien ou de dépannage (remplacement des voyants, fusibles, sources lumineuses,...),
- les consignations-déconsignations d'installations pour les interventions de maintenance réalisées par le Titulaire, ou sur la demande de la Personne Publique,
- la ronde hebdomadaire de contrôle des installations concourant à la sûreté périmétrique du site : cette ronde inclut le traitement des dysfonctionnements constatés.

La conduite des installations et les visites d'inspection ont pour but d'assurer la mise en service et la surveillance des équipements devant être en fonctionnement et répondre aux critères d'hygiène, de sécurité, de confort et d'optimisation de l'énergie.

Les visites d'inspection permettent de prendre en compte "de visu" les alarmes ou défauts de fonctionnement ou d'aspect des équipements dont la maintenance est du ressort du Titulaire.

Le personnel du Titulaire doit être parfaitement formé à l'ensemble des installations, ouvrages objet du présent marché, et notamment aux systèmes de régulation et de programmation. Les stages de formation nécessaires sont à la charge du Titulaire et inclus au forfait de rémunération.

### **3.4 Maintenance Préventive**

Le Titulaire doit réaliser, dans le cadre des prestations forfaitaires, toutes les opérations de maintenance préventive systématique ou conditionnelle de niveau 1 à 4 (selon la terminologie définie par la norme NFX 60 010).

La maintenance préventive est effectuée selon des critères prédéterminés dans l'intention de réduire la possibilité de défaillance d'un bien ou la dégradation d'un service rendu et de maintenir, dans le temps, les performances de matériels ou équipements à un niveau optimal proche de celui des performances initiales.

Les interventions qui en découlent peuvent être déclenchées de manière systématique ou conditionnelle.

#### Maintenance préventive systématique

La maintenance préventive systématique permet :

- d'éviter la détérioration d'un organe principal, par le remplacement d'un sous composant,
- de diminuer les risques d'avaries ainsi que les coûts résultant de l'indisponibilité de l'équipement,
- d'accroître la sécurité des biens et des personnes,
- d'effectuer dans des conditions idéales des tâches préparées à l'avance, et donc de gagner du temps.

Le respect du planning de maintenance préventive systématique sera vérifié périodiquement. Le retard sera analysé dans le rapport d'activité. Le TITULAIRE précisera les actions correctives qu'il compte mettre en œuvre pour combler les éventuels retards constatés.

#### Maintenance préventive conditionnelle

La maintenance préventive conditionnelle est une maintenance préventive subordonnée à un type d'événement prédéterminé révélateur de l'état de dégradation d'un bien.

Elle permet de programmer en fonction de certains indicateurs (témoins d'usure, temps de fonctionnement, autodiagnostic) le remplacement d'éléments composant un équipement en

limitant ainsi les coûts en temps et en pièces ainsi que les pertes de production dues aux arrêts des installations.

Chaque fois que cela s'avère nécessaire, et, notamment à la suite des opérations de réglage et d'enregistrement, il est procédé aux actions préventives rendues utiles par la situation.

En fonction de l'urgence et des éventuels délais de commande, les interventions sont, soit exécutées immédiatement, soit planifiées en accord avec la Personne Publique.

La maintenance conditionnelle doit être privilégiée par le Titulaire.

Si des pièces doivent être remplacées au titre de la maintenance préventive, elles seront à la charge du Titulaire dans les mêmes conditions que celles définies au 3.7. du CCTP.

### **3.5 Maintenance Corrective**

Les interventions qui relèvent de la maintenance corrective ont pour objet la remise en état des matériels ou équipements à la suite d'une défaillance ou d'une dégradation constatée, soit par le Titulaire, soit par le RSEM et communiquées via des demandes d'intervention.

#### **Définitions**

##### Dépannage :

Intervention consistant en une remise en état de fonctionnement effectuée in situ, parfois sans interruption de fonctionnement de l'ensemble concerné, avec un caractère « provisoire ».

##### Réparation :

Intervention consistant en une remise en état de fonctionnement, faite in situ ou en atelier, parfois après dépannage, avec un caractère définitif.

#### **Interventions incluses dans les prestations forfaitaires**

Le Titulaire doit tout dépannage, dans le cadre de ses prestations forfaitaires.

En ce qui concerne les réparations, le Titulaire doit dans le cadre de ses prestations forfaitaires :

- La main d'œuvre pour toutes les opérations de réparations correspondant aux niveaux 1 à 4 inclus de la norme NFX 60.010,
- Les pièces de rechange telles que définies à l'article 3.7 du CCTP.

Pour chaque intervention, le Titulaire devra remplir une fiche anomalie décrivant les éléments suivants, remise au RSEM immédiatement :

- les causes de l'incident, de la panne, ou du désordre,
- les dispositions prises, tant provisoires que définitives,
- dans le cas de travaux hors forfait, la description des travaux et/ou des solutions techniques envisageables, associés à une estimation financière.

### **3.6 Traitement des dégradations**

Compte-tenu de l'activité du site, les installations et les ouvrages sont soumis à des dégradations quotidiennes. Le Titulaire doit réparer et remettre en état toutes installations, équipements, matériels et pièces dégradées.

Les dégradations font l'objet d'une demande d'intervention.

Ces interventions peuvent être de toute nature et concerner tous les domaines techniques couverts par le présent marché. Ci-après sont listés des exemples de dégradations rencontrées:

#### **–Plomberie:**

- Remise en état des appareils sanitaires (lavabos, robinetteries, WC, mécanismes de chasses, etc...),

- Débouchage des canalisations (évacuations des douches bouchés, évacuation des eaux usées, etc...),
  - Réparation des fuites ;
  - Remise en état du réseau d'eau froide et d'eau chaude : toutes les interventions de remise en état sont incluses dans le forfait (reprise de canalisation et mise en place de cache en inox) ;
- Second-œuvre** :
- Portes (y compris dormant) : Remise en état et remplacement des éléments constituant la porte et le bâti (poignée, paumelle, molettes, grooms, joints et hublots porte, charnières, serrures mécaniques et serrures électriques des portes, aimant/ventouse de porte, etc...)
  - Fenêtres : remise en état et remplacement des éléments constituant la fenêtre et le bâti (cadres, paumelles, poignées, vitres, pare-closes, barreaudage, etc...),
  - Bancs : fixation et scellement des bancs au sol,
  - Remise en place/fixation des éléments fixés sur mur ou sur sol (panneau, fixation métal, butée, etc...),
  - Remise en état des murs en contre-plaqué ;
- Télévision** :
- Remise en état des câbles de branchement de Téléviseur,
  - Remplacement des téléviseurs cassés
- Electricité** :
- Remplacement et remise en état des luminaires (ampoules, verrines, hublots, etc...) et appareillages électriques (prises, interrupteurs, etc..)
  - Remise en état des hauts-parleurs déconnectés
  - Remise en état des briquets collectifs
- Chauffage** :
- Remise en état et remplacement des radiateurs arrachés, des caches enlevés, etc...
- Système de détection incendie et équipements de protection incendie**:
- Fixation et remplacement des grilles de protection des détecteurs d'incendie, des grilles de désenfumage, des détecteurs incendie, des volets de désenfumage, etc...
- Vidéosurveillance**
- Nettoyage et remise en état de caméra obstruée, y compris la nacelle ou tout moyen d'accès nécessaire,
- Téléphone public**
- Remise en état (remplacement du combiné téléphonique ; remplacement du poste téléphonique),
- Clôture de séparation et structure anti-évasion**
- Remise en état.

La main d'œuvre et les moyens d'accès nécessaires pour réparer et remettre en état toutes installations, équipements, matériels et pièces dégradées sont compris dans le forfait. Seuls les pièces et matériels remplacés feront l'objet d'un devis détaillé.

Le Titulaire doit prévoir une organisation permettant de traiter les dégradations : à ce jour cela représente 200 heures par an, en complément du temps nécessaire pour assurer la permanence technique sur site telle que demandée au 2.2. du CCTP. Les 200 heures par an ne comptabilisent que le temps sur site (ex : le temps de déplacement hors site est à la charge du Titulaire).

Le technicien assurant la permanence technique doit être polyvalent et posséder les compétences et les habilitations pour traiter ces demandes.

Tous les mois, le Titulaire présente un état du temps passé dans le cadre de son rapport mensuel d'activité. Chaque intervention sera dûment justifiée par un bon d'intervention, sur lequel le temps d'intervention sera indiqué et validé par la Personne Publique. A cet effet, le Titulaire fait signer le bon d'intervention par la Personne Publique après chaque intervention.

Lors du bilan annuel, ou à la demande de la Personne Publique, le Titulaire transmettra la synthèse des opérations réalisées, avec les indications des temps unitaires par intervention et du temps global.

La gestion des 200 heures annuelles est réalisée de manière transparente, c'est-à-dire que toute prestation de main d'œuvre utilisée pour le traitement des dégradations sera comptabilisée par année contractuelle (du 01 avril au 31 mars). En fin de chaque année, sur décision de la Personne Publique, les heures non utilisées feront l'objet :

- soit d'un report sur l'année à venir,
- soit d'un avoir en appliquant le taux horaire du BPU « *Technicien traitement des dégradations* » sur le nombre d'heures identifiées.

### **3.7 Consommables et Pièces de rechange**

Tous les ingrédients, consommables et fournitures nécessaires à l'entretien, aux essais et au bon fonctionnement des équipements sont à la charge intégrale du Titulaire.

A titre d'exemple, sont concernés:

- Les ingrédients : fluides frigorigènes, huiles, produits de traitements d'eaux, sel,
- Les consommables et fournitures nécessaires à l'entretien : filtres à air, filtres à huile, courroies, roulements, garnitures, pochettes de joints, éclairage (y compris éclairage portatif), sel pour adoucisseur, etc....
- Les pièces de rechanges : piles, batteries, etc...
- Le sel nécessaire pour le déneigement.

Les pièces de rechange sont les composants d'équipement ou les équipements eux-mêmes. Ils doivent être remplacés au terme de leur durée de vie ou en cas d'incapacité à rendre le service pour lequel ils ont été mis en œuvre.

En dehors des cas présentés ci-après, le Titulaire a en charge la fourniture et la pose de toute pièce dont le montant unitaire d'achat est inférieur ou égal à 300 € HT.

La Personne Publique se réserve le droit de fournir des pièces que le Titulaire devra intégrer dans son stock.

La gestion du stock est assurée par le Titulaire, il l'adapte en nature et volume pour répondre à tout moment à ses obligations de résultats.

Si le délai d'approvisionnement d'une pièce, dont le montant unitaire d'achat est supérieur à 300 € HT, toute remise et rabais déduits, ne permet pas au Titulaire de respecter les délais de remise en état provisoire ou définitif, tels qu'ils sont demandés au 3.11., le Titulaire doit en informer immédiatement la Personne Publique. Un délai supplémentaire, lié à l'approvisionnement de ladite pièce, de 24 heures est laissé au Titulaire.

Il est précisé au Titulaire que le remplacement des pièces atteintes de vétusté peut être différé tant que les pièces ne sont pas défectueuses ou qu'elles assurent l'ensemble de leurs fonctions. Le Titulaire doit néanmoins prévoir leur remplacement ou leur réparation quand cela est possible, en



mettant en place tous les moyens nécessaires pour répondre aux obligations de résultats définies notamment à l'article 3.11 du CCTP.

### **Cas particulier :**

Le Titulaire assure également la mise en place, dans le cadre de ses prestations forfaitaires, les matériels et équipements indiqués ci-après. Le Titulaire met en stock ces matériels et en assure la gestion de manière transparente. Ainsi, tout matériel utilisé sera comptabilisé par année contractuelle (du 01 avril au 31 mars). En fin de chaque année, sur décision de la Personne Publique, les matériels non utilisés feront l'objet soit d'un report sur l'année à venir, soit d'un avoir.

MATÉRIEL	QUANTITÉ À FOURNIR ET POSER PAR AN
Radiateur électrique	15
Télévision	50
Luminaire anti-vandale (chambres)	10
Luminaire anti-vandale (parties communes)	20
Robinet	10
Serrure motorisée 2 points	2
Serrure motorisée 3 points	1
Ferme-porte	2
Caméra vidéo fixe marque Dahua type IPC-HDBW5231E-ZE	1
Caméra vidéo fixe marque Dahua type IPC-HDBW5631E-ZE	1
Caméra vidéo fixe marque Dahua type IPC-HFW5631E-ZE	1
Caméra vidéo fixe marque Bosch type NDE-5503-AL	1
Caméra vidéo fixe marque Bosch type NBE-6502-AL	1
Caméra vidéo fixe marque Bosch type NCN-90022-F1	1
Caméra vidéo fixe marque Bosch type FLEXIDOME IP 5000i IR	1
Caméra vidéo fixe marque Bosch type FLEXIDOME IP corner 9000 MP	1
Caméra vidéo fixe marque Axis type AXIS Q1941-E	1
Caméra vidéo mobile (PTZ) marque Bosch type NDP-4502-Z12C	1
Caméra vidéo mobile (PTZ) marque Bosch type NDP-5502-Z30L	1
Caméra vidéo mobile (PTZ) marque Bosch type NDP-5512-Z30L	1
Poignée de porte	10
Porte de chambre âme pleine (930 *2040)	2
Cylindre de porte (sur organigramme)	2

Dans le cadre de ses obligations, le Titulaire assure la veille technologique sur l'ensemble des installations et équipements à sa charge. L'objectif de cette veille consiste à identifier les équipements ou matériels pour lesquels l'obsolescence ou l'arrêt de fabrication est connu.

Pour les équipements et matériels qui ne seraient plus disponibles sur le marché, le Titulaire doit proposer un matériel alternatif, dont les caractéristiques techniques sont, au minimum, équivalentes à celles du matériel d'origine, et compatible avec les installations et systèmes en place.

### **3.8 Moyens matériels**

#### **Outillage**

Le Titulaire fournit à son personnel, sous sa seule responsabilité, l'outillage nécessaire courant ou spécialisé, les appareils de mesure et de contrôle et l'ensemble des moyens conformément à la réglementation en vigueur nécessaire à la bonne exécution de ses prestations notamment :

- Petit outillage courant ou spécialisé
- Appareils de mesure et de contrôle
- Équipements de manutention
- Échelles, échafaudage, plate-forme élévatrice
- Protection collective et individuelle

Dans le cas où des outillages spéciaux seraient fournis par le constructeur ou l'installateur d'un équipement, ces outillages sont réputés faire partie intégrante de l'équipement considéré et doivent être maintenus au même titre que celui-ci.

Si ceux-ci ne sont pas à demeure, le Titulaire a à sa charge les moyens d'accès pour les travaux en hauteur, de manutention ainsi que les équipements de sécurité du personnel. Le Titulaire fait contrôler ces équipements en conformité avec les normes et réglementations en vigueur.

Le Titulaire veille à ce que son personnel n'utilise pas l'outillage et les matériels appartenant à la Personne Publique hors ceux qui sont mis normalement à sa disposition dans le cadre du marché. Par exception, si de l'outillage et/ou des matériels appartenant à la Personne Publique sont prêtés au Titulaire, celui-ci les met en œuvre sous sa propre responsabilité.

Les étalonnages et vérifications des appareils de mesure fixes ou mobiles fournis par le Titulaire sont à la charge du Titulaire.

#### **Moyens de communication**

Le Titulaire doit fournir à chaque membre de son personnel les moyens de communications permettant de le joindre à tout moment, en particulier pendant les périodes de présence sur site. La procédure d'appel sera transmise par le Titulaire et validée par le RSEM en début de marché.

### **3.9 Système de demande d'intervention**

Le Titulaire doit mettre en place un système de demande d'intervention. Cet outil doit être accessible par internet par le RSEM et ses représentants désignés.

Le système doit être mis en place afin d'être opérationnel dès le démarrage du marché.

Une présentation de ce système doit être effectuée par le Titulaire dans son mémoire technique.

Le système doit permettre la réalisation des opérations suivantes :

- signalement d'une défaillance et déclenchement d'une intervention,
- enregistrement de la date, de l'heure, du descriptif de la demande,
- suivi des demandes d'interventions,
- consultation des comptes rendus d'intervention,
- consultation de l'historique des demandes d'intervention clôturées.

Par ailleurs, le Titulaire met à disposition un numéro d'appel unique (heures ouvrées et heures non ouvrées) non surtaxé afin de permettre au RSEM et à ses représentants désignés d'émettre les demandes d'intervention.

### **3.10 Outil de GMAO**

Le Titulaire doit assurer la traçabilité des données (maintenance préventive, corrective, rapports, etc...) sous format papier et sur site.

La Gestion de la Maintenance Assistée par Ordinateur (GMAO) a pour objectif de préparer, de planifier, de contrôler et d'assurer la traçabilité de toutes les interventions de maintenance, d'exploitation et de service réalisées sur le site.

La mise en place d'un outil de GMAO par le Titulaire est requise pour le présent marché.

Le Titulaire ayant en charge les prestations objet du présent marché doit la fourniture, la mise en place et la maintenance d'un outil de GMAO complet permettant de gérer le site. Le Titulaire dimensionne cette installation selon les exigences minimales fixées dans le présent CCTP.

Le délai de mise en service de la GMAO est fixé à 1 mois après la notification du marché.

La licence d'utilisation et la base de données renseignée sont et restent la propriété de la Personne Publique.

Le matériel informatique que le Titulaire doit mettre en œuvre est à sa charge et reste sa propriété: il est précisé, qu'il n'y a pas d'obligation d'installer un poste informatique sur site. Si le Titulaire prévoit une solution avec hébergement hors site, le Titulaire prend à sa charge tous les frais liés à cet hébergement.

L'accès à la GMAO doit permettre à l'utilisateur de visualiser à tout moment les informations contenues dans la GMAO. Le Titulaire prévoit dans son offre une formation pour les représentants de la Personne Publique(RSEM).

Le Titulaire assure la maintenance de la GMAO, la mise à jour du logiciel et la sauvegarde des données.

Cet outil doit notamment répondre aux fonctionnalités suivantes:

- Enregistrement des équipements selon une arborescence et une codification permettant de distinguer les équipements (désignation, localisation, caractéristiques techniques).
- Enregistrement du niveau de criticité des équipements et des délais à respecter en découlant,
- Enregistrement et suivi du plan de maintenance (avec détail des gammes de maintenance prévues, réalisées, etc..)
- Enregistrement et suivi des actions correctives,
- Enregistrement et suivi des contrôles réglementaires.

A l'issue du marché, le Titulaire devra remettre cette base de données à jour dans un format informatique permettant son exploitation ultérieure.

Le Titulaire doit nommer, chiffrer et justifier les solutions qu'il propose dans son mémoire technique.

### 3.11 Conditions à garantir

#### 3.11.1 Niveau de Performance à garantir

Les conditions à garantir sont de manière générale, 24h/24h, 7 j/7j :

- la continuité de fonctionnement,
- les conditions de fonctionnement et d'exploitation requises (voir ci-après),
- la conformité à la réglementation en vigueur,
- la pérennité du matériel.

L'ensemble des opérations de maintenance est réalisé de manière à satisfaire aux exigences de résultat qui se traduisent par des niveaux de performance à atteindre.

Le Titulaire s'engage notamment à assurer les obligations de résultats mentionnées ci-après pour les différentes installations techniques.

Équipements/Installations Concernées	Performances à respecter
Chauffage	- Température hiver: 20°C+/-1°C, réduit de nuit
Climatisation	- Assurer la continuité de fonctionnement afin d'assurer les niveaux de températures nominales.
Ventilation- aéraulique      Extraction- Réseau	- Assurer aux occupants les conditions de confort aéraulique et acoustique, - Renouvellement d'air selon réglementation,
Chambre froide	Assurer le maintien de la température nominale de la chambre froide
Production et distribution eau chaude sanitaire	- Température supérieure ou égale à 55°C en sortie de production ECS - Température supérieure ou égale à 50°C sur le réseau de distribution, y compris au niveau du retour de boucle - Absence de légionellose.
Réseau d'eau chaude froide	Disponibilité de l'eau en tout point et Maintien de la qualité de l'eau
Courants forts- alimentation électrique normal et secours	Continuité d'alimentation électrique sur l'ensemble du site
Eclairage normal et de sécurité	Respect de l'intégrité de l'éclairage par local et du flux lumineux 24/24
Groupes électrogènes	Fonctionnement opérationnel 24/24
Onduleurs	Fonctionnement opérationnel 24/24
Sécurité et Systèmes de sûreté du site (élément passif et actif)	Fonctionnement opérationnel 24/24
Systèmes de sécurité Incendie et équipements de protection incendie	Fonctionnement opérationnel 24/24
Téléphones	Fonctionnement opérationnel 24/24
Défibrillateurs	Fonctionnement opérationnel 24/24
Réseaux EU-EV-EP	Absence de canalisation obstruée
Clos et couvert	Étanchéité à l'air et à l'eau

### État général des équipements et des installations :

Le TITULAIRE doit garantir la pérennité des équipements et des installations en assurant :

- le maintien de l'état général et de la propreté interne et externe des équipements, des installations et des locaux techniques, de leurs fixations, de l'accès aux équipements ;
- le suivi et la mise à jour de la documentation de suivi et de traçabilité des équipements,
- la signalisation des installations (schéma des installations, référencement/identification des équipements, sens de circulation des fluides, etc.),
- le suivi des consommations en fluide,
- le suivi des consommations en électricité et de la non-production d'énergie réactive.

### Performance des équipements :

Pour chaque équipement, le TITULAIRE doit suivre les performances des équipements et garantir les performances nominales fournies par les constructeurs.

Le Titulaire doit, notamment, la mesure et le suivi des principaux indicateurs suivants :

- climatiseur : date de mise en service/mise à l'arrêt, températures et pression (entrée et sortie de condenseur et évaporateur), puissance électrique absorbée,
- pompe : vitesse de rotation, delta P, débit, puissance utile, puissance absorbée, intensité des phases, température du fluide,
- ventilateur- extracteur : delta P, débit, puissance absorbée,
- réseau d'eau en circuit fermé : analyse physicochimique de l'eau (pH - conductivité - dureté totale- titre alcalimétrique - titre alcalimétrique complet - fer total - cuivre – sulfate),
- réseau d'eau froide : analyse physicochimique de l'eau à l'entrée du site - analyse bactériologique,
- les températures d'air et les débits de ventilation (extraction et soufflage) : conformément à la réglementation,
- la température d'eau chaude sanitaire : au point le plus éloigné de la production pour chaque réseau de production, en sortie de ballon et sur le retour de boucle,
- TGBT: analyse thermographique, mise à la terre, fonctionnement des disjoncteurs,
- groupe électrogène et onduleurs : temps d'autonomie, intensité et tension de sortie, temps nécessaire au basculement d'alimentation normale en secourue, autonomie des batteries,
- réseau de masse : détection des courants de fuites,
- Parafoudre : résistance,
- porte motorisée - portail motorisé : temps d'ouverture et de fermeture,
- Vidéosurveillance : qualité de l'image,
- Interphonie : qualité du son,
- Dispositif de sûreté périmétrique (barrière et câble choc) : sensibilité des installations.

La valeur de ces indicateurs doit être au minimum conforme aux valeurs admissibles indiquées par le constructeur, dans le présent CCTP ou par la réglementation.

### **3.11.2 Rétablissement de la performance initiale**

En cas de défaillance ou de non conformité, le Titulaire doit intervenir et assurer le retour à la situation nominale de l'installation et de l'équipement considéré, en respectant les délais tels que décrits ci-après.

Les délais mentionnés ci-après démarrent tous quand le Titulaire remarque l'apparition du dysfonctionnement ou reçoit le signalement de la non-conformité.

Dans le présent marché, 3 types de délais sont définis et doivent être respectés 24h/24, 365j/365 :

le délai d'intervention, le délai de remise en état provisoire et le délai de remise en état définitif.

Le **délai d'intervention** comprend :

- le temps de traitement de la notification du dysfonctionnement par le Titulaire,
- le temps d'arrivée sur les lieux par le personnel du Titulaire (dans le cas où le Titulaire n'est pas présent sur le site),
- le temps de mise en place des mesures de mise en sécurité et si besoin, de mise en place des mesures de sauvegarde et des mesures conservatoires,
- le temps d'établissement du diagnostic de la non-conformité.

Les opérations de mesures conservatoires consistent en la prise en compte d'une défaillance et la mise en sécurité des installations afin de pallier aux dysfonctionnements pouvant affecter la sécurité et/ou l'exploitation du site.

La responsabilité du Titulaire pour la mise en place des mesures conservatoires comprend en particulier : le basculement, l'isolement, la mise en sécurité, l'élimination des effets dangereux engendrés par la défaillance.

Cette intervention s'achève quand le Titulaire a pu se rendre compte de la nature et de la localisation du défaut, du niveau d'urgence et de la technicité des mesures à prendre. Il a pris les dispositions nécessaires pour la mise en œuvre des interventions de réparations provisoires et se trouve en mesure d'en rendre compte au représentant désigné de la Personne Publique.

Le **délai de remise en état provisoire** correspondant au délai laissé au Titulaire pour mettre en œuvre tous les moyens pour lever la défaillance et assurer le rétablissement de la fonction requise. La mise en place d'une Marche Dégradée pourra être proposée par le Titulaire. Il en résulte que la Marche Dégradée ne sera employée que si les performances relatives à cet état de fonctionnement ont fait l'objet d'un accord préalable avec la Personne Publique. La Marche Dégradée est considérée comme effectivement mise en place lorsque les performances requises seront atteintes.

Le **délai de remise en état définitif** correspondant au délai laissé au Titulaire pour rétablir l'état de fonctionnement identique à celui avant la défaillance.

Pour tout défaut ou défaillance constaté, il est défini ci-avant des délais, laissés au Titulaire, pour éliminer le défaut. La valeur de ces délais est déterminée selon le niveau de criticité de l'installation ou de l'équipement concerné.

### **Les 3 degrés d'urgence suivants sont considérés:**

**Degré\_U0** : lorsque la défaillance met en jeu la sécurité des personnes ou des biens, ou a un impact sur le fonctionnement, la sécurisation et la sûreté du site (Exemple de défaillance: coupure d'électricité, défaillance du système anti-intrusion, dysfonctionnement des portes automatiques, coupure de chauffage ou de climatisation, dégâts des eaux, alarmes intempestives entraînant l'évacuation des bâtiments).

Les équipements concernés par ce niveau de criticité sont :

- Les équipements définis comme essentiels :
  - ✓ pour la production et la distribution de chaud et de froid : les split systèmes, les convecteurs électriques, la chambre froide des cuisines,
  - ✓ pour la distribution électrique de secours : le TGBT, les armoires électriques et le groupe électrogène et l'onduleur,
  - ✓ pour le désenfumage et le matériel de protection contre l'incendie: tous les équipements,
  - ✓ pour le système de sécurité incendie : tous les équipements,

- ✓ pour la sécurité et les systèmes de sûreté du site : tous les équipements.
- les équipements qui ont une incidence sur le fonctionnement des zones répondant à un risque « Fort »,
- les équipements assurant l'accessibilité aux zones répondant à un risque fort : portes d'accès aux zones de rétention, porte des chambres, portails d'accès au site, ...

**Degré\_U1** : lorsque la défaillance met en jeu le fonctionnement d'équipements ayant un impact sur l'activité des utilisateurs ou du site,

**Degré\_U2** : lorsque la défaillance met en jeu le fonctionnement d'équipements n'ayant pas d'impact sur l'activité des utilisateurs ou touchant au confort des utilisateurs dans une zone non critique.

Ci-après sont indiquées les valeurs des délais pour chaque degré d'urgence concerné.

Délai à respecter	Degré d'urgence		
	U0	U1	U2
<b>Délai d'intervention</b>	Pendant la permanence technique : immédiat, En dehors de la permanence technique : 1 heure	Dans la demi-journée ouvrée qui suit l'apparition du défaut	Dans le jour ouvré qui suit l'apparition du défaut
<b>Délai de remise en état provisoire</b>	2h00 à compter de l'arrivée sur site	4h00 à compter de l'arrivée sur site	5 jours calendaires à compter de l'apparition du défaut
<b>Délai de remise en état définitif</b>	2 jours calendaires suite à l'apparition du défaut	5 jours calendaires à compter de l'apparition du défaut	10 jours calendaires à compter de l'apparition du défaut

Remarques :

- toute heure commencée est comptabilisée, tout jour entamé est comptabilisé.

Si le remplacement d'une pièce non incluse au forfait est nécessaire pour remettre en état l'équipement ou l'installation concernée par la défaillance, le Titulaire doit respecter les délais suivants :

Délai à respecter	Degré d'urgence		
	U0	U1	U2
<b>Délai de remise du devis</b>	L'intervention est immédiate après l'information préalable du Maître d'Ouvrage :	Le jour ouvré qui suit l'apparition du défaut	Dans les 5 jours ouvrés qui suivent l'apparition du défaut
<b>Délai de réalisation après acceptation du devis</b>	une régularisation est établie à l'issue de l'intervention	Le jour ouvré qui suit l'acceptation du devis	Dans les 5 jours ouvrés qui suivent l'acceptation du devis

### 3.11.3 Marche Dégradée

La mise en place d'une Marche Dégradée pourra être proposée par le Titulaire dans le cas d'un Arrêt Programmé, ou d'un défaut.

Cet état de fonctionnement se caractérise par des performances inférieures aux exigences définies par le présent CCTP, sur une période de temps définie, quand la résolution d'un défaut ne peut être obtenue par le Titulaire avec les moyens à sa disposition avant la fin de cette période. Ce mode de fonctionnement et sa durée prévisionnelle sont soumis à l'acceptation de la Personne Publique, et entraînent une diminution ou une exonération des pénalités correspondant au Défaut qui en est l'origine.

La Marche Dégradée est considérée comme effectivement mise en place lorsque les performances convenues seront atteintes. Le caractère « acceptable » des performances proposées par le Titulaire sera apprécié par la Personne Publique comme étant celles qui permettent de poursuivre l'Exploitation du Site, dans des conditions où sont préservés à un niveau jugé suffisant par la Personne Publique, mais sous l'entière responsabilité du Titulaire :

- la sécurité des personnes et des biens,
- la possibilité d'assurer l'activité de la Personne Publique.

L'appréciation de ces critères relève de la décision de la Personne Publique.

Les procédures de Marche dégradée sont élaborées par le Titulaire et transmises, dans un délai de 3 mois après notification du marché, à la Personne Publique pour avis et approbation.

### 3.11.4 Arrêts Programmés

Un Arrêt Programmé correspond à une interruption ou à un fonctionnement en Marche Dégradée d'un service du fait d'une intervention de maintenance, renouvellement ou remise à niveau d'un équipement, sur une période de temps prévue à l'avance, dont la Personne Publique a été informée préalablement et qui a été accepté par la Personne Publique.

Pour l'ensemble des opérations de maintenance, de remise à niveau menées par le Titulaire nécessitant une interruption de fonctionnement, le Titulaire doit décrire les modalités de l'arrêt et sa programmation notamment :

- les conditions de réalisation de l'Arrêt (horaires, moyens matériels spécifiques, etc.) ;
- les conditions de Marche Dégradée au sens défini ci-avant, les performances associées;
- la durée éventuelle d'arrêt complet sans Marche Dégradée possible.

Ces conditions sont décrites dans la Documentation technique transmise à la Personne Publique pour accord, trois mois après la notification du marché (cf. 3.2.3. du présent CCP).

Si une intervention nécessite un Arrêt Programmé non identifié dans la Documentation technique, celui-ci devra être soumis à la Personne Publique pour validation trente (30) jours calendaires avant l'intervention. Durant les Arrêts Programmés, le calcul de pénalité sera suspendu sur le poste concerné et le Titulaire ne subira aucune pénalité si l'intervention est réalisée dans les conditions préalablement définies. Des Arrêts Programmés peuvent être également prévus pour les interventions de la Personne Publique ou de toute entité mandatée pour réaliser des travaux. Le Titulaire est informé préalablement.

Afin de réaliser la maintenance de certains équipements, un arrêt programmé de l'activité doit être envisagé. La programmation de ces arrêts doit faire l'objet d'un accord préalable avec les utilisateurs afin de limiter au maximum la gêne occasionnée.



A la fin de la période de temps définie préalablement et acceptée pour l'Arrêt Programmé, si les performances exigées par le présent CCP ne sont pas rétablies, un défaut est signalé, avec les conditions de pénalités prévues au présent marché.

### **3.12 Prestations spécifiques**

#### **Prise en charge des équipements et ouvrages - état de santé**

Le délai de la période de prise en charge est de 1 mois maximum, à compter de la date d'émission de l'ordre de service.

Lors de la prise en charge du site le Titulaire réalise un état des lieux des installations dont l'objectif est multiple :

- prise de connaissance des installations,
- rassembler tous les éléments qui permettent de définir la politique de maintenance à mettre en œuvre :
  - localisation des locaux techniques,
  - recensement des matériels par local et par section fonctionnelle,
  - identification des besoins immédiats (maintenance, sous-traitance, formation, notice de fonctionnement...),
  - enregistrement des caractéristiques importantes (composants, type de consommables, date de mise en service) et de la documentation associée (notices, carnet de suivi).
- contrôler les ouvrages, installations et équipements sous tous les aspects : fonctionnement, conformité, maintenabilité, accessibilité, démontabilité, fiabilité des équipements et ouvrages.

Le PV de prise en charge doit comporter au minimum les éléments suivants :

- l'inventaire exhaustif et l'état des équipements de son périmètre :
  - Section technique concernée,
  - Nature de l'installation,
  - Equipement (nom, caractéristique technique, marque, type, référence, localisation, etc..),
  - Date de mise en service,
  - Description de l'état de l'équipement,
  - Proposition d'action afin d'améliorer cet état.
- l'inventaire des équipements en stock ;
- l'inventaire des documents techniques mis à la disposition du Titulaire ;

Le Titulaire devra intégrer, dans son procès-verbal de prise en charge, des photos des équipements, ainsi que tout rapport d'expertise complémentaire permettant de préciser l'état de fonctionnement du matériel.

Le Titulaire ne pourra se prévaloir, après la période de prise en charge, d'une quelconque modification quantitative ou qualitative de l'état des installations et des équipements qu'il aura pris en charge dans son PV.

De cet état des lieux découle la mise en œuvre de la prestation et les actions suivantes:

- établissement de la proposition du stock,
- élaboration des gammes spécifiques définissant les périodicités des prestations et des procédures particulières (par exemple : remise en état des installations à la suite d'une coupure électrique ou d'un déclenchement de la centrale incendie),
- planification de la maintenance et consolidation du planning annuel de maintenance,
- élaboration des éventuelles réserves à intégrer dans le Procès-Verbal de prise en charge.

Les frais et temps passé par le Titulaire sont pendant cette période réputés inclus dans le montant global du marché et ne doivent en aucun cas générer une réduction des autres prestations dues au titre du marché.

Sur la base du PV de prise en charge des installations et ouvrages inclus au marché, le Titulaire met à jour en permanence l'état de santé des équipements et ouvrages. Cet état de santé est remis à jour au minimum une fois par an et joint au rapport d'activité annuel. Il reprend l'ensemble des informations de l'inventaire initial, mis à jour en terme quantitatif et qualitatif : le Titulaire indique l'état d'obsolescence éventuel et/ou d'arrêt de fabrication des matériels.

A la fin de l'exécution du marché, cet état de santé sert de base pour l'établissement du procès-verbal contradictoire de l'état des lieux des matériels ou équipements entre le Titulaire et le RSEM.

### **Assistance lors de la réalisation de travaux**

Lors de travaux exécutés par une autre entreprise sur le site et lorsque ces travaux concernent une section technique du présent marché, le Titulaire doit :

- assister et donner un avis à la Personne Publique dans les phases de définition et de préparation des travaux,
- contrôler et assiste la Personne Publique lors de la réception des travaux, en précisant notamment la conformité de ces travaux sur le plan technique, législatif et administratif.

La Personne Publique met à disposition du Titulaire les DOE des travaux. Le Titulaire doit les intégrer dans le Dossier Exploitation Maintenance et modifier ses prestations en conséquence (plan de maintenance notamment). Cette intégration vaut comme PV de prise en charge des nouvelles installations par le Titulaire.

Le Titulaire ne pourra en aucun cas se prévaloir de l'intervention d'une autre entreprise sur les équipements dont il a la charge pour déclinier sa responsabilité sur les dysfonctionnements ou pannes qui pourraient survenir.

### **Veille normative**

Le Titulaire :

- s'assure (et informe la Personne Publique) que l'ensemble des équipements couverts par le marché, et sur lesquels il intervient, fait l'objet des entretiens et contrôles imposés par la réglementation, qu'ils soient à la charge de la Personne Publique, en ce qui concerne les interventions réalisées par les organismes agréés, ou à sa propre charge en ce qui concerne les interventions pouvant être réalisées par du personnel compétent, spécialisé, qualifié,
- s'assure de la mention des opérations de maintenance réglementaire dans le registre de sécurité,
- informe la Personne Publique sur l'évolution de la réglementation dans les domaines techniques liés à la prestation,
- propose à la Personne Publique, l'adaptation du marché lorsque l'évolution de la réglementation la justifie.

Le constat d'exhaustivité des entretiens et contrôles réglementaires sera intégré dans le Dossier d'Exploitation Maintenance.

**Planification pluriannuelle de travaux**

Afin de garantir la pérennité et le maintien des performances, le Titulaire propose une planification pluriannuelle de travaux sur 3 ans, dans le délai d'un an à compter de la prise d'effet du marché. Le Titulaire présente dans son rapport d'activité annuel une mise à jour de cette planification. Par ailleurs, le Titulaire présente un plan de travaux intermédiaire au début du mois de janvier de chaque année. Ce plan est établi sur la base de l'état de santé réalisé, accompagné des justificatifs techniques prouvant la nécessité de réaliser les travaux.

**Précisions concernant le réseau aéraulique**

Le nettoyage des bouches et des grilles de diffusion et de reprise d'air doit être réalisé par le Titulaire au minimum une fois par an, cette prestation est incluse dans le montant forfaitaire.

Le Titulaire du présent marché devra réaliser les mesures de débit d'air sur les gaines principales (soufflage, reprise, extraction, rejet) ainsi qu'à chaque bouche et grille de ventilation. Ces mesures sont consignées et annexées au registre d'hygiène et sécurité du site.

Toute anomalie détectée doit être signalée et un plan d'actions doit être transmis dans les 48 heures.

Ces mesures de débit d'air seront réalisées une fois par an, conformément à l'arrêté du 08 octobre 1987 (contrôle périodique des installations d'aération dans les locaux de travail).

**Précisions concernant le réseau Hydraulique**

Le Titulaire doit prendre toutes les garanties concernant l'eau chaude sanitaire.

Il réalise les analyses de l'eau de tous les réseaux d'eau, 2 fois par an, notamment : Ph, TH, TA, TAC, Fe++ etc.

La fourniture et l'introduction des produits chimiques de traitement des eaux doivent être comprises :

- Installation de chauffage: traitement de l'eau de remplissage et de l'appoint d'eau si nécessaire. Désembouage si nécessaire.
- Installation de production d'Eau Chaude Sanitaire sur les installations où existent des appareils de traitement avec les produits nécessaires pour les appareils installés.

En cas d'absence de traitement d'eau, ou en cas de doutes sur l'efficacité d'un traitement existant d'origine, ou en cas de modification de la composition de l'eau de ville, il appartiendra au Titulaire d'attirer l'attention de la Personne Publique sur les risques encourus par les installations et les réseaux, et de proposer toute solution conservatoire ou curative qui lui paraîtra nécessaire.

Le Titulaire fait procéder annuellement, par un laboratoire spécialisé, à des analyses de potabilité de l'eau, aux points de puisage représentatifs.

En cas de constatation de désordres, le Titulaire procède à toutes les mesures correctives et préventives nécessaires pour rétablir des analyses correctes

**Lutte contre la légionellose**

Conformément à la réglementation en vigueur, le Titulaire doit mettre en place les opérations préventives et correctives pour éviter la prolifération de la légionellose, notamment selon les prescriptions de l'arrêté du 30 novembre 2005 et assurer la surveillance des installations conformément à l'arrêté du 01 février 2010.

Pour mémoire, les installations concernées sont les installations de production, stockage et distribution d'eau chaude sanitaire. A ce titre, le Titulaire doit :

- mettre en place lors de la prise en charge des installations et ensuite mettre à jour, un carnet de suivi sanitaire des installations, regroupant notamment une description quantitative et qualitative des installations, la description des risques et des moyens de protections associés, le suivi du traitement d'eau, la description des interventions prévues et réalisées, le suivi

hebdomadaire des consommations d'eau, la description du processus d'analyses d'eau ainsi que les résultats des analyses effectuées,

- conformément à la réglementation et au minimum une fois par an, effectuer une analyse bactériologique et germes pathogènes en différents points des réseaux d'eau chaude sanitaire et la transmettre à la Personne Publique.

Dans le cas où les résultats de cette analyse indiqueraient une concentration des bactéries supérieure au seuil légal, le Titulaire doit mettre en place les actions correctives nécessaires immédiatement (traitement par choc thermique et chimique sur le réseau contaminé et remplacement des éléments mobiles du réseau) et doit réaliser ensuite des nouvelles analyses jusqu'à ce que les résultats indiquent une concentration en bactérie inférieure au seuil légal. Ces analyses supplémentaires sont à la charge du Titulaire.

### **Précisions concernant le désenfumage et le système de sécurité incendie**

L'entretien complet des clapets coupe-feu, volets coupe-feu et accessoires mécaniques et électromécaniques des portes coupe-feu est à la charge du Titulaire. Le réarmement de ces dispositifs est également à la charge du Titulaire quelle qu'en soit la cause.

En cas d'apparition d'un défaut en lien avec les organes et équipements de sécurité incendie, le Titulaire doit réarmer l'ensemble des équipements en défaut.

Lors de la prise en charge et en cas de besoin, le Titulaire doit mettre en place et mettre à jour la procédure de remise en état des installations ; celle-ci doit comprendre, par exemple, les opérations suivantes : réarmement de la centrale incendie et des clapets coupe-feu, ouverture des portes coupe-feu, fermeture des portes automatiques et des ouvrants de désenfumage.

### **Précisions concernant les équipements de sûreté**

Le Titulaire teste une fois par semaine l'ensemble des équipements et installations concourant à la sûreté du site (barrières, câbles choc, vidéosurveillance, interphonie, etc..).

Les dysfonctionnements relevés lors de cette ronde doivent être traités immédiatement.

A cet effet, il définit dès la prise en charge une procédure de contrôle qu'il soumet pour avis et validation, au Chef d'établissement du Centre de Rétention.

Par ailleurs, le Titulaire doit prévoir, dans le cadre forfaitaire, de supprimer ou créer des profils dans l'outil de gestion des accès, à la demande de la Personne Publique. A cet effet, le technicien assurant la permanence technique doit être formé afin d'être en mesure de réaliser ces opérations.

## **3.13 Dératisation-Désinsectisation**

Le Titulaire assure la dératisation et la désinsectisation de l'ensemble des locaux et espaces du site, y compris les locaux techniques, trémies, restaurant et chambres.

La fréquence minimale de mise en place des produits est annuelle, mais le Titulaire est tenu à l'obligation de résultats.

Les interventions complémentaires rendues nécessaires par la présence d'insectes ou de rongeurs sont hors forfait et font l'objet d'un devis.

Le Titulaire doit transmettre (et soumettre à validation préalable le cas échéant) :

- les fiches techniques et de données de sécurité des pièges et produits de traitements,
- la localisation sur plan des pièges,
- des rapports de visite et renouvellement systématique des pièges périmés ou saturés,
- la fréquence de remplacement des pièges et appâts, qui doit respecter les normes fabricant quant à leur date limite d'efficacité,

- Le rapport de la première phase d'identification des espèces de « nuisibles » et une proposition, le cas échéant, pour une campagne ciblée soumise à validation (type de pièges, quantité, implantation, fréquence d'inspection).

Le Titulaire devra alerter en cas d'infestation avérée la Personne Publique pour mesures d'urgence qu'il proposera sous la forme d'un protocole d'intervention à soumettre à validation préalable (dates, durée, localisation, préparation au chantier, nombre d'intervenants, type de produit, mode de diffusion, quantité...). L'application de ces mesures d'urgence ne fait pas partie de la part forfaitaire dès lors qu'elle engage d'autres matériels et techniques que ceux prévus au présent CCTP.

### **3.14 *Espaces Verts et Espaces extérieurs***

Le Titulaire réalise l'ensemble des opérations d'entretien des espaces verts et des espaces extérieurs (parking, voiries, abords, etc..) afin d'assurer :

- la conservation des végétaux,
- le bon fonctionnement des systèmes de sûreté du site,
- l'aspect esthétique de l'ensemble des espaces verts.
- la propreté des espaces.

La fréquence des tontes et tailles des arbustes pourra être augmentée, sans rémunération complémentaire, afin de répondre aux objectifs de résultats.

Concernant les abords, les parkings et voiries, le Titulaire assure une ronde afin de ramasser les éventuels déchets présents.

## ***Titre 4      Annexes***

**Annexe 1: Liste non exhaustive des principaux équipements**

**Annexe 2: Gammes de maintenance minimales à réaliser**