

# CAHIER DES CLAUSES TECHNIQUES PARTICULIERES (CCTP)

## ***Pouvoir adjudicateur***

**Centre Régional des Œuvres Universitaires et Scolaires de POITIERS**

**15, rue Guillaume VII le Troubadour**

**CS 80629**

**86022 POITIERS CEDEX**

## ***Objet de la consultation***

**CONSULTATION N°24BU002**

**MAINTENANCE PREVENTIVE ET CORRECTIVE  
DES EQUIPEMENTS DE RESTAURATION DU CROUS DE POITIERS  
Accord-cadre**

*PROCEDURE FORMALISEE*

(articles R. 2113-1 et R. 2124-2 §1 du décret n°2018-1075 du 03 décembre 2018  
portant partie réglementaire du Code de la Commande Publique)

# **SOMMAIRE**

<b>1 – OBJET DU MARCHE</b> .....	3
<b>2 – INVENTAIRE DES EQUIPEMENTS</b> .....	3
<b>3 – DESCRIPTION DES PRESTATIONS</b> .....	3
<b>3.1- Prestations techniques</b> .....	3
<b>3.2- Obligations générales</b> .....	4
<b>3.3- Qualification du personnel et tenue de travail</b> .....	4
<b>3.4- Obligations du donneur d’ordre</b> .....	4
<b>3.5- Obligations du titulaire de chaque lot</b> .....	5
<b>4 – DEVELOPPEMENT DURABLE</b> .....	5
<b>5 – MAINTENANCE PREVENTIVE</b> .....	5
<b>5.1 – Description des prestations</b> .....	5
<b>5.2 – Modalités d’exécution des prestations</b> .....	7
<b>5.3 – Rapports de visite</b> .....	7
<b>6 – MAINTENANCE CORRECTIVE</b> .....	8
<b>6.1 – Description des prestations</b> .....	8
<b>6.2 – Modalités et délais d’exécution des prestations</b> .....	9
<b>6.3 – Rapports d’intervention et suivi des prestations</b> .....	9
<b>7- COMPTE-RENDU ANNUEL D’ACTIVITE</b> .....	10

## 1 – OBJET DU MARCHE

Le présent marché a pour objet la réalisation de prestations d'entretien technique (maintenance préventive et corrective) des équipements de restauration (cuisson et préparation, réfrigération, laverie) pour les sites de restauration du CROUS de Poitiers situés sur les départements de la Vienne (86), des Deux-Sèvres (79), de la Charente-Maritime (17) et de la Charente (16) indiqués dans l'annexe 1 du CCAP.

Le marché est passé sous la forme suivante :

- une partie marché ordinaire à prix forfaitaire annuel pour les prestations préventives (DPGF)
- une partie sous forme accord-cadre à bons de commande pour les prestations ponctuelles correctives (BPU)

Le prestataire est réputé avoir pris connaissance de toutes les dispositions et contraintes afférentes au marché :

- Conditions d'accès aux sites.
- Contraintes d'exploitation.
- Simultanéité d'interventions.
- Délais.
- Etat du parc d'équipements.
- Catégories de matériels.
- Etc.

Il ne pourra se prévaloir de rémunération complémentaire pour ces raisons.

## 2 – INVENTAIRE DES EQUIPEMENTS

Le titulaire doit pouvoir intervenir sur l'ensemble des équipements et installations du Crous de Poitiers, quelle qu'en soit la marque, le modèle ou l'ancienneté.

Sont concernés (en fonction des lots) :

- Les équipements de cuisson et préparation, froid intégré (tous équipements frigorifiques intégrés au matériel et indépendants, armoires frigorifiques, vitrines, cellules de réfrigération rapide, meubles de présentation ou distribution, distributeurs d'eau réfrigérés.), laverie ;
- Tous équipements techniques (tous les autres équipements de cuisine techniques destinés à la production et distribution)

L'inventaire des équipements concernés est donné à titre indicatif dans l'annexe 1 du présent CCTP pour chaque lot. Il fournit les caractéristiques et la localisation de chaque équipement. Ces informations permettent au prestataire d'apprécier l'étendue des installations et d'en déduire les contraintes de maintenance. **Des visites sur site sont prévues dans le cadre de la consultation pour visualiser les installations et réajuster, le cas échéant, l'inventaire de la consultation.**

## 3 – DESCRIPTION DES PRESTATIONS

### 3.1- Prestations techniques

Le prestataire prendra en charge (en fonction des lots) :

- La maintenance préventive.
- La maintenance corrective.
- Vérification des installations de cuisson et de remise en température.
- Contrôle de l'étanchéité des installations frigorifiques.
- Contrôle annuel des enregistreurs de température et systèmes de monitoring.
- Contrôle du matériel de cuisine pour les commissions de sécurité.
- Les prestations complémentaires le cas échéant.

### **3.2- Obligations générales**

Les prestations faisant l'objet du présent marché doivent être conformes aux normes françaises homologuées ou équivalentes.

Le prestataire s'engage à assurer le contrôle, l'entretien et la maintenance des matériels décrits dans l'annexe 1 pour chaque lot du présent CCTP.

Il est demandé au prestataire de proposer une gamme de maintenance exhaustive et adaptée aux équipements concernés par ce marché.

Le prestataire prendra en charge les tâches de gestion et de coordination pour la maintenance technique des équipements sur les différentes structures.

### **3.3- Qualification du personnel et tenue de travail**

L'entreprise retenue pour chaque lot disposera, pour son activité, du personnel en nombre suffisant pour effectuer l'ensemble des interventions indispensables à la maintenance multi technique du matériel de cuisine professionnel.

Elle possèdera les qualifications professionnelles (Certificat de notation QUALICUISINE, QUALIFROID ou QUALICLIMAFROID ...) portant sur les équipements et systèmes objet du contrat.

**Concernant les équipements de réfrigération**, l'ensemble du personnel intervenant sur les structures possèdera une attestation de capacité de catégorie 1 (contrôle d'étanchéité, maintenance, entretien, mise en service, récupération des fluides des équipements de tous les équipements de réfrigération) délivrée par un bureau de certification. **Le titulaire devra fournir obligatoirement : les certificats et attestations de stage des constructeurs concernés.**

Les équipes d'intervention doivent être composées **de techniciens compétents** parfaitement adaptés aux installations du présent marché et participer régulièrement à des stages de mises à niveau sur les différents matériels et équipements.

Le personnel doit être apte à intervenir sur les systèmes de plusieurs constructeurs.

Pour chacun de ses techniciens intervenants, le niveau de qualification, d'habilitation et de certification ainsi que les stages suivis au cours des deux dernières années doivent être indiqués.

Le titulaire précisera dans son offre le nombre des personnels affectés spécifiquement à la réalisation des prestations de ce marché.

Le personnel intervenant sur chaque structure portera une tenue au nom de la société et un badge indiquant son nom et sa fonction.

### **3.4- Obligations du donneur d'ordre**

Le Crous de Poitiers s'engage :

- A s'assurer du bon état du clos et du couvert des installations objets du présent contrat
- A garantir au titulaire le libre accès des appareils, équipements annexes, et installations
- A assurer la fourniture de l'énergie nécessaire à l'alimentation des appareils et équipements, conforme aux spécifications particulières des installations
- A donner au prestataire tous les renseignements mis à jour concernant l'identification de l'établissement et les contacts nécessaires à sa mission
- A assurer la présence d'une personne déléguée en dehors des heures d'ouverture du site dans le cas d'une intervention corrective

### **3.5- Obligations du titulaire de chaque lot**

Le titulaire du marché doit être en mesure de répondre aux obligations énoncées ci-dessous.

Pour chaque site et chaque matériel, le prestataire doit s'engager à réaliser les opérations de maintenance préventive et corrective telles que décrites dans les articles ci-après.

Pour accomplir ces missions, le Crous de Poitiers attend que le prestataire mette à disposition :

- **1 responsable technique** qui sera le relais auprès de l'Administration pour l'ensemble des problématiques dans le cadre du marché, et qui assistera aux réunions de pilotage.

- **1 assistant administratif** (qui peut être la même personne que le responsable technique) qui aura la charge de la prise des demandes d'intervention, de la planification et de la traçabilité mise en œuvre pour répondre aux attentes du marché.

- **1 équipe opérationnelle de techniciens d'intervention** pour répondre aux contraintes du marché (délais d'interventions).

Aussi, dans le cadre du mémoire technique, le prestataire indiquera ses modalités d'organisation et sur la partie mise à disposition du personnel, et notamment pour les prises de demande d'intervention, pour le suivi des interventions et pour la planification des visites de maintenance préventive et corrective.

## **4 – DEVELOPPEMENT DURABLE**

Le Crous de Poitiers souhaite minimiser l'impact de son activité sur l'environnement. Pour encourager le prestataire à s'investir dans cette voie, le Crous de Poitiers souhaite qu'une démarche en faveur du développement durable soit mise en œuvre dans le cadre de ce présent marché.

Les actions suivantes devront être favorisées :

- Gestion responsable des déchets et des emballages
- Gestion responsable des transports et déplacements
- Utilisation de produits d'entretien ecolabellisés dans la mesure du possible
- Utilisation de pièces reconditionnées dans la mesure du possible
- Respect de la directive DEEE relative au recyclage des déchets d'équipements électriques et électroniques ainsi qu'à ses transpositions en droit national
- Etc...

Le prestataire s'engage à fournir les bordereaux du traitement correspondant quand des éliminations particulières sont nécessaires.

Le prestataire est libre de proposer et mettre en place des actions supplémentaires.

## **5 – MAINTENANCE PREVENTIVE**

### **5.1 – Description des prestations**

La maintenance préventive a pour objet de réduire la probabilité de défaillance ou de dégradation des équipements et installations. Son but est de maintenir les performances des équipements et de manière à en limiter les périodes de mise hors service au minimum à la fois en durée, en étendue et d'en augmenter la durée de vie.

Le titulaire effectue les tâches de maintenance préventive conformément à la définition de la norme NFX 60 010 (terminologie selon norme NF EN 13 306). Les opérations de maintenance indiquées dans ce chapitre sont à considérer comme un programme de maintenance minimum. Ce programme de maintenance, fournis à titre indicatif, représentent le minimum obligatoire de prestations dans le cadre du forfait. Il appartient au titulaire, en concertation avec le représentant de l'établissement de les adapter par la suite en cours d'exploitation au vu :

- De son expertise professionnelle quant aux mises en conformité, à la sécurité, aux économies d'énergie...toutes compétences liées à son domaine d'activité
- De la réglementation en vigueur
- Des préconisations « constructeur »

Les prestations dues au titre de la maintenance préventive comprennent toutes les opérations permettant au titulaire de contrôler sur place le fonctionnement de l'ensemble des installations et de procéder dans les règles de l'art à tous les contrôles, essais, réglages jugés nécessaires au bon fonctionnement des équipements.

Les frais de déplacement et le coût de la main d'œuvre sont compris dans les prestations de maintenance préventive ainsi que le **remplacement des petites fournitures (de type « kits maintenance laverie », joints, visserie...) et consommables.**

En fonction de la répartition des lots, lors de la visite de maintenance préventive, le titulaire devra procéder à minima aux vérifications suivantes (**liste non exhaustive**) afin de s'assurer du parfait état de fonctionnement des équipements :

Matériel de laverie :

- Graissage, lubrification
- Vérification détartrage laveries et surchauffeurs machine à laver
- Vérification de l'étanchéité des appareils et des tuyauteries d'alimentation
- Vérification des systèmes d'ouverture des portes
- Vérification et réglage des moteurs électriques
- Vérification des commandes, protecteurs et relais
- Vérification des températures et réglage des thermostats
- Nettoyage des organes électriques de commande
- Etalonnage des thermomètres
- Vérification de l'état général du petit matériel
- Vérification robinetterie eau chaude / eau froide
- Nettoyage et maintien en état de propreté des éléments internes et externes si besoin avec mise en œuvre des procédures HACCP

Sur tous matériels électriques :

- Contrôle et vérification des appareils électriques de commande et de production
- Serrage des connexions
- Contrôle des isolements et mise à la terre
- Contrôle des serre-câbles, des boîtiers de raccordement et des câbles d'alimentation
- Contrôle et remplacement si nécessaire de témoins lumineux
- Vérification des intensités absorbées
- Calibrage éventuel des relais
- Contrôle des relais
- Contrôles des isolants minéraux
- Contrôle de l'état général de la carrosserie et resserrage de la boulonnerie
- Vérification d'étanchéité et remise en état éventuelle de la robinetterie et des accessoires (joint de porte, gâche, charnières, contact de porte, ...)
- Vérification du fonctionnement des électrovannes, soupapes, thermomètre, robinets automatiques, manomètres et thermostats
- Vérification et graissage des systèmes de basculement
- Vérification du fonctionnement des moteurs électriques et des transmissions
- Vérification des butées d'arrêt et ressort, équilibrage des couvercles
- Contrôle de l'état du calorifuge et des réfractaires
- Remplacement des éléments mécaniques déformés
- Remplacement d'un organe de commande
- Remplacement d'un organe de sécurité

Sur tous appareils de préparation en cuisine :

- Contrôle et vérification des appareils électriques de commande et de production des circuits d'alimentation et des matériels spécifiques
- Serrage des connexions
- Contrôle des isolements et mise à la terre
- Contrôle des serres-câbles, des boîtiers de raccordement et des câbles d'alimentation
- Graissage des pièces mobiles et vidange éventuelle des bains d'huile
- Vérification du bon fonctionnement des moteurs électriques et des transmissions
- Contrôle de l'état des outils et de leur adaptation
- Contrôle des systèmes mécaniques et électriques de relevage
- Essais et contrôle de l'efficacité des matériels (ex : étalonnage des sondes)
- Contrôle des étanchéités

- Contrôle des fixations aux sols ou sur socles
- Contrôle de l'état général des matériels et resserrage de la boulonnerie
- Contrôler de l'état général des matériels mécaniques
- Contrôler un organe de commande
- Contrôler organe de sécurité

Sur tous appareils frigorifiques :

- Nettoyage condenseur
- Nettoyage des évaporateurs et désinfection
- Vérification des niveaux (fluide frigorigène, huile des compresseurs)
- Vérification de l'étanchéité du circuit frigorifique
- Resserrage des connexions électriques, contrôle des intensités, mesure d'isolement
- Vérification des moteurs, courroie, transmission, poulies
- Contrôle de l'état du câble électrique d'alimentation
- Contrôle de l'étanchéité hydraulique
- Contrôle des paramètres de régulation et dégivrage
- Contrôle du système des fermetures de porte et anti-enfermement
- Contrôle des joints de portes
- Contrôle du circuit de condensât

## **5.2 – Modalités d'exécution des prestations**

Dès la notification du marché, une réunion de lancement des prestations sera mise en place par les services bénéficiaires avec le titulaire de chaque lot.

A la suite de cette réunion, le titulaire disposera **d'un (1) mois pour remettre un planning prévisionnel préventif annuel.**

Le programme de la maintenance préventive se fait selon les plages horaires définies et communiquées par le service bénéficiaire.

D'une manière générale, les interventions du prestataire ne doivent pas perturber le bon fonctionnement du service et doivent être réalisées avec tous les moyens nécessaires en vue de réduire au maximum leur durée.

Les dates et heures précises sont confirmées par le prestataire 30 jours à l'avance. Si l'une des deux parties souhaite déplacer une intervention, elle en informe l'autre au moins 5 jours ouvrables avant la date prévue.

L'entretien préventif des équipements doit être assuré dans le cadre de visites systématiques dont la fréquence est fixée à :

- Matériel réfrigération : **2 visites annuelles**
- Matériel cuisson : **1 visite annuelle**
- Matériel laverie : **2 visites annuelles**

En vertu du devoir de conseil et en tant que professionnel, le titulaire peut modifier cette fréquence pour être conforme à la réglementation en vigueur.

## **5.3 – Rapports de visite**

Chaque intervention de maintenance préventive fait l'objet d'un compte-rendu d'intervention où sont mentionnés :

- La date et l'heure d'intervention
- Le service bénéficiaire
- Les références des matériels contrôlés
- Les équipements concernés
- Le détail de l'intervention
- La ou les pièces remplacées et leur provenance
- Le renouvellement conseillé des équipements

Le prestataire est tenu d'informer le CROUS de Poitiers de toute anomalie qu'il aurait observée sur les équipements dont il a la charge, et à signaler toute non-conformité des matériels à la réglementation en vigueur.

Les visites de maintenance préventive devront être inscrites sur les registres de sécurité des sites concernés.

Les comptes rendus de visite préventive doivent être visés par un représentant habilité du service bénéficiaire (agent technique, responsable de site). Ils doivent être remis au service bénéficiaire en version papier et en version dématérialisée par courrier électronique ou via un outil informatique de GMAO (logiciel de Gestion de la Maintenance Assistée par Ordinateur) ou tout outil informatique équivalent permettant au CROUS un accès libre et direct au suivi des opérations de maintenance, ainsi que des extractions relatives à l'ensemble des équipements à la charge du titulaire.

## **6 – MAINTENANCE CORRECTIVE**

### **6.1 – Description des prestations**

La maintenance corrective est par nature imprévisible.

Les interventions effectuées au titre de la maintenance corrective ont pour objet la remise en état de fonctionnement des matériels ou équipements à la suite d'une défaillance et le contrôle du bon fonctionnement. Ces interventions sont hors forfait préventif. Néanmoins, si la défaillance est **consécutive à une mauvaise exécution ou à un manque préventif, la remise en état sera prise au titre du forfait.**

La maintenance corrective donne lieu à un devis et l'intervention fait l'objet d'une programmation. La prestation de maintenance corrective comprendra les coûts de déplacement des techniciens, la main d'œuvre, le remplacement des fournitures et les consommables. Ces prestations font partie du marché. Aucun frais de port pour la fourniture de pièces détachées ne devra être facturé.

**Si la réparation d'une même panne nécessite plusieurs déplacements (constatation de la panne, délai de commande de la pièce défectueuse, programmation du remplacement de la pièce...), un seul déplacement sera facturé.**

**Si plusieurs réparations de différents types (cuisson / laverie / réfrigération), sur un même lot, effectuées par un même technicien ont lieu simultanément, un seul déplacement sera facturé.**

La maintenance corrective peut également être déclenchée à l'initiative du représentant du service bénéficiaire soit, par voie téléphonique avec confirmation de la demande par courriel ou mention de l'appel téléphonique sur le bon d'intervention.

**La programmation des interventions de maintenance corrective, autres que les mesures conservatoires et les dépannages, sera faite en fonction de l'urgence.**

Le titulaire est tenu d'exécuter les réparations provisoires ou définitives qui, faute d'intervention, ne permettraient pas l'utilisation normale des équipements.

Les opérations de maintenance corrective comprennent notamment :

- La localisation de la défaillance et son diagnostic
- La remise en état des équipements et installations par réparation ou remplacement des pièces devenues défectueuses
- Le contrôle du bon fonctionnement
- La fourniture des pièces de rechange ou de liquide frigorigène
- Les opérations de pose, les vérifications et mises en service nécessitées par le remplacement des pièces

**S'il s'avère que la remise en état est trop coûteuse et que le renouvellement à neuf est à privilégier (sur conseil du prestataire), la prise en charge se fera dans le cadre d'un appel d'offre élaboré par le CROUS, aux frais du CROUS.**



## **6.2 – Modalités et délais d'exécution des prestations**

Les interventions de maintenance corrective couvrent la période de 8 heures à 18 heures, les jours ouvrés du lundi au vendredi.

En cas d'urgence, ces interventions pourront avoir lieu de 18h à 8h du lundi au vendredi, les week-ends et les jours fériés.

L'intervention de maintenance corrective peut être déclenchée :

- sur simple appel téléphonique du représentant du Pouvoir Adjudicateur habilité, **confirmé par courriel ou mentionné sur le bon d'intervention (heure de l'appel téléphonique)**, afin d'assurer une traçabilité et un suivi des délais et prestations :
  - o Délai d'intervention : **4 heures maximum** (temps écoulé entre le moment où le prestataire est averti de la panne et le moment où il est présent sur le lieu du dépannage).
- à la suite à une constatation d'un défaut du prestataire lors d'une visite. Il en informe son client. Les interventions effectuées au titre de la maintenance corrective sont hors forfait préventif, et facturées sur la base de dépenses contrôlées.

Le prestataire est tenu à une obligation de résultat. Il s'engage à maintenir disponible au moins 1 interlocuteur sur **la plage horaire 8h00 à 18h00 du lundi au vendredi sans interruption toute l'année** (congés scolaires inclus). Cette présence continue tiendra compte des périodes de congés ou d'absence pour maladies.

**Pour les lots concernés par les équipements de réfrigération, le titulaire est obligatoirement tenu de proposer l'accès à un service d'astreinte. Une permanence téléphonique 24h/24h, 7j/7j se chargera de contacter le technicien d'astreinte pour intervention urgente permettant des interventions en dehors des horaires indiqués plus haut pour les pannes nécessitant un traitement urgent.**

**Pour les lots comprenant la réfrigération, les modalités de service d'astreinte devront être détaillées dans le cadre de réponses techniques (CRT, annexe 2 de l'acte d'engagement).**

Pour les lots concernés par les équipements cuisson et laveries, un service d'astreinte n'est pas nécessaire en dehors des jours et heures ouvrés.

## **6.3 – Rapports d'intervention et suivi des prestations**

Chaque intervention de maintenance corrective fait l'objet d'un compte-rendu d'intervention où sont mentionnées les causes de l'intervention ainsi que :

- La date et l'heure d'intervention
- Le service bénéficiaire
- Les références de l'équipement défectueux
- Le détail de l'intervention
- La ou les pièces remplacées et leur provenance
- Le renouvellement conseillé
- Le certificat de contrôle des appareils concernés

Le compte rendu, sur lequel sont consignées toutes les annotations, est destiné au suivi technique des installations. Il est signé par le technicien qui a effectué l'intervention.

Il sera remis au service bénéficiaire en version papier et en version dématérialisée par courrier électronique ou via un outil informatique de GMAO (logiciel de Gestion de la Maintenance Assistée par Ordinateur) ou tout outil informatique équivalent permettant au CROUS un accès libre et direct au suivi des opérations de maintenance, ainsi que des extractions relatives à l'ensemble des équipements à la charge du titulaire.

## 7- COMPTE-RENDU ANNUEL D'ACTIVITE

Afin d'assurer **un reporting précis** au Crous de Poitiers sur l'ensemble des prestations réalisées, un rapport annuel d'activité (par lot/titulaire) est rédigé par le prestataire et envoyé à la Direction de la Commande Publique ([marches@crous-poitiers.fr](mailto:marches@crous-poitiers.fr)) à la fin de chaque année du marché, indiquant les éléments suivants :

- L'état général du matériel
- Le nombre de demandes d'intervention par structure
- Le nombre de demandes d'intervention par section de matériel
- Le matériel nécessitant un renouvellement.
- Le montant en cas d'achat de pièces.
- Le suivi du planning des interventions préventives.
- Le suivi des fluides frigorigènes