



**ACHAT  
AP-HP**

**ASSISTANCE  
PUBLIQUE**



**HÔPITAUX  
DE PARIS**

ACHATS CENTRAUX  
HOTELIERS, ALIMENTAIRES ET  
TECHNOLOGIQUES

Hôpital Bicêtre

78, rue du Général Leclerc

94270 Le Kremlin Bicêtre

Tél : 01 53 14 69 00

Fax: 01 53 14 69 99

## **CAHIER DES CLAUSES TECHNIQUES PARTICULIERES**

### **Consultation N°24-113**

**DOCUMENT COMMUN A TOUS LES LOTS**

**ENTRETIEN ET REPARATIONS DES TOITURES & TERRASSES & ETANCHEITE**  
**Immeubles d'habitation du domaine privé de l'AP-HP**

**Lot 1 : Couverture - hors toitures-terrasses**

**Et**

**Lot 2 : Etanchéité - Entretien des toitures-terrasses**

---

## Sommaire

---

<b>PREAMBULE .....</b>	<b>4</b>
<b>CHAPITRE 1. PRESENTATION GENERALE .....</b>	<b>5</b>
<b>ARTICLE 1. PRESENTATION DE L'AP-HP.....</b>	<b>5</b>
<b>ARTICLE 2. CONTEXTE DE LA CONSULTATION.....</b>	<b>5</b>
<b>ARTICLE 3. INTERLOCUTEUR DEDIE .....</b>	<b>6</b>
<b>ARTICLE 4. CONTRAT CADRE.....</b>	<b>6</b>
<b>CHAPITRE 2. OBJET DE LA CONSULTATION.....</b>	<b>7</b>
<b>ARTICLE 1. OBJECTIF .....</b>	<b>7</b>
<b>ARTICLE 2. OBLIGATIONS GENERALES .....</b>	<b>7</b>
<b>ARTICLE 3. DISPOSITIONS GENERALES DE PRISE EN CHARGE .....</b>	<b>8</b>
<b>ARTICLE 4. MODIFICATION DE PATRIMOINE.....</b>	<b>8</b>
4.1. Consistance du patrimoine .....	8
4.2. Cession – Acquisition d'un Immeuble .....	8
<b>ARTICLE 5. AUDIT TECHNIQUE DE PRISE EN CHARGE DES INSTALLATIONS DE L'AP-HP .....</b>	<b>9</b>
<b>ARTICLE 6. NATURE ET DEFINITION DES PRESTATIONS .....</b>	<b>9</b>
6.1. Garantie de résultats .....	9
6.2. Prestations de maintenance préventive .....	10
6.3. Prestations de maintenance corrective .....	10
6.4. Prestations Hors Forfait.....	11
<b>ARTICLE 7. CONSOMMABLES, FOURNITURES .....</b>	<b>12</b>
<b>ARTICLE 8. INDICATEURS DE PERFORMANCE ET PENALITES ASSOCIEES .....</b>	<b>12</b>
<b>ARTICLE 9. QUALITE - CONTROLE DES PRESTATIONS.....</b>	<b>14</b>
9.1. Contrôle par l'AP-HP .....	14
9.2. Autocontrôles et gestion de la qualité par le TITULAIRE .....	14
9.3. Plan de progres.....	Erreur ! Signet non défini.
<b>ARTICLE 10. OUTIL DE GESTION / REPORTING / LIVRABLES.....</b>	<b>14</b>
10.1. Reporting.....	14
10.2. Réunions .....	15
10.3. Conseil .....	15
10.4. Gestion documentaire .....	16
<b>CHAPITRE 3 PRESTATIONS TOITURES &amp; TERRASSES .....</b>	<b>17</b>
<b>ARTICLE 1. DESCRIPTION DES INSTALLATIONS .....</b>	<b>17</b>
<b>ARTICLE 2. PRESTATIONS.....</b>	<b>17</b>
2.1. Maintenance préventive .....	17
2.2. Maintenance corrective .....	20
2.3. Dépannage .....	20

---

<b>ARTICLE 3.</b>	<b>ORGANISATION DES PRESTATIONS .....</b>	<b>20</b>
3.1.	Recours à la sous traitance.....	20
3.2.	Sécurité et prévention des risques .....	20
3.3.	rapport de visite.....	21

---

## PREAMBULE

Les stipulations du présent cahier des charges ont pour objet de définir les conditions techniques de réalisation des prestations dans lequel L'AP-HP confie au TITULAIRE un ensemble de tâches relatives à l'exploitation et à la maintenance des sites du AP-HP.

Les descriptions des prestations dans les différents documents constituent le minimum à réaliser. Le TITULAIRE se doit de les compléter au besoin pour respecter la réglementation et les objectifs de résultats et de maintien des conditions de services.

Le TITULAIRE, en sa qualité de professionnel, déclare s'être assuré, sous sa responsabilité, de l'exactitude des renseignements contenus dans ce document et avoir vérifié que ce dernier ne comporte pas d'erreurs, omissions et/ou contradictions et est compatible avec le respect des règles de l'art ainsi que les impératifs de qualité et de respect de performance, de disponibilité et de continuité imposés par le cahier des charges. Le TITULAIRE ne pourra, en aucun cas, invoquer ce document pour se dégager en tout ou partie de sa responsabilité.

## CHAPITRE 1. PRESENTATION GENERALE

### ARTICLE 1. PRESENTATION DE L'AP-HP

Le bénéficiaire de l'exécution du présent marché public est l'AP-HP, soit le Service Stratégie Logement et Gestion des Actifs Immobiliers.

### ARTICLE 2. CONTEXTE DE LA CONSULTATION

Les immeubles concernés par ce cahier des charges sont des immeubles d'habitation, ils comportent toutefois des locaux loués à usage professionnel et/ou commercial ce qui peut impliquer des contraintes d'exploitation spécifiques.

Les dépenses résultant des prestations objets du présent cahier des charges et futur contrat seront ventilées selon les dispositions du décret N° 87-713 du 26 août 1967 précisant les charges récupérables auprès des locataires.

**Les objectifs / impératifs fixés pour cette consultation sont multiples :**

- de Gagner en qualité en assurant un entretien qualitatif et performant
- de Bénéficier d'un outil de traçabilité, ex : suivre les interventions, etc...
- de Maîtriser les coûts de gestion et les délais d'intervention,
- de Bénéficier d'un reporting efficace au travers de « copils » trimestriels,
- d'Etre identifié « Grand Compte » et bénéficier d'une organisation miroir à celle de l'AP-HP, avec un correspond dédié et unique.
- d'avoir un personnel en quantité suffisante – a minima celle présentée dans le cadre de réponse technique – et portant une qualification adéquate, en particulier concernant les couvreurs-cordistes indispensables à la bonne exécution des prestations décrites dans le présent CCTP,
- de garantir la sécurité desdits personnels ainsi que des locataires des immeubles au cours de l'exécution des prestations.

Le présent marché est constitué de 2 lots :

N° du lot	Intitulé
Lot n° 01	Couverture - hors toitures-terrasses
Lot n° 02	Etanchéité - Entretien des toitures-terrasses

Le TITULAIRE de chaque lot devra contractuellement, et ce, dans les six (6) premiers mois qui suivent le début des prestations, la **restitution d'un audit technique des installations** de type « rapport de prise en « détaillée ci-après dans l'article « audit technique des installations de l'AP-HP ». Cet audit technique est décrit à l'article 5 du présent CCTP.

---

**ARTICLE 3. INTERLOCUTEUR DEDIE**

---

Le TITULAIRE proposera un correspondant/interlocuteur dédié au suivi de l'ensemble des prestations.

Le TITULAIRE devra nommer et présenter à l'AP-HP ce correspondant dès le démarrage des prestations.

L'interlocuteur privilégié et seul point d'entrée de l'AP-HP prendra en charge toute demande formulée pendant la durée des prestations et participera aux « COPILS » trimestriels.

---

**ARTICLE 4. ACCORD-CADRE**

---

Le titulaire a l'obligation d'exécuter les prestations décrites ci-après dans le cadre de l'accord-cadre à destination du patrimoine non hospitalier de l'AP-HP, suivant le périmètre propre à son lot.

L'AP-HP se réserve le droit de modifier le périmètre d'intervention du TITULAIRE. En cas de modification du patrimoine (suppression / ajout d'immeubles), le futur contrat de maintenance devra être revu par avenant et l'inventaire général du matériel mis à jour par le TITULAIRE.

---

## **CHAPITRE 2. OBJET DE LA CONSULTATION**

---

### **ARTICLE 1. OBJECTIF**

---

L'objectif de la présente consultation est d'apporter une continuité et une haute qualité de service visant à la satisfaction des locataires sans augmenter ni le niveau des charges récupérables ni les charges résiduelles et vise au maintien dans le temps de l'état des immeubles et en particulier, des performances des équipements techniques du patrimoine immobilier non hospitalier du AP-HP.

Un audit technique de prise en charge des installations est également prévu dans l'offre et à réaliser au titre de la consultation dans les six (6) premiers mois suivant sa prise d'effet, il servira de référence lors de l'audit de sortie.

Les services et prestations à réaliser sur les immeubles sont inventoriés ci-après sans que cette liste ne puisse être considérée comme exhaustive.

---

### **ARTICLE 2. OBLIGATIONS GENERALES**

---

Le cahier des charges impose au TITULAIRE des obligations de résultats qui s'appliquent à l'ensemble des prestations réalisées par le TITULAIRE et sur l'état général des installations.

Le TITULAIRE garantit les résultats fixés au présent document et met en œuvre tous les moyens compatibles avec l'activité de l'immeuble.

En conséquence, tous les moyens et modalités décrits dans le présent cahier des charges ou tous les documents qui y sont cités ne sont que des moyens minimaux nécessaires au TITULAIRE pour satisfaire à toutes ses obligations. Le respect de ces moyens ne peut suffire au TITULAIRE pour le dégager de sa responsabilité qui reste pleine et entière à partir de la date de démarrage des prestations.

Le TITULAIRE met en œuvre, de sa propre autorité et sous sa seule responsabilité, tous les moyens qu'il juge utiles pour l'accomplissement de ses missions.

En outre, l'avis de l'AP-HP sur une décision concernant l'organisation ainsi que les informations et documents fournis par lui ne peut dégager pour autant la responsabilité du TITULAIRE.

Le TITULAIRE apporte toutes solutions aux défaillances constatées dans les meilleurs délais. Il est rappelé que les interventions de maintenance sont au minimum celles exigées pour l'application des différentes garanties relatives aux ouvrages.

Le TITULAIRE doit pouvoir mettre à disposition les renforts ou la main d'œuvre qualifiée nécessaire en astreinte pour assurer la sécurité des personnes et des biens ou toute autre exigence de sécurité.

---

### **ARTICLE 3. DISPOSITIONS GENERALES DE PRISE EN CHARGE**

---

La DPGF jointe présente un résumé des ouvrages et des équipements pris en charge par immeuble.

Le TITULAIRE est réputé avoir vérifié le contenu des documents techniques et avoir une parfaite connaissance :

- De la constitution des immeubles,
- Des contraintes résultant de leurs destinations et de leur fonctionnement,
- De la consistance des parties communes, des équipements et installations dont il doit assurer la maintenance,
- Des conditions particulières d'accès aux bâtiments.

Le TITULAIRE ne peut se prévaloir de la méconnaissance ou de l'insuffisance d'informations et faire état des difficultés provenant de l'état des parties communes, installations et équipements du bâtiment pour ne pas assurer sa prestation partiellement ou en totalité dans le cadre défini par le présent cahier des charges.

Les installations sont livrées en état de fonctionnement. Toutefois, le TITULAIRE se doit de faire appel aussi souvent que nécessaire aux experts, spécialistes et SAV de constructeurs, dès lors que la technicité l'exige.

---

### **ARTICLE 4. MODIFICATION DE PATRIMOINE**

---

#### **4.1. CONSISTANCE DU PATRIMOINE**

---

L'AP-HP se réserve le droit de faire effectuer tous travaux, extension ou modification des parties communes des installations et équipements par l'entreprise qualifiée de son choix.

Il avertira le TITULAIRE de ce type de travaux. Le TITULAIRE formulera au titre de son devoir de conseil et d'assistant les observations éventuelles relatives à ces modifications. La décision finale appartiendra à l'APHP

Dans tous les cas, le TITULAIRE assurera l'accompagnement des entreprises de travaux et leur facilitera l'accès aux locaux. Ces prestations sont intégrées au cahier des charges.

Après réalisation des travaux, le TITULAIRE prendra en charge immédiatement les parties communes, installations, équipements nouveaux ou modifiées conformément aux clauses du présent cahier des charges.

#### **4.2. CESSIION – ACQUISITION D'UN IMMEUBLE**

---

De même, le périmètre des immeubles pourra être modifié par L'AP-HP en augmentation ou en diminution sans remettre en cause les prestations à réaliser et décrites au présent cahier des charges.

En cas d'acquisition ou de cession, L'AP-HP préviendra le TITULAIRE et les prestations s'arrêteront à la date de cession.

En cas de modification importante du patrimoine (acquisition, cession d'immeubles) les prestations de maintenance devront être revu par avenant.



---

## ARTICLE 5. AUDIT TECHNIQUE DE PRISE EN CHARGE DES INSTALLATIONS DE L'AP-HP

---

La prestation décrite dans le présent article est rémunérée selon le montant porté sur la DPGF du lot détenu.

Le TITULAIRE de chaque lot devra contractuellement, et ce, dans les six (6) premiers mois qui suivront le début de la prestation, la **restitution d'un audit technique de prise en charge des installations** qui comprendra impérativement a minima :

- **L'inventaire technique / L'état des lieux exhaustif** (sous format Excel) à créer à partir de la liste des équipements fournie par L'AP-HP (à modifier, compléter si nécessaire), qui précisera le type de couverture et la conformité réglementaire (présence de ligne de vie, points d'ancrage...)
- **L'inspection visuelle** de l'ensemble des toitures & terrasses à maintenir avec photos prises sur site.
- **L'Etat d'entretien et de vétusté** des toitures & terrasses caractérisé selon les catégories suivantes :
  - ✚ 0 = Non vérifié : toitures & terrasses non vérifiées (préciser la raison),
  - ✚ 1 = toitures & terrasses HS à remplacer à court terme
  - ✚ 2 = toitures & terrasses en mauvais état, (préciser la raison),
  - ✚ 3 = toitures & terrasses en bon état,
  - ✚ 4 = toitures & terrasses en bon état de moins de 2 ans.
- **L'Etat de conformité réglementaire**
  - ✚ 0 = Non conforme (préciser la raison),
  - ✚ 1 = Conforme
- **Le plan de travaux chiffrés** si nécessaire (sous format Excel)  
Chaque anomalie détectée pendant la visite fait l'objet d'une préconisation détaillée et justifiée accompagnée d'un chiffrage associé.
- **Le prestataire devra fournir une fiche de synthèse présentant les degrés d'urgence des travaux à réaliser sur l'ensemble du patrimoine par immeuble.**
- **Le titulaire devra informer l'APHP ou son mandataire de tout travaux urgents à réaliser après chaque passage avec la transmission d'un devis pour validation.**

Le TITULAIRE procèdera à une reconnaissance des toitures existantes pour se rendre compte de l'état des revêtements, de l'état des divers ouvrages, accessoires et divers ainsi que des désordres éventuels sur ces derniers.

---

## ARTICLE 6. NATURE ET DEFINITION DES PRESTATIONS

---

### 6.1. GARANTIE DE RESULTATS

---

Les prestations à effectuer concernent la maintenance des toitures et terrasses.

D'une manière générale, le TITULAIRE garantit à l'AP-HP:

- Le respect des règles d'hygiène et de sécurité,
- La réactivité,
- La continuité de service,
- La qualité d'accueil et de propreté des parties communes et des installations techniques,

- 
- La satisfaction des occupants par la qualité de service et les conditions d'ambiance,
  - La pérennité et la fiabilité des installations et équipements par la mise en œuvre d'un programme d'entretien efficace,
  - Le détail précis des contrôles et vérifications,
  - Le reporting efficace des actions menées et à mener,
  - L'assistance technique et le conseil à l'AP-HP
  - Le respect des engagements contractuels...

## **6.2. PRESTATIONS DE MAINTENANCE PREVENTIVE**

---

La maintenance préventive est effectuée selon des critères prédéterminés dans l'intention de réduire la possibilité de défaillance d'une installation ou équipement ou la dégradation d'une prestation et de maintenir, dans le temps, les performances des matériels, équipements ou installations 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**

---

Le TITULAIRE est responsable de la politique de maintenance. Il s'appuie sur la réglementation en vigueur et se doit de la compléter au besoin en termes de fréquence et de tâches, pour garantir le respect de ses obligations de résultat.

La planification des interventions doit être établie par le TITULAIRE en début de chaque année en accord avec l'AP-HP.

Le planning est remis périodiquement à l'AP-HP avec le signalement de toutes les opérations pouvant avoir une incidence sur la disponibilité des Installations ou pouvant occasionner une gêne aux occupants (interventions dans les locaux occupés...).

Le planning doit être scrupuleusement respecté. Les éventuelles modifications qui, à l'expérience, s'avèrent indispensables sont définies d'un commun accord entre l'AP-HP et le TITULAIRE.

Le TITULAIRE soumet à l'accord de l'AP-HP les modifications qu'il préconise d'apporter au calendrier, assorties des justificatifs nécessaires. Après accord, il établit un nouveau programme dont la mise en application est immédiate.

### **Maintenance préventive conditionnelle**

---

Au cours des visites programmées définies ci-avant, le TITULAIRE juge de l'opportunité de déclencher des interventions conditionnelles destinées à permettre à une installation d'accomplir sa fonction requise.

Des interventions peuvent également être lancées après des visites faites par l'AP-HP.

En fonction de l'urgence, les interventions sont réalisées, soit immédiatement, soit planifiées en accord avec l'AP-HP.

Les opérations effectuées en urgence sont consignées immédiatement après exécution et les travaux différés doivent être répertoriés pour être planifiés ultérieurement.

## **6.3. PRESTATIONS DE MAINTENANCE CORRECTIVE**

---

Les interventions qui relèvent de la maintenance corrective ont pour objet la remise en état des équipements ou ouvrages à la suite d'une défaillance ou d'une dégradation.

---

Ces prestations sont exécutées commandées au fur et à mesures des besoins.

Les opérations de maintenance corrective sont réalisées dans les délais prévus au cahier des charges :

- A la suite d'une défaillance, d'une dégradation ou d'une réclamation constatée par le TITULAIRE ou l'AP-HP,
- A la demande de l'AP-HP, qui précise le degré d'urgence d'intervention souhaité, soit en fonction des perturbations constatées, soit à partir des informations données en clair par les systèmes,
- A l'initiative du TITULAIRE dans un cadre de maintenance préventive, de prestations de surveillance ou à la suite d'anomalies constatées.

Le TITULAIRE ne peut prétexter que l'origine de la défaillance est extérieure aux installations objet du cahier des charges pour refuser d'intervenir.

En cas de doute sur l'origine d'un défaut, le TITULAIRE est chargé de définir les frontières de responsabilité et de déclencher le processus de correction, au besoin en faisant intervenir l'organisme ou le prestataire incriminé.

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

- la date et l'heure de signalement de la défaillance (apparition d'une alarme ou réception de la demande d'intervention),
- la date et l'heure d'intervention,
- les coordonnées du donneur d'ordre,
- la cause de l'intervention,
- le détail de l'intervention,
- les photographies des désordres
- la ou les pièces remplacées et leur provenance.

Le TITULAIRE transmettra à l'AP-HP un rapport d'intervention.

Dans le cas, où la sécurité des personnes, des biens ou de fonctionnement des Installations est en jeu, le TITULAIRE prend les mesures d'urgence qui s'imposent, assure le dépannage et en informe immédiatement l'AP-HP.

Les réparations suivent les interventions d'urgence. Elles sont immédiates si elles conditionnent la remise en marche ou différées si le fonctionnement provisoire, sans risque, est possible.

#### **6.4. PRESTATIONS NON DUES AU TITRES DES MAINTENANCES CORRECTIVES ET PREVENTIVES**

---

Les prestations non dues par le TITULAIRE, dans le cadre du présent accord-cadre, au titre des maintenances correctives et préventives sont les suivantes :

- Les opérations de maintenance corrective liées à des actes de vandalisme,
- La remise en état des installations ou des matériels à la suite d'un sinistre non imputable au TITULAIRE,
- La mise aux normes d'Installations dans le cadre de nouvelles réglementations.

Ces prestations sont exécutées avec l'accord express de l'AP-HP et commandées au fur et à mesures des besoins, via les prestations de la section « PRIX HORAIRES DE MAIN D'ŒUVRE HORS BORDEREAU » du BPU.

Ces prestations, lorsque doivent faire l'objet d'un devis proposé à l'AP-HP pour accord et préciser a minima les éléments suivants :

- La référence de l'accord-cadre (lot concerné)

- La désignation de la prestation,
- Le lieu d'exécution ou de la livraison,
- La quantité commandée,
- La décomposition du prix : part fourniture et part main d'œuvre,
- Les délais et modalités d'exécution,

#### **ARTICLE 7. CONSOMMABLES, FOURNITURES**

Le TITULAIRE fournit, dans le cadre du forfait, l'ensemble des consommables et petites fournitures nécessaires au bon déroulement des prestations.

Sont désignés par consommables et petites fournitures tout « bien ou matériel non spécifique à un bien et destiné à une utilisation unique » - Norme AFNOR EN 13306 de juin 2001.

#### **ARTICLE 8. INDICATEURS DE PERFORMANCE ET PENALITES ASSOCIEES**

Les prestations étant basées sur une obligation de résultats, leur mesure sera basée sur des critères définis.

Le non-respect de ces indicateurs de performance fait encourir au PRESTATAIRE/TITULAIRE l'application de pénalités.

La valeur des indicateurs de performance sera appelée à varier dans le temps dans le cadre du plan de progrès ou de l'évolution des prestations.

De convention expresse, les pénalités seront appliquées de plein droit, sans aucune formalité ni mise en demeure préalable.

Leur application par L'AP-HP n'exclut pas pour celui-ci, la possibilité d'engager une action afin d'obtenir du TITULAIRE des dommages et intérêts.

**Les indicateurs de performance associés aux objectifs de résultats principaux sont définis ci-dessous.**

**Les modalités d'application des pénalités sont définies par le CCAP à l'article 13.1.**

Critère de qualité de service	Indicateur de Performance	Objectifs	Moyens de contrôle	Montant des pénalités
<b>DEMARRAGE DE LA PRESTATION</b>				
<b>Audit technique de prise en charge des équipements</b>	Restitution du rapport d'audit	6 mois après Le démarrage des prestations	Remise du rapport	150€/par jour de retard
<b>OBLIGATIONS DE RESULTATS SUR LES PRESTATIONS DE SERVICE</b>				
<b>Non-respect du planning d'intervention</b>	Respect du planning transmis	Fréquences décrites au cahier des charges	Autocontrôle PRESTATAIRE Constat /contrôl'AP-HP	200€/non-respect planning

<b>Prestation non réalisée</b>	Respect du planning transmis	Prestations et fréquences décrites au cahier des charges	Autocontrôle PRESTATAIRE Constat /contrôl'AP-HP	200€/prestation non réalisée
<b>COPILS / REUNIONS</b>	Présence du correspondant dédié à l'AP-HP	Respect du calendrier et des fréquences définies	Constat	150€/absence
<b>ACCES</b>				
<b>Accès d'un technicien du TITULAIRE sans autorisation</b>	Respect des procédures établies	Respect des procédures établies	Constat	150€/défaillance

---

## **ARTICLE 9. QUALITE - CONTROLE DES PRESTATIONS**

---

### **9.1. CONTROLE PAR L'AP-HP**

---

L'AP-HP met en œuvre les contrôles qu'il juge utiles à la vérification du niveau de qualité de la prestation.

L'AP-HP peut ainsi confier des prestations de contrôle à des intervenants internes et/ou à des organismes externes dans le cadre de contrats ponctuels ou permanents.

Le TITULAIRE doit se soumettre et participer activement à ces contrôles et mettre en œuvre les mesures correctives qui s'imposent au vu des résultats.

Les principaux objectifs des contrôles sont de vérifier :

- la conformité des prestations réalisées au regard de celles prévues par le cahier des charges,
- l'atteinte des objectifs définis dans le cahier des charges,
- l'optimisation des coûts d'exploitation,
- la pérennité du patrimoine et/ou la cohérence de son évolution.

### **9.2. AUTOCONTROLES ET GESTION DE LA QUALITE PAR LE TITULAIRE**

---

Conjointement aux contrôles de l'AP-HP, le TITULAIRE met en œuvre, dans le cadre de son plan d'assurance qualité, l'ensemble des autocontrôles nécessaires à la surveillance du niveau de qualité des prestations fournies par ses équipes lui permettant d'assurer une prestation conforme aux attentes du AP-HP.

Le TITULAIRE met en place ses propres outils de suivi qualité. Il lui appartient de déterminer les modalités des autocontrôles (méthodologie, quantité, échantillonnage, sections concernées, fréquences, personnes qualifiées...).

Sur demande de l'AP-HP, le TITULAIRE doit être en mesure de transmettre les grilles détaillées des autocontrôles réalisés.

Suite aux constats effectués, le TITULAIRE établit les éventuelles fiches d'actions correctives qui seraient nécessaires. Celles-ci sont ensuite suivies jusqu'à correction définitive du problème.

---

## **ARTICLE 10. OUTIL DE GESTION / REPORTING / LIVRABLES**

---

### **10.1. REPORTING**

---

Le TITULAIRE met en œuvre les systèmes d'information et d'exploitation nécessaires afin de lui permettre de collecter, exploiter, synthétiser et restituer les informations dans le cadre de son obligation de reporting.

Les objectifs du reporting sont le suivi de la bonne réalisation des prestations, l'évaluation de la qualité des prestations et le pilotage des dépenses d'entretien.

Le TITULAIRE assure le reporting consolidé des prestations (synthèse des reportings dus au titre de chaque site), dans le cadre d'un rapport annuel.

Ce reporting comprend le bilan financier des prestations ainsi que des prestations hors forfait réalisées par le TITULAIRE.

#### **Rapport annuel**

---

Le TITULAIRE établit un rapport de synthèse annuel dans lequel sont consignés au minimum :

- 
- L'organisation actualisée du TITULAIRE (organigramme),
  - Les faits marquants (les incidents et fiches d'incident associées, les opérations majeures de maintenance...)
  - La synthèse et l'analyse des données (préventif, correctif, demandes d'intervention, évolution des indicateurs, bilan des travaux réalisés par immeuble...),
  - L'inventaire du matériel entretenu mis à jour
  - Le planning de maintenance mis à jour pour l'année suivante,
  - Les propositions d'amélioration des prestations
  - Proposition annuelle de travaux

Ce rapport est remis au plus tard le 31 mars de l'année N+1 et servira de support au « COPIL ANNUEL AP-HP », soit le premier COPIL trimestriel de chaque année de l'accord-cadre.

En cas de besoin, L'AP-HP pourra formuler en cours d'année une demande de reporting spécifique à un site.

Tous les ans, le TITULAIRE fournit un rapport présentant les travaux qu'il juge utile de prévoir pour l'année civile suivante.

Ce rapport comporte :

- La description des travaux proposés,
- Localisation : Site, bâtiment, zone, local, photos le cas échéant ;
- Description des travaux : la motivation de ces travaux (réglementation, renouvellement de matériel arrivé en fin de vie, amélioration, recherche d'économies avec estimation du temps de retour sur investissement...)
- L'urgence des travaux proposés
- Le budget correspondant pour chaque poste

Cette proposition de travaux fait si besoin l'objet de réunion(s) spécifique(s).

## **10.2. REUNIONS**

---

Des réunions trimestrielles « COPILS » sont organisées en présence du correspondant dédié à l'AP-HP. Les rapports du TITULAIRE servent de base aux réunions. D'autres points sont inscrits, si nécessaire, à l'ordre du jour comme les questions de sécurité et l'adéquation des ressources. Les actions et observations qui résultent de cette réunion sont enregistrées par le TITULAIRE.

Des réunions spécifiques pourront être organisées, à la demande de l'AP-HP ou du TITULAIRE, en fonction des besoins.

Dans tous les cas, le TITULAIRE rédige les comptes rendus de réunions et les remet à l'AP-HP dans les deux (2) jours ouvrés suivant la réunion, pour validation avant diffusion.

## **10.3. CONSEIL**

---

Le TITULAIRE a une obligation générale de conseil de l'AP-HP dans tous les domaines concernés par le cahier des charges. Cela porte notamment sur :

- l'assistance à la gestion des sinistres, constats, expertises, et la mise en place des mesures conservatoires,
- la veille réglementaire et le conseil dans les domaines de l'environnement, de la performance énergétique, de la santé, de l'hygiène et de la sécurité, en signalant notamment toutes les non-conformités et en proposant les modifications adéquates,

- 
- la rationalisation du niveau de qualité des prestations, et l'optimisation du coût global d'entretien,
  - le signalement des incidents prévisibles susceptibles d'affecter la sécurité des personnes, des locaux ou des biens,
  - les propositions d'amélioration ou d'adaptation des Installations, visant à l'amélioration du service rendu.

#### **10.4. GESTION DOCUMENTAIRE**

---

Le TITULAIRE assure la gestion documentaire qui a pour objectif le maintien à jour et la traçabilité de la base de données techniques nécessaires à l'exploitation et à l'entretien des Installations.

La documentation concernée est celle mise initialement à disposition du TITULAIRE sur les sites et celle constituée au cours de l'exécution des prestations :

Le TITULAIRE en assure le classement et la conservation.

L'ensemble de la documentation est et demeure la propriété de l'AP-HP et n'est utilisée par le TITULAIRE qu'à seule fin d'exécution des prestations. Il ne peut la communiquer à des tiers sans l'accord écrit et préalable du AP-HP.



---

**ARTICLE 1. DESCRIPTION DES INSTALLATIONS**

---

Les équipements de ce marché comprennent l'ensemble des toitures & terrasses ainsi que leur étanchéité, des immeubles listés dans dans chaque DPGF par lot technique.

Il est entendu que s'ajoutent aux équipements décrits ci-avant l'ensemble des organes associés tels que les lanterneaux, acrotères, édicules, ventilations, siphons, zinguerie, filets de protection contre les oiseaux, gouttières, chéneaux, étanchéité, lignes de vie, points d'ancrage, crapaudine...

---

**ARTICLE 2. PRESTATIONS**

---

---

**2.1. MAINTENANCE PREVENTIVE**

---

Le TITULAIRE effectuera une visite annuelle de maintenance des toitures / des terrasses du patrimoine propre à son lot (cf. Décomposition du Prix Globale et Forfaitaire concernée), lesquelles incluent les équipements décrits à l'article 1).

Les interventions préventives sont réalisées, pendant les heures ouvrées, du lundi au vendredi de 8h00 à 12h00 et de 13h00 à 16h30 sauf demande particulière formulée par l'AP-HP.

Les périodes d'absence (congrés annuels, RTT, formation, ...) ne donnent droit à aucune diminution ou restriction de quelque nature qu'elle soit, des fréquences et prestations définies dans le présent cahier des charges.

Les prestations à réaliser comprennent notamment :

**CHENEAUX, GOUTTIERES ET DESCENTES (lot 1 & 2)**

- Examen général des ouvrages visibles,
- Nettoyage, enlèvement des feuilles et mise à la décharge des détritux,
- Remise en place des gouttières et descentes déboîtées y compris le remplacement des crochets défectueux ou manquants,
- Remplacement ou remise en place des crapaudines,
- Vérification du bon fonctionnement des descentes et débouchage le cas échéant,
- Nettoyage des pieds de chute accessibles à l'aide de matériel adapté (regard d'eaux pluviales, tampon de visite, ...)

**TOITURES TERRASSES / TOITURES TERRASSES GRAVILLONNEES (lot 2)**

- L'enlèvement des mousses, herbes, végétation, menus objets et mise à la décharge des détritux,
- Examens général des ouvrages d'étanchéité visibles,
- Ratisage, remise à niveau des gravillons, remise en ordre éventuelle des protections meubles,
- Inspection de tous les ouvrages complémentaires visibles sur la toiture, notamment souches, édicules, lanterneaux, acrotères, ventilations, zinguerie, bandeaux, bande solin, couverture, bande de rive, verrières et remise en état le cas échéant,
- Vérification des relevés d'étanchéité,
- Maintien en bon fonctionnement des évacuations d'eaux pluviales,
- Remise en place des crapaudines et garde grève ou remplacement si usagés,

- 
- Traitement anti-mousse (produit écologique et non nuisible à l'environnement, fournir une fiche technique du produit proposé avant traitement.)

---

### **TOITURES TERRASSES AUTO-PROTEGEES (lot 2)**

- -Enlèvement des boues, limons, menus objets sur le revêtement auto-protégé apparent,
- -Examen général de la partie courante (exemples : joints longitudinaux et transversaux),
- Inspection de tous les ouvrages complémentaires visibles sur la toiture, notamment souches, édicules, lanterneaux, ventilations, zinguerie, bandeaux, bande solin, couverture, bande de rive, verrières et remise en état le cas échéant, Maintien en bon fonctionnement des évacuations d'eaux pluviales,
- Remise en place des crapaudines et garde grève ou remplacement si usagés,
- Traitement anti-mousse (produit écologique et non nuisible à l'environnement, fournir une fiche technique du produit proposer avant traitement.)

### **TOITURES TERRASSES ACCESSIBLES (lot 2)**

- Examen général des ouvrages d'étanchéité visibles,
- Enlèvement des mousses, herbes, feuilles de la végétation et débris divers,
- Vérification et nettoyage des entrées d'eaux pluviales et des trop-pleins,
- Maintien en bon fonctionnement des évacuations d'eaux pluviales,
- Remise en place des crapaudines ou remplacement si usagées,
- Nettoyage complet des parties courantes du revêtement de circulation et du revêtement support des plots à jet d'eau,
- Calage des dalles instables dans le cas où les contraintes d'exploitation le requièrent,
- Traitement anti-mousse (produit écologique et non nuisible à l'environnement, fournir une fiche technique du produit proposé avant traitement.)

### **TOITURES TUILES, ARDOISES, SHINGLE, BAC SEC, ZINC (lot 1)**

- Examen général des ouvrages visibles,
- Remise en place de fixations, tuiles, faîtage, rive, ardoises, shingle ou d'éléments déplacés et remplacement si cassés, reclouage, re fixation d'éléments
- Vérification des scellements de faîtage, rive,
- Vérification des solins,
- Enlèvement des mousses,
- Traitement anti-mousse (produit écologique et non nuisible à l'environnement, fournir une fiche technique du produit proposé avant traitement.)
- Le brossage et le nettoyage avec appareil de lavage sous pression hydraulique
- La pulvérisation de produit anticryptoamique compris fiche technique à remettre au maître d'ouvrage
- Recherche d'infiltrations et/ou identification de risques d'infiltration

### **CHASSIS, LUCARNE, FENETRE DE TOIT ET LANTERNEAU (lot 1 & 2)**

- Contrôle de l'état et de l'étanchéité
- Nettoyage, traitement

### **DISPOSITIF DE SECURITE (ligne de vie..) (lot 1 & 2)**

- Contrôle des dispositifs de sécurité (cables, ancrages..) et réparations, refixation le cas échéant

- 
- Contrôle des gardes corps

## **2.2. MAINTENANCE CORRECTIVE**

---

A la suite des opérations de maintenance préventive, pour les anomalies constatées ne relevant pas de l'entretien courant, le TITULAIRE proposera des devis de réparation. Sur chaque devis, l'entrepreneur devra impérativement préciser la durée d'intervention prévisionnelle.

Ces devis pourront faire l'objet d'un simple bon de commande au TITULAIRE ou, dans le cas de montants importants, d'une consultation par Appel d'Offres à laquelle le TITULAIRE pourra proposer son offre.

## **2.3. DEPANNAGE**

---

Pendant la durée du marché, l'entreprise devra prendre toutes les dispositions nécessaires pour réaliser des dépannages et traitement des fuites sur l'ensemble des immeubles.

Le TITULAIRE devra prendre toutes les dispositions pour effectuer les réparations dans un délai de 48 heures après demande de l'AP-HP.

## **ARTICLE 3. ORGANISATION DES PRESTATIONS**

---

### **3.1. RECOURS A LA SOUS TRAITANCE**

---

Le titulaire devra faire la demande préalable de sous-traitance pour validation auprès des services de l'APHP.

### **3.2. SECURITE ET PREVENTION DES RISQUES**

---

Toutes dispositions doivent être prises en accord avec la législation en vigueur pour assurer la sécurité des personnes amenées à intervenir sur les toitures dans le cadre des travaux d'entretien et de maintien en état des installations.

Le TITULAIRE s'engage à respecter les dispositions légales en vigueur relative à la santé et la sécurité au travail.

Les travaux sont à réaliser sur des constructions existantes et occupées.

Le TITULAIRE s'engage à prendre toutes dispositions pour garantir la sécurité des occupants.

L'ensemble des dispositions réglementaires relatives à la sécurité (plan de prévention, protocole de sécurité, permis de feu, règlement intérieur, etc.) seront étudiées, préalablement à toute opération.

Lors des opérations d'entretien de la toiture et des divers équipements, toutes précautions devront être prises pour ne pas endommager le revêtement d'étanchéité ainsi que les ouvrages existants, y compris abords et espaces verts.

Conformément aux dispositions prévues dans le décret 92-158 du 20 février 1992 et à l'article R4512-7 du Code du Travail, un plan de prévention sera établi après notification du marché et avant réalisation des travaux. Celui-ci pourra être révisé annuellement. Le TITULAIRE s'engage en y apposant sa signature, à le respecter scrupuleusement.

Le TITULAIRE remettra avec son offre ses documents de prévention des risques et précisera les mesures qu'il appliquera.

---

Le TITULAIRE communiquera à l'AP-HP après notification du marché, les références de police d'assurance qu'il a souscrite (responsabilité civile) pour couvrir les risques relatifs à l'exécution des prestations dans le cadre de la consultation.

### **3.3. RAPPORT DE VISITE**

---

A la suite de chaque visite, Le TITULAIRE devra faire parvenir un rapport précis complet et détaillé avec photographies (Avant/après) pour chacun des sites.

Ce rapport devra être envoyé à l'AP-HP par courriel aux interlocuteurs désignés par ce dernier dans un délai maximal de 30 jours à compter de la date de visite.

Ce rapport comprendra à minima et par bâtiment :

- La date et la durée d'intervention
- Un descriptif détaillé des travaux réalisés
- Un résumé détaillé des constatations et des observations sur l'état de la toiture avec le reportage photographique Avant/Après.
- -Le signalement de tous les travaux de réparations des revêtements d'étanchéités et de leurs accessoires ou des ouvrages qui apparaissent nécessaires ou utiles au bon fonctionnement des toitures terrasses (y compris des travaux touchant la garantie décennale ou d'autres corps d'état sortant du cadre de l'entretien).

Pour les grosses anomalies constatées, l'entreprise proposera des devis de réparation. Le maître d'ouvrage se réserve le droit d'accepter ou non ces devis.