

**MARCHE DE SERVICES N°2025RTPF5001**

***Contrat d’exploitation des installations de chauffage, Eau chaude Sanitaire, Ventilation et Climatisation***

**CONTRAT DE TYPE PF + P3 + TRAVAUX OBLIGATOIRES**

**Annexe 4 à l’acte d’engagement - Trame de mémoire technique à remplir par le candidat**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Objet du document | Acte d’Engagement (A.E.) - Annexe 4 | |
| Maitre d’Ouvrage | CCI DU MANS ET DE LA SARTHE  1 Boulevard René Levasseur  CS91435  72014 LE MANS CEDEX 2 | |
| Assistant Maîtrise d’Ouvrage | ENERGIO  1bis, rue d’Entraigues  37000 TOURS | |
|  |  | |
| Version | Date | Modification |
| V1 | Vendredi 08 Novembre | Version initiale |
| V2 | Mercredi 20 Novembre 2024 | Version modifiée suite retour CCI72 |
| V3 | Lundi 02 Décembre 2024 | Version modifiée suite retour CCI72 |
| V4 | Mercredi 11 Décembre 2024 | Version modifiée suite retour CCI72 |

Il est demandé au candidat de répondre à la totalité des questions en respectant scrupuleusement les consignes de chaque question. En outre, il est demandé au candidat de **répondre dans l’espace précisé à la question.**

1. Moyens techniques et humains pour l’entretien (15 points)

* Votre entreprise dispose-t-elle d’un outil GMAO permettant de gérer informatiquement la programmation des opérations de maintenance ? Précisez si cet outil est prévu dans l’offre. (**3 points**) (2 pages maximum)

Votre réponse :

* Quel(s) sera(ont) le(s) technicien(s) dédié(s) à ce marché ? Joindre impérativement le(s) CV. Idem pour le responsable d’exploitation. Il sera attendu sur site le(s) technicien(s) nommé(s) ou des techniciens de compétence supérieure ou égale. (**10 points**) (10 pages maximum)

Votre réponse :

* Votre entreprise dispose-t-elle d’un centre d’appel indépendant du technicien de maintenance permettant :
  + La prise en compte de la demande d’intervention au niveau du centre d’appel
  + Le basculement de la demande vers le technicien concerné
  + La saisie en ligne par le pouvoir adjudicateur de la demande (système extranet)
  + Le suivi de cette demande en ligne par le pouvoir adjudicateur (système extranet)
  + Une extraction du nombre d’intervention et de la nature des interventions

Précisez si la mise à disposition de ce centre d’appel et de l’extranet est prévue dans l’offre. (**2 points**) (5 pages maximum)

Votre réponse :

1. Travaux prévus au titre de la garantie totale (25 points)

Afin de répondre à ce point, il est demandé au candidat de joindre un engagement pluriannuel P3 détaillant pour chaque site :

* La nature du matériel remplacé (type de matériel, maque, modèle, dénomination) ;
* Tout matériel non identifié clairement ne sera pas pris en compte dans l’analyse ;
* La date de remplacement prévisionnel du matériel ;
* Le type de matériel mis en place.

(1 page par site maximum)

Votre réponse :

1. Nombre d’heures prévues pour l’entretien et cohérence des prix de main d’œuvre et des coefficients d’entreprises (20 points)

* Le candidat devra ci-après détailler les heures prévues pour l’entretien et l’astreinte :

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
|  |  | Prévisionnel du candidat |
| Entretien courant | Nombre d'heures |  |
| Prix horaire €HT/heure |  |
| Responsable d'exploitation | Nombre d'heures |  |
| Prix horaire €HT/heure |  |
| Secrétariat | Nombre d'heures |  |
| Prix horaire €HT/heure |  |
| Astreinte | Coût unitaire par intervention (en €HT) |  |

# NOTE DEMARCHE RSE DEDIEE A L’EXECUTION DU MARCHE (5 points)

1. Quels mécanismes spécifiques de gouvernance avez-vous mis en place pour garantir la conformité de vos pratiques à la réglementation environnementale et énergétique lors de l’exploitation des équipements de chauffage et de ventilation ?

*Exemple de réponse attendue :*

*Présentation d’un système de contrôle interne (ex. audits périodiques, veille réglementaire, indicateurs de suivi de conformité). Mise en avant de l’utilisation d’outils spécifiques (ex. logiciels de gestion énergétique conformes à la norme ISO 50001). Détail des responsabilités assignées aux collaborateurs et partenaires (ex. responsables de maintenance formés à la conformité RSE). Exemple de résultats mesurables : Absence de non-conformités relevées lors des inspections réglementaires dans les 3 dernières années.*

Votre réponse :

2. Comment votre organisation s'assure-t-elle de réduire l'impact environnemental des activités liées à l'exploitation et à la maintenance des équipements de chauffage et de ventilation ?

*Exemple de réponse attendue :*

*Indicateurs mesurables : réduction documentée des émissions de CO₂ ou de la consommation énergétique liée à l'exploitation (en kWh ou en pourcentage). Présentation d’un plan d'amélioration continue pour l'efficacité énergétique des équipements (ex. remplacement progressif des équipements par des solutions plus durables, tels que des pompes à chaleur haute performance). Mise en œuvre de procédures spécifiques de maintenance préventive pour optimiser l’efficacité des systèmes et prolonger leur durée de vie. Engagement dans des actions collaboratives (ex. sensibilisation des utilisateurs finaux aux pratiques écoresponsables).* *Mise en place de technologies durables (ex. transition vers des équipements à haute efficacité énergétique ou basés sur des énergies renouvelables).*

Votre réponse :

3. Quels dispositifs avez-vous mis en place pour garantir le respect des droits des travailleurs, notamment en matière de conditions de travail, dans l'exécution des services de gestion des équipements de chauffage et de ventilation ?

*Exemple de réponse attendue :*

*Existence et mise en œuvre d’un code de conduite ou d’une charte éthique garantissant : Des conditions de travail sécurisées pour les techniciens (ex. respect des normes de sécurité telles que le port d’équipements de protection individuelle). L’interdiction du travail forcé ou des horaires excessifs. Suivi par des indicateurs mesurables, comme : Taux d’accidents de travail sur les 3 dernières années (avec preuve d’une amélioration continue). Nombre d’heures de formation en sécurité et droits fondamentaux dispensées aux employés. Contrôle des pratiques de la chaîne d’approvisionnement pour éviter toute violation des droits humains par des sous-traitants.* *Existence d’un processus de sélection responsable des fournisseurs et sous-traitants, intégrant des critères RSE (ex. conformité sociale, gestion environnementale). Fréquence des audits internes ou externes sur les conditions de sécurité. Existence d’un programme de prévention des risques liés aux activités (par exemple, prévention des troubles musculosquelettiques liés à la manipulation des équipements). Pourcentage des fournisseurs évalués sur leurs pratiques RSE et ou ayant des certifications environnementales ou sociales (ex. ISO 14001, SA8000).*

Votre réponse :

4. Comment votre organisation veille-t-elle à prévenir toute forme de discrimination dans les activités liées à la gestion et à la maintenance des équipements de chauffage et de ventilation ?

*Exemple de réponse attendue :*

*Présence d’une politique anti-discrimination applicable à tous les employés, partenaires et sous-traitants, avec engagement écrit contre toute discrimination basée sur l’âge, le genre, l’origine ethnique, ou le handicap. Indicateurs mesurables : Répartition des recrutements ou promotions par genre et diversité au cours des 3 dernières années. Existence et suivi d’un mécanisme de signalement des discriminations (nombre de cas signalés et résolus). Mise en œuvre d’actions concrètes comme : Formation obligatoire sur la diversité et l’inclusion pour les employés et gestionnaires.*

Votre réponse :

5. Comment gérez-vous les déchets générés lors de l’entretien et du remplacement des équipements de chauffage et de ventilation ?

*Exemple de réponse attendue :*

*Existence d’un plan de gestion des déchets incluant : Tri systématique des déchets (matériaux recyclables, composants électroniques, fluides frigorigènes). Traçabilité des déchets dangereux, conformément à la réglementation (bordereaux de suivi). Indicateurs mesurables : Quantité de déchets recyclés ou valorisés (en tonnes ou %). Taux de récupération et de recyclage des fluides frigorigènes usagés. Collaboration avec des prestataires certifiés pour le recyclage et l’élimination des déchets. Mise en place de charte chantier propre.*

Votre réponse :