

ACCORD CADRE DE PRESTATIONS DE SERVICES

Cahier des Clauses Techniques Particulières C.C.T.P

Objet de l'accord-cadre :

**ACCORD-CADRE DE PRESTATIONS DE SERVICES
RELATIF A LA REALISATION DE PRESTATIONS DE
MAINTENANCE DES MATERIELS DE RESTAURATION
ET FONTAINES A EAU
DU CROUS DE TOULOUSE-OCCITANIE**

N°2025-06

Mode de consultation :

ACCORD CADRE A BONS DE COMMANDE

**sur appel d'offres ouvert en application des articles L. 2124-2, R. 2124-2 1° et
R. 2161-2 à R. 2161-5 du Code de la commande publique**

SOMMAIRE

1 DISPOSITIONS GENERALES	3
2 CONTENU DES PRESTATIONS.....	6
3 MAINTENANCE PREVENTIVE	10
4.MAINTENANCE CORRECTIVE	14
5.VISITES PREPARATOIRES POUR LES COMMISSIONS DE SECURITE	21
6.PRESTATIONS COMPLEMENTAIRES.....	21
7.PILOTAGE ET MISSIONS GENERALES.....	23
8 GESTION DES MARCHES.....	29
9 ANNEXES	32

1 DISPOSITIONS GENERALES

1.1- CONTEXTE

Le présent accord-cadre a pour objet la réalisation de prestations de maintenance préventive et curative des équipements des restaurants, des cafétérias universitaires gérés par le Crous de Toulouse-Occitanie.

Seront intégrés à cet accord-cadre les équipements de V.A.E. (Ventes à emporter) fixes et mobiles, ainsi que les fontaines réfrigérées des services centraux et des structures d'hébergement du Crous de Toulouse-Occitanie.

Les critères imposés par le présent accord-cadre seront suivis au travers de tableaux de bord accessibles en temps réel par les équipes de direction et techniques du Crous.

Les critères suivants seront en particulier prépondérants pour le choix des entreprises retenues :

- Composition des équipes techniques de maintenance.
- Qualifications et habilitations de l'entreprise et du personnel.
- Moyens techniques adaptés.
- Proximité.
- Réactivité.
- Organisation du service administratif et veille technique. (Week-end, etc.).
- Outils de reporting (GMAO ou équivalent)

En cas d'intégration de nouveaux matériels ou de nouveaux sites au périmètre du marché, un avenant sera établi au moment de l'intégration de ces sites ou, au plus tard, à l'occasion de la mise à jour annuelle de l'avenant à la date anniversaire du présent marché (cf. article 3 du CCAP).

Il pourra éventuellement donner lieu à une modification du montant forfaitaire de la maintenance préventive.

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.

1.2- OBJET DU MARCHE ET CONTEXTE REGLEMENTAIRE

Le présent Cahier des Clauses Techniques Particulières (CCTP) définit les modalités, à titre principal :

- De réalisation des prestations d'entretien et de maintenance des équipements des restaurants et cafétérias universitaires gérés par le Crous à Toulouse et sa périphérie, ainsi que des équipements de V.A.E. (Ventes à emporter) fixes et mobiles, des fontaines réfrigérées des services centraux et des structures d'hébergement
- Des visites de conformité pour les commissions de sécurité, contrôle d'étanchéité, maintenance, entretien, mise en service, récupération des fluides de tous les équipements de réfrigération validées par un bureau de certification.
- Des mesures d'hygiène et de sécurité et le respect des règles environnementales mises en œuvre lors des interventions.
- De l'évacuation des déchets dans le respect des règles.
- De protection contre les incendies.
- Des propositions de remplacement des matériels obsolètes en raison de leur vétusté. Le prestataire informera son interlocuteur des dernières innovations en matière de concepts et proposera la visite de sites équipés afin de constater l'intérêt de tels concepts.
- D'élaboration des listes et provenances des principales fournitures de pièces de rechange.
- De la gestion de leurs stocks en atelier, ou sur sites.
- Des délais de réception des pièces détachées.
- Du détail de l'organisation et des engagements passés par les fournisseurs afin de garantir les horaires, accès au site, règles de stationnement et protection vis-à-vis du personnel.
- Des critères en matière de normes environnementales, en particulier sur l'utilisation de produits solvants, de la gestion des déchets et du recyclage des appareils mis au rebus, de l'utilisation et de la récupération des fluides frigorigènes.
- .../...

La maintenance préventive est :

- Exécutée à des intervalles prédéterminés ou selon des critères prescrits.
- Destinée à réduire la probabilité de défaillance ou la dégradation du fonctionnement d'un bien.
- Programmée selon un calendrier préétabli en accord avec chaque DUG ou selon un nombre défini d'unités d'usage.

Elle comprend la vérification :

- Des installations de cuisson, de préparation, de maintien et de remise en température et de froid intégré qui pèsent sur l'exploitant, prévues au règlement de sécurité contre les risques d'incendie et de panique dans les Etablissements Recevant du Public (E.R.P.).
- Des équipements frigorifiques (froid déporté) et réfrigérants et contenant un fluide en application des dispositions des articles R.543-75 à R.543-123 du code de l'environnement.
- Des équipements de laverie, leurs environnements et électromécaniques.

1.3- LES ENJEUX DU MARCHE

Les principaux enjeux du marché sont les suivants :

- Réaliser la maintenance des équipements afin de les conserver dans un état de durabilité optimum.

- Assurer une disponibilité, une fiabilité et une qualité de fonctionnement des installations telles que définies dans ce CCTP.
- Optimiser le fonctionnement des installations afin de répondre parfaitement :
 - o Aux exigences des utilisateurs.
 - o Aux contraintes d'environnement et d'utilisation.
 - o A la réglementation en vigueur ainsi qu'aux évolutions technologiques.
- Établir des rapports d'exploitation permettant un suivi régulier :
 - o De l'ensemble des prestations contractuelles. - Des garanties de résultats.
 - o De l'état et du fonctionnement des équipements.
- Établir et mettre à jour des supports d'exploitation permettant de constituer :
 - o Des procédures d'intervention détaillées, notamment sur les équipements sensibles.
 - o Une liste tenue à jour des matériels.
 - o Des gammes et tâches de maintenance adaptées.
 - o Des documents et notices de fonctionnement de l'ensemble des matériels.
- Suivre et gérer les demandes d'intervention des sites du Crous de Toulouse-Occitanie
- Garantir les délais d'intervention.

Dès la prise en charge du marché, le Prestataire doit mettre en place l'organisation et les moyens nécessaires pour respecter ses obligations contractuelles et répondre aux besoins du Crous de Toulouse-Occitanie énoncés précédemment.

1.4- DELAI D'EXECUTION DES PRESTATIONS ET DUREE DU MARCHE

Les dates et durées du marché sont définies à l'article 3 – Durée du marché du CCAP (Cahier des clauses administratives particulières du marché).

1.5- DEFINITION DES OBJECTIFS

Le présent marché est un marché à prix mixtes, comprenant un prix global forfaitaire avec obligation de résultats pendant toute la durée dudit marché, et une partie à bons de commande.

D'une manière générale, les objectifs sont :

- La continuité du service (disponibilité des installations).
- La fiabilité des installations et équipements.
- La pérennité des installations et équipements par la mise en œuvre d'un programme de maintenance préventive systématique.
- Le maintien des installations en conformité avec les règlements de sécurité applicables.
- L'assistance technique au Crous de Toulouse-Occitanie Le respect de ces objectifs se traduit par :
 - Un taux de disponibilité élevé des installations.
 - Un taux de défaillance faible.
 - La rapidité dans les interventions (respect des délais d'intervention).

Les obligations de résultat sont définies en fonction de l'importance que représente la non-disponibilité de l'installation ou équipement, en dehors des arrêts nécessaires pour la maintenance préventive.

Il appartiendra au titulaire, au cours de l'exécution des prestations, d'apporter pour chaque objectif, les éléments de preuve démontrant que l'objectif est atteint.

Le Crous de Toulouse-Occitanie se réserve le droit de faire effectuer à tout moment, par un organisme de son choix, les expertises qu'elle estime nécessaires et celles prévues par la réglementation. Il convoque par courrier, ou courriel le prestataire. En conséquence, le prestataire s'engage à être représenté lors de ces visites et à apporter son concours et mettre en place les moyens appropriés pour faciliter la réalisation de ces essais et vérifications. Son absence est sanctionnée selon les modalités prévues au présent marché.

Si ces vérifications révélaient que l'entretien n'a pas/ou mal été effectué, conformément aux prescriptions du présent marché, ces manquements entraîneraient l'application des pénalités prévues au CCAP (article 19). Les frais nécessaires à la mise en place de nouvelles visites de contrôle, sont dans ce cas à la charge du prestataire.

2 CONTENU DES PRESTATIONS

2.1 DESCRIPTION DES LOTS DE L'ACCORD-CADRE ET PERIMETRE DE L'ACCORD-CADRE

L'accord-cadre est composé de 18 lots géographiques et techniques suivants :

- LOT 1 : Froid déporté* Zone Toulouse CENTRE
- LOT 2 : Froid déporté* Zone MIRAIL, BLAGNAC, ENVT
- LOT 3 : Froid déporté* Zone INP : ENSAT, LABEGE, ENSEEIHT
- LOT 4 : Froid déporté* Zone RUMED, MFJA, INSPE
- LOT 5 : Froid déporté* Zone THEOREME, ESPLANADE, OLIVIERS
- LOT 6 : Froid déporté* Zone CANAL, INSA
- LOT 7 : Froid déporté* Zone ALBI, CASTRES
- LOT 8 : Froid déporté* Zone TARBES, AUCH
- LOT 9 : Froid déporté* Zone FIGEAC

Froid déporté : Tous équipements frigorifiques à distance pour chambres froides, salles réfrigérées, cellules de réfrigération, meubles de présentation ou distribution. Toutes centrales frigorifiques et condenseurs à distance à fluides frigorifiques et frigoporteurs. Tous les éléments structurants des chambres froides (poignées de portes, portes, joints, etc),

- LOT 10 : Equipements de cuisine et groupes logés Zone Toulouse CENTRE
- LOT 11 : Equipements de cuisine et groupes logés Zone MIRAIL, BLAGNAC, ENVT
- LOT 12 : Equipements de cuisine et groupes logés Zone INP : ENSAT, LABEGE, ENSEEIHT
- LOT 13 : Equipements de cuisine et groupes logés RUMED, MFJA, INSPE
- LOT 14 : Equipements de cuisine et groupes logés Zone THEOREME, ESPLANADE, OLIVIERS
- LOT 15 : Equipements de cuisine et groupes logés Zone CANAL, INSA
- LOT 16 : Equipements de cuisine et groupes logés Zone ALBI, CASTRES
- LOT 17 : Equipements de cuisine et groupes logés Zone TARBES, AUCH
- LOT 18 : Equipements de cuisine et groupes logés Zone FIGEAC

Tous les équipements de cuisine techniques destinés à la production et distribution des repas.
Froid intégré (groupe logé) : Tous équipements frigorifiques intégrés au matériel et indépendants,

armoires frigorifiques, vitrines, cellules de réfrigération rapide, meubles de présentation ou distribution, distributeurs d'eau réfrigérés.

Structures d'hébergements et services concernés par la maintenance des fontaines à eau :

- Lot 10 : Zone Centre
 - o Cité de l'Arsenal : 2 fontaines
 - o Services centraux du Crous : 6 fontaines
 - o Cité Chapou : 1 fontaine
- Lot 11 : Zone MIRAIL, BLAGNAC, ENVT
 - o Cité des humanités : 1 fontaine
 - o Résidence Daniel faucher : 1 fontaine
- Lot 14 : Zone THEOREME, ESPLANADE, OLIVIERS
 - o Tripode A (secrétariat) : 1 fontaine
- Lot 15 : Zone CANAL, INSA
 - o Résidence Clément Ader : 1 fontaine
 - o Résidence Olympe de Gouges : 1 fontaine

Les coordonnées des structures figurent en annexe 1 du C.C.T.P.

Ne sont pas concernés (liste non exhaustive) :

- Les tables inox, chariots, armoires, etc... non techniques.
- Les autolaveuses.
- Les chariots élévateurs.
- Les systèmes d'adoucissement de l'eau.
- La ventilation et son entretien (Nettoyage etc.).
- Les machines à café sous contrat.
- Les équipements prêtés par un fournisseur (Coca, Miko etc.).
- Le nettoyage des bacs à graisse et assainissement.
- Les équipements sous garantie

L'inventaire des équipements concernés par site et par lot est donné à titre indicatif en '[ANNEXE 2](#)'. 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.

Le prestataire devra néanmoins, au cours de son étude technique, répertorier et valider les listes de matériels en qualité et quantité, listes qui seront retenues lors de la notification du marché et qui seront contractuelles.

Chaque lot est un marché et sera attribué à un titulaire distinct. Un titulaire peut se voir attribué plusieurs lots.

Le Pouvoir adjudicateur souhaitant permettre l'accès à la commande publique aux PME, le nombre de lots total pouvant être attribués à un même soumissionnaire **sera limité à 2**.

Toutefois, en l'absence d'un nombre insuffisant de candidatures sur un ou plusieurs lots, le pouvoir adjudicateur se réserve le droit de s'exonérer de la limitation du nombre de lots attribués à un même titulaire

2.2- DESCRIPTION DES PRESTATIONS

2.2.1 Prestations techniques

Le prestataire prendra en charge :

- La maintenance préventive et la maintenance corrective.
- Vérification des installations de cuisson, de préparation, de laverie, de maintien 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.

2.2.2 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 à l'**'ANNEXE 2'** du présent CCTP.

En cas d'achat par le Crous de Toulouse-Occitanie d'un matériel supplémentaire (c'est-à-dire en complément du matériel listé à l'inventaire joint au présent marché), un avenant sera passé. Il pourra éventuellement donner lieu à une modification du montant forfaitaire de la maintenance préventive.

Un descriptif succinct des tâches à effectuer sur chaque appareil figure en **'ANNEXE 3'** à titre indicatif. Il est demandé au prestataire de proposer une gamme de maintenance exhaustive et adaptée aux matériels de cuisine concernés par chaque lot.

Le prestataire prendra en charge les tâches de gestion et de coordination pour la maintenance technique des équipements sur les différents sites :

Coordination et pilotage des prestations opérationnelles de maintenance qui lui sont confiées.

2.2.3 Qualification du personnel et tenue de travail

L'entreprise retenue 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.

L'ensemble du personnel intervenant sur les sites possèdera une attestation de capacité 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. (Fournir les certificats et attestations de stage des constructeurs concernés).

Les équipes d'intervention doivent compter des 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. Cela fait l'objet d'une notation dans le cadre de mémoire technique du marché.

Le titulaire précisera dans son offre le nombre des personnels affectés spécifiquement à la réalisation des prestations de ce marché et donnera des garanties de maintien des effectifs mobilisables en période de forte activité.

Le personnel intervenant sur site portera une tenue au nom de la société et un badge indiquant son nom et sa fonction. La prise en charge par un prestataire spécifique et adapté pour l'entretien des tenues en milieu alimentaire est souhaitée dans le cadre de l'exécution du marché.

2.3- OBLIGATIONS DU DONNEUR D'ORDRE

Le Crous de Toulouse-Occitanie 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.

2.4- OBLIGATIONS DU TITULAIRE DU MARCHE

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 chapitres ci-après.

Pour accomplir ces missions, le Crous 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 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).

Il n'est pas nécessaire que ce personnel soit mis à disposition en équivalent temps plein, notamment pour le responsable technique et l'assistant administratif. Il est souhaité un interlocuteur unique pour ces 2 fonctions.

Aussi, dans le cadre de 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.

3 MAINTENANCE PREVENTIVE

3.1- OBJECTIFS DES OPERATIONS DE MAINTENANCE PREVENTIVE

La maintenance préventive est exécutée à des intervalles prédéterminés ou selon des critères prescrits et elle est destinée à réduire la probabilité de défaillance ou la dégradation du fonctionnement d'un bien. Les visites et interventions de maintenance préventive ont pour but de réduire les risques de pannes et de maintenir dans le temps les performances des matériels ou équipements à un niveau proche de celui des performances initiales.

3.2- DEFINITION DES OPERATIONS DE MAINTENANCE PREVENTIVE

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

3.2.1 Maintenance préventive systématique

Maintenance préventive exécutée à des intervalles de temps préétablis ou selon un nombre défini d'unités d'usage mais sans contrôle préalable de l'état du bien.

Au cours de ces visites, il est procédé aux opérations listées en '**ANNEXE 3**' et aux contrôles réglementaires. Cette liste n'est pas limitative et présente les conditions minimales d'entretien. Le prestataire doit mettre en œuvre les opérations de maintenance préventive de manière à respecter ses obligations de résultats et limiter les interventions de maintenance corrective.

La prestation de maintenance comprendra obligatoirement les coûts de déplacement des techniciens, la main d'œuvre et le remplacement des petites fournitures et consommables tels que décrits à l'article 7.3.3 du présent CCTP. Ces prestations font partie du marché.

3.2.2 Maintenance préventive conditionnelle

Maintenance préventive conditionnelle : Maintenance préventive basée sur une surveillance du fonctionnement du bien et/ou des paramètres significatifs de ce fonctionnement intégrant les actions qui en découlent.

La maintenance est subordonnée à l'apparition d'indices révélateurs de l'état d'un élément matériel. Elle permet de programmer en fonction de certains indicateurs (témoins d'usure, temps de fonctionnement, etc.) 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.

Au cours des visites programmées dans le cadre de la maintenance préventive systématique, le prestataire juge de l'opportunité de déclencher des interventions conditionnelles. La prestation de maintenance comprendra obligatoirement les coûts de déplacement des techniciens, la main d'œuvre et le remplacement des petites fournitures et consommables tels que décrits à l'article 7.3.3 du présent CCTP. Ces prestations font partie du marché.

3.2.3 Périodicité

L'entretien préventif doit être assuré pour l'ensemble des matériels de cuisine définis dans l'inventaire du présent marché et dans le détail des équipements listé en '**ANNEXE 2**' dans le cadre de visites systématiques dont la fréquence est fixée à :

- 1 visite par an pour les matériels à froid intégré ou de préparation, laverie et tous équipements techniques.
- 2 visites par an, chacune réalisée au minimum à 5 mois d'intervalle, pour les matériels à froid déporté.

3.3- MODALITES D'EXECUTION DES OPERATIONS DE MAINTENANCE PREVENTIVE

Les opérations de maintenance préventive concernent la totalité des matériels et équipements de cuisine présents sur le site au moment du passage et devront être à minima ceux listés à l'inventaire joint en annexe (mis à jour lors de la notification du prestataire). L'ensemble des matériels sera donc vérifié et contrôlé selon les gammes jointes en exemple en '**ANNEXE 3**' du présent marché. Le prestataire pourra le cas échéant proposer d'autres gammes ou leur mise à jour qui seront alors soumises au Crous pour validation. A défaut de précisions sur les prestations de maintenance à mettre en œuvre dans le présent CCTP, ce sont les gammes standards des constructeurs qui sont à prendre en compte.

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

Le prestataire prendra soin de ne pas salir les locaux dans lesquels il interviendra. La sécurité sanitaire des convives est en jeu. Il respectera les règles d'hygiène en vigueur dans la cuisine, notamment celle consistant à revêtir une tenue à usage unique (en particulier sur-chaussures et charlotte jetables). A l'achèvement de chaque intervention de maintenance, le prestataire devra effectuer le nettoyage des locaux et des matériels qu'il aurait éventuellement salis lors de son intervention, ainsi que l'enlèvement de ses installations de chantier.

En cas de détérioration des locaux/installations techniques ou des équipements installés par d'autres sociétés du fait du prestataire, le Crous se réserve le droit de faire réparer ces locaux / installations techniques et/ou ces équipements aux frais et risques du prestataire. Le Crous se réserve le droit de faire appel autant de fois que nécessaire à une société spécialisée dans le nettoyage dès lors que le prestataire ne maintiendrait pas les locaux ou installations techniques dans un état de propreté suffisant pendant l'exécution des prestations ou en cas de livraison. Ces dépenses d'entretien des locaux ou installations techniques seront facturées au prestataire défaillant.

3.4- DEFINITION DES HORAIRES ET DES DELAIS D'INTERVENTION POUR LES OPERATIONS DE MAINTENANCE PREVENTIVE

3.4.1 Horaires d'intervention

Les interventions seront programmées autant que possible en dehors des heures normales d'occupation (Le titulaire aura toutes précisions de la part du Crous en cours de marché.). Le prestataire est informé de ces contraintes, et la réalisation de certaines interventions en horaires décalés est intégrée dans le montant forfaitaire du marché.

3.4.2 Définition des délais d'intervention

Le prestataire s'engage à réaliser les visites de maintenance préventive de la totalité du matériel de cuisine présent pour chaque site faisant l'objet du présent marché, selon la fréquence définie à l'article 3.2.3. du présent CCTP.

L'ensemble des délais s'applique à la totalité des prestations contractuelles.

Le prestataire doit prendre à son niveau toutes les dispositions contractuelles nécessaires pour respecter les délais du marché.

3.5- MODALITES DE TRANSMISSION DES DEMANDES POUR LES OPERATIONS DE MAINTENANCE PREVENTIVE

Un programme d'intervention (planning prévisionnel préventif annuel) est proposé par le prestataire au Crous et transmis par mail aux DUG concernés et à la Direction de la Restauration du Crous.

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.

Le planning prévisionnel préventif sera établi par le titulaire **dans le mois qui suit la prise d'effet du marché, et chaque année de reconduction**, transmis par mail aux DUG concernés et à la Direction de la Restauration du Crous.

La préférence pour la période de la maintenance préventive est celle de mai-juin.

Chaque mois, le respect du planning de maintenance préventive sera vérifié (et le retard sera analysé dans les différents rapports d'activité). Dans le cas d'opérations décalées, le prestataire doit assurer son exécution dans le mois suivant. Le prestataire précisera les actions qu'il compte mettre en œuvre pour combler le retard constaté.

3.6- DEFINITION DE LA TRAÇABILITE MISE EN ŒUVRE POUR LES OPERATIONS DE MAINTENANCE PREVENTIVE

3.6.1 Contenu du compte-rendu d'intervention

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

- La date et l'heure d'intervention.
- Les numéros d'inventaire (numérotation Crous) des matériels contrôlés.
- Les coordonnées du donneur d'ordre.
- Les équipements concernés.
- Le détail de l'intervention.
- La ou les pièces remplacées et leur provenance.
- La nécessité d'une pièce non prévue au catalogue pour la remise en état définitive.
- Le renouvellement conseillé.
- Une mise à jour du listing initial du matériel avec :
 - ✦ Etat général (très bon, bon, moyen, mauvais, très mauvais)
 - ✦ Etat entretien /nettoyage (très bon, bon, moyen, mauvais, très mauvais)
 - ✦ Utilisation du matériel (bon, moyen, mauvais).

Le prestataire est tenu d'informer le Crous de toute anomalie qu'il aurait observée sur les installations dont il a la charge, et de signaler, sauf à engager sa responsabilité, toute non-conformité des matériels

ou équipements à la réglementation en vigueur. Il établit pour chaque constat d'anomalie une fiche écrite mentionnant :

- Le type d'anomalie constatée.
- Les actions entreprises ou qu'il convient d'entreprendre pour y remédier.
- Les conséquences si aucune action n'était engagée.

Dans tous les cas, la traçabilité papier sera la seule qui fera foi.

De plus, les visites de maintenances préventives devront être inscrites sur les registres de sécurité des sites concernés le jour même de l'intervention par le technicien habilité.

3.6.2 Modalités d'envoi des comptes-rendus

Le rapport d'intervention de maintenance préventive devra être visé par le DUG ou le Directeur du site ou l'Agent d'Installation et de Maintenance (AIM), avec ses observations éventuelles. Il sera envoyé le jour même par courriel au D.U.G., copie au service des A.I.M. et à la Direction de la restauration du Crous.

Les gammes complétées devront être envoyées dans les 7 jours suivant la visite de contrôle.

En cas de non-respect de cette clause, les pénalités détaillées au CCAP (article 19) s'appliquent.

L'envoi par mail devra obligatoirement respecter les prescriptions suivantes :

- **L'objet du mail** devra faire apparaître : Nom du site – Matériel Concerné par l'intervention et son numéro Crous – date d'intervention.
- **Le compte-rendu** (fichier joint au mail) devra être sous format Word, Exel ou PDF.
Il sera dénommé avec les mentions suivantes : Nom du site – Matériel Concerné par l'intervention et son numéro Crous – date d'intervention.

3.6.3 Pièces de rechange

Voir article 7.3.3 du CCTP.

3.6.4 Devis

Si lors de la maintenance préventive, des réparations entraînant un remplacement de pièces ou des travaux autres que ceux prévus sont diagnostiqués ou s'avèrent nécessaires à la remise en bon état de fonctionnement du matériel concerné, il sera établi un devis soumis à l'approbation du D.U.G.

Les devis devront être communiqué sous un délai de 2 jours ouvrés maximum après diagnostic.

Tout retard non motivé dans la production et communication de devis de maintenance corrective, pourra entraîner la mise en place des pénalités à l'article 19 du CCAP.

3.6.5 Procédure simplifiée

Lors de la maintenance préventive, si le remplacement de certaines pièces est nécessaire, elles pourront être remplacées immédiatement par le titulaire après accord du D.U.G. ceci afin d'éviter un démontage et une intervention ultérieure.

Dans une volonté de simplification de la procédure,

- en cas de pièces détachées à la charge du Crous de Toulouse-Occitanie la gestion et facturation des pièces détachées se fera de la manière suivante :

- o Si le montant de la pièce détachée est inférieur à 200 € HT, la réparation pourra avoir lieu immédiatement sans validation de la part du responsable avec établissement direct de la facture sans émission / validation de devis.
- o Si le montant de la pièce détachée est supérieur à 200 € HT, la prise en charge sera effectuée par le biais d'un devis validé par le service compétent. 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 à l'initiative du D.U.G. dans le respect des règles des marchés publics.

Définition des critères pour pièce supérieure ou inférieure à 200 € HT :

Lors d'une intervention sur 1 réparation, il est considéré comme 1 pièce : 1 lot de pièces indispensables à la remise en service du matériel suite à la panne. (Ex : 1 thermostat + 1 sonde + 1 manette).

- la gestion et facturation de la main d'œuvre se fera de la manière suivante :

- o Dans le cadre de la formule standard, pour les interventions de maintenance correctives ne dépassant pas 1h de main d'œuvre, la réparation pourra avoir lieu immédiatement sans validation de la part du responsable avec établissement direct de la facture sans émission / validation de devis.
- o Dans le cadre de la formule étendue, la main d'œuvre est incluse dans le forfait

4. MAINTENANCE CORRECTIVE

4.1- OBJECTIFS DES OPERATIONS DE 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.

Cette maintenance exécutée après détection d'une panne est destinée à remettre un matériel dans un état dans lequel il peut accomplir une fonction requise.

Dans le cas où le fonctionnement des installations est en jeu, le prestataire prend les mesures d'urgence qui s'imposent et assure le dépannage (« maintenance palliative »). Ces mesures ont un caractère provisoire.

Les réparations (« maintenance curative ») 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. Ces mesures ont un caractère définitif.

Les obligations de résultat et délais d'intervention sont détaillés aux articles 1.5 3.4.2 et 4.3.3 du présent CCTP.

La prestation de maintenance corrective comprendra obligatoirement les coûts de déplacement des techniciens, la main d'œuvre, le remplacement des fournitures et les consommables tels que décrits à l'article 7.3.3 du présent CCTP. Ces prestations font partie du marché.

Dans le cas où l'intervention interviendrait à la suite d'une mauvaise utilisation ou d'un mauvais entretien du matériel, le prestataire devra en faire un rapport spécifique au DUG et à la Direction de la restauration, justificatifs à l'appui, afin que le Crous mette en place les mesures correctives nécessaires.

4.2- DEFINITION DES OPERATIONS DE MAINTENANCE CORRECTIVE Les opérations de maintenance corrective sont réalisées :

- A la suite d'une défaillance, d'une dégradation ou d'une réclamation constatée par le prestataire.
- A la demande du D.U.G ou de la Direction du site qui précise le degré d'urgence d'intervention souhaité, en fonction des perturbations constatées.
- A l'initiative du prestataire et sur accord du D.U.G ou de la Direction du site, à la suite d'anomalies constatées au cours de visites préventives. Sécurité sanitaire cf article 3.3. du présent CCTP.

4.2.1 Prêt de Matériel

Lorsque, pendant la remise en état, la privation de jouissance entraîne un préjudice pour le Crous celui-ci peut exiger un **matériel de remplacement dans un délai d'au moins de 24 heures sans aucun frais supplémentaire**. La liste de ce matériel de prêt est définie en annexe 4 du CCTP, complétée par le titulaire.

Ce matériel restera en prêt sur le site et utilisé par le personnel de restauration tant que le matériel initial n'aura pas été remis en état par le prestataire.

La non-fourniture d'un équipement aux caractéristiques semblables (en termes de capacité et de fonctionnalité des équipements listés en annexe 2 du CCTP conduira le Crous à louer le dit équipement auprès d'une société spécialisée de location d'équipements de cuisine professionnelle ou de stockage réfrigérée, aux frais du prestataire. Par ailleurs, les délais de remise en état seront ceux définis à l'article 4.3.

En cas de différend entre le Crous et le titulaire, les parties s'adressent à la Commande Publique du Crous pour convenir d'un compromis (commande.publique@crous-toulouse.fr).

Un état des lieux d'entrée et de sortie du matériel de prêt devra être réalisé par le prestataire en présence d'un représentant du Crous (DUG., Directeur de site ou A.I.M). Cet état des lieux sera alors visé par les 2 parties et permettra d'assurer la traçabilité en cas de problème.

4.3- DEFINITION DES HORAIRES ET DES DELAIS D'INTERVENTION POUR LES OPERATIONS DE MAINTENANCE CORRECTIVE

4.3.1 Horaires d'intervention

Les interventions seront programmées autant que possible en dehors des heures normales d'occupation (**soit de préférence avant 11 heures et après 14h00**). Les DUG préciseront au titulaire les horaires d'interventions à privilégier à minima à la réunion de mise en place du marché.

Les entreprises devront être en capacité d'assurer les interventions de dépannage du lundi au vendredi, de 7h00 à 18h00, toute l'année à l'exception des jours fériés.

Le prestataire est informé de ces contraintes et la réalisation de certaines interventions en horaires décalés est intégrée dans le montant forfaitaire du marché.

En cas de panne ayant un fort impact sur la réalisation de la prestation alimentaire (panne de four, armoire froide, congélateur, lave-vaisselle, etc.), les interventions pourront se dérouler avant 14h00.

Le titulaire est tenu de proposer l'accès à un service d'astreinte dont le prix est fixé dans l'annexe1 à l'acte d'engagement, du lot concerné.

Les interventions réalisées en astreinte sont des interventions de dépannage qui s'assimilent à de la « maintenance palliative » ; les opérations de « maintenance corrective » sont pour leur part réalisées pendant les heures ouvrées.

Les interventions sur appel en dehors des heures ouvrées sont déclenchées via les dispositions d'intervention en astreinte mises en place par le prestataire et décrites ci-après :

- Le numéro de téléphone indiqué dans le cadre de réponse technique, est relié à une permanence téléphonique 24 h/24 qui se charge de contacter le technicien d'astreinte pour intervention urgente permettant des interventions en dehors des horaires précités, pour les pannes nécessitant un traitement urgent et en accord avec les agents sur sites ;
- Les techniciens intervenant en astreinte disposent des compétences requises et des moyens techniques légers permettant d'assurer ce type d'interventions ;
- Une prise de connaissance du site et des installations est réalisée par les techniciens de l'équipe d'astreinte au cours de la prise en charge du marché ;
- Le prestataire garantit un délai d'intervention conforme à l'article 4.3.3 du CCTP pour tout dysfonctionnement signalé au Prestataire par le Crous,
- Après chaque intervention d'astreinte, le prestataire remet au Crous un rapport d'intervention

4.3.2 Permanence

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 17h00 les jours ouvrés sans interruption toute l'année.**

Cette présence continue tiendra compte des périodes de congés ou d'absence pour maladies.

4.3.3 Définition des délais d'intervention, de dépannage et de remise en état

Délai d'intervention : 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.

Délai de dépannage total ou palliatif (ou maximal d'indisponibilité) : durée maximale de l'intervention de dépannage nécessaire pour remettre en service l'installation.

Délai de remise en état : durée à l'issue de laquelle la remise en état est réalisée, incluant le délai d'intervention et le délai de dépannage.

Les délais de remise en état peuvent être prolongés par le Crous sur demande du prestataire, en fonction des délais d'approvisionnement dûment justifiés pour les matériels et pièces détachées ne figurant pas dans le stock.

L'ensemble des délais s'applique à la totalité des prestations contractuelles que celles-ci soient réalisées directement par le prestataire ou par un sous-traitant.

Le prestataire mettra en œuvre les moyens nécessaires pour respecter les délais d'intervention, de dépannage et de remise en état.

En cas de non-respect des délais d'intervention, de dépannage et de remise en état, les pénalités afférentes seront appliquées et sont développées au CCAP (article 19).

Les délais sont précisés ci-après pour chaque catégorie de matériel et sont contractuels :

Délai maximum en heures		Délai d'intervention pour diagnostic à compter de l'accusé de réception de la demande du Crous	Délai de dépannage à compter de la validation du Crous ou sans validation avec procédure simplifiée (article 4.6.5 du CCTP)	Délai de réparation à compter de la validation du Crous ou sans validation avec procédure simplifiée (article 4.3.3 du CCTP)	
				Si pas besoin de pièce ou pièce est en stock	Si la pièce n'est pas en stock
Froid	Chambres Froides/Cellules/Armoires froides positives et négatives/congélateurs	2h	6h	6h	CF article 4.3.3.1
	Contrôle de température/ Thermographes	4h	6h	6h	72h
	Fontaines réfrigérées	4h	6h	6h	72h
	Meubles selfs réfrigérés	2h	6h	6h	72h
Cuisson, matériel chauffant	Four de production/Remise en température	2h	6h	6h	72h
	Tables chauffantes/Etuves mobiles/Chariots Chauffants	4h	6h	6h	72h
	Meubles selfs chauds (bain marie à eau et à air, vitrocéramique)	4h	6h	6h	72h
Laverie	Lave-vaisselle (convoyeur, avancement automatique, capot, frontal, lave-batterie, lave plateaux, lave-verres)	2h	6h	6h	72h
	Convoyeurs à plateaux	2h	6h	6h	72h
Matériel électromécanique	Batteurs/Eplucheuses/ Cutters/etc..	4h	6h	6h	72h

4.3.3.1 Spécificité Chambres froides

Se rapprocher du Crous pour les mesures à prendre pour assurer la conservation des denrées stockées.

Dans une volonté de simplification, les interventions sur les chambres froides seront traitées dès validation du devis. Le bon de commande sera envoyé pour régularisation en suivant.

Dans le cas de dépassement du délai de dépannage palliatif ou total de 6h , le prestataire devra proposer des solutions de stockage palliatives en concertation avec le Crous.

4.4- MODALITES DE TRANSMISSION DES DEMANDES POUR LES OPERATIONS DE MAINTENANCE CORRECTIVE

Les demandes d'intervention seront effectuées par le DUG ou le chef de cuisine par téléphone et confirmées par courriel avec accusé de réception permettant la traçabilité de la demande de G.M.A.O. (logiciel de gestion de la maintenance assistée par ordinateur ou équivalent).

Toute demande devra faire l'objet d'un accusé de réception auprès du service du Crous.

Le candidat devra définir dans son offre un interlocuteur unique et les coordonnées de celui-ci.

Le prestataire s'engage à mettre en place une organisation permettant de prendre en compte et traiter les demandes dans les délais impartis, et assurer les retours d'information (clôtures d'intervention, mises en attente).

L'organisation et la procédure de gestion des demandes d'intervention seront décrites dans l'offre du prestataire.

Le prestataire assure les fonctions suivantes :

- Réception des demandes.
- Analyse des demandes.
- Déclenchement des actions pertinentes.
- Suivi de bonne fin des actions.

La maîtrise du nombre de demandes d'intervention est un bon indicateur :

- De la qualité de la maintenance préventive.
- De l'efficacité des interventions correctives.
- De la bonne réactivité, de la compétence du Prestataire et de la qualité de la communication.

4.5- UTILISATION DU LOGICIEL DE GESTION DE MAINTENANCE ASSISTEE PAR ORDINATEUR (GMAO ou outil équivalent)

Le prestataire mettra à disposition du Crous de Toulouse-Occitanie un accès à son outil 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.

Cet outil devra permettre un accès autorisé et différencié défini par les responsables du Crous (ex : par zone, par unité de gestion, par site, etc.).

Le prestataire mettra donc à jour en temps réel, le statut des différentes interventions, les comptes rendus d'intervention et toutes informations utiles.

Cet outil sera le seul et l'unique utilisé pour assurer la traçabilité de la maintenance préventive, corrective, la prise en compte des nouveaux matériels et la mise à jour des inventaires.

Le prestataire aura à sa charge la formation à l'utilisation de la GMAO de tous les personnels concernés du Crous

En cas de non tenue à jour de la base de données de l'outil GMAO, les pénalités définies au CCAP (article 19) seront appliquées.

4.6- DEFINITION DE LA TRAÇABILITE MISE EN ŒUVRE POUR LES OPERATIONS DE MAINTENANCE CORRECTIVE

4.6.1 Contenu du compte-rendu d'intervention

Chaque intervention de maintenance corrective fait l'objet d'un compte-rendu d'intervention corrective où sont mentionnées la cause de l'intervention et les informations décrites à l'article 3.6.1. du présent C.C.T.P.

En cas de constatation d'anomalies, se reporter à l'article 3.6.1 du présent CCTP.

Dans tous les cas, la traçabilité papier sera la seule qui fera foi.

4.6.2 Modalités d'envoi des comptes-rendus

Le compte-rendu d'intervention devra être visé par le D.U.G., directeur de site ou toute personne autorisée avec ses observations éventuelles et envoyé au moment du départ du technicien à l'adresse mail du D.U.G., directeur du site, copie à l'AIM.

Ce rapport doit être envoyé le jour même suivant les termes décrits à l'article 3.6.2. du présent C.C.T.P.

4.6.3 Pièces de rechange

Voir article 7.3.3 du CCTP.

4.6.4 Devis

Les devis devront être communiqué sous un délai de 2 jours ouvrés maximum après l'intervention.

Tout retard non motivé dans la production et communication de devis de maintenance corrective, pourra entraîner la mise en place des pénalités à l'article 19 du CCAP.

4.6.5 Procédure simplifiée

Dans une volonté de simplification de la procédure,

- en cas de pièces détachées à la charge du Crous de Toulouse-Occitanie ,la gestion et facturation des pièces détachées se fera de la manière suivante :

- o Si le montant de la pièce détachée est inférieur à 200 € HT, la réparation pourra avoir lieu immédiatement sans validation de la part du responsable avec établissement direct de la facture sans émission / validation de devis.
- o Si le montant de la pièce détachée est supérieur à 200 € HT, la prise en charge sera effectuée par le biais d'un devis validé par le service compétent. 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 à l'initiative du D.U.G. dans le respect des règles des marchés publics.

Définition des critères pour pièce supérieure ou inférieure à 200 € HT :

Lors d'une intervention sur 1 réparation, il est considéré comme 1 pièce : 1 lot de pièces indispensables à la remise en service du matériel suite à la panne. (Ex : 1 thermostat + 1 sonde + 1 manette).

- la gestion et facturation de la main d'œuvre et du déplacement se fera de la manière suivante :
 - o Dans le cadre de la formule standard, pour les interventions de maintenance correctives ne dépassant pas 1h de main d'œuvre et 1 déplacement, la réparation pourra avoir lieu immédiatement sans validation de la part du responsable avec établissement direct de la facture sans émission / validation de devis.
 - o Dans le cadre de la formule étendue, la main d'œuvre et le déplacement sont inclus dans le forfait.

5. VISITES PREPARATOIRES POUR LES COMMISSIONS DE SECURITE

Les visites de conformité pour les commissions de sécurité consistent en une vérification complète et approfondie des matériels de, cuisson, remise en température, maintien au chaud, équipements électromécaniques et équipements frigorifiques du site de restauration ainsi que des appareils afférents à l'activité.

Le DUG communique au prestataire le planning prévisionnel des commissions de sécurité pour lesquelles il souhaite une intervention préalable.

6. PRESTATIONS COMPLEMENTAIRES

6.1- DEFINITION DES PRESTATIONS COMPLEMENTAIRES

Le Crous peut demander au titulaire du marché d'autres types de prestations au titre du présent marché, pour exemple :

- Déménagement de matériel de cuisine d'un site A à un site B (sur le territoire du lot correspondant).
- Enlèvement et destruction de matériel présent sur un site sur demande expresse du DUG (dans le respect de la procédure de gestion de l'inventaire comptable).
- Intervention hors forfait (c'est-à-dire hors prestations de maintenances préventive et corrective) à la demande du Crous.

Ces prestations feront l'objet d'un devis et d'un bon de commande conformément aux montants unitaires précisés dans le Bordereau des prix unitaires (BPU).

6.2- DEFINITION DES HORAIRES

Voir l'article 3.4.1 du présent CCTP

6.3- DEFINITION DE LA TRAÇABILITE MISE EN ŒUVRE POUR LES PRESTATIONS COMPLEMENTAIRES

Chaque intervention complémentaire demandée fera l'objet d'un compte-rendu d'intervention comportant à minima les informations suivantes :

- Le n° de bon de commande.
- La date et l'heure d'intervention.
- Le site concerné.
- Les coordonnées du donneur d'ordre.
- L'équipement concerné.
- Le détail de l'intervention.

Les comptes-rendus d'intervention devront être envoyés le jour même aux DUG et à la Direction de la Restauration du Crous de Toulouse-Occitanie

L'envoi par mail devra obligatoirement respecter les prescriptions suivantes :

- **L'objet du mail** devra faire apparaître : Nom du site – Matériel Concerné par l'intervention et son numéro Crous – date d'intervention.
- **Le compte-rendu** (fichier joint au mail) devra être sous format Word, Exel ou PDF.
Il sera dénommé avec les mentions suivantes : Nom du site – Matériel Concerné par l'intervention et son numéro Crous – date d'intervention.

En cas de destruction d'un matériel existant sur site, **un certificat de destruction devra être rédigé** et transmis au Crous mentionnant à minima les éléments suivants :

- Le nom du site.
- Le n° d'un du matériel détruit (numéro d'identification Crous.)
- La description précise du matériel.
- Le mode de destruction du matériel.
- La date de destruction.

Pour toute livraison de matériel neuf ou transfert de matériel existant et /ou destruction de matériel, le descriptif détaillé du matériel en question devra être intégré dans l'inventaire pour mise à jour en respectant les prescriptions définies par le Crous de Toulouse-Occitanie.

Cette mise à jour devra être réalisée dès livraison du matériel neuf ou transfert de matériel existant et/ou destruction du matériel concerné selon les modalités définies pour l'item renouvellement de matériel.

7. PILOTAGE ET MISSIONS GENERALES

7.1- DEMARRAGE DU MARCHE

Le prestataire s'engage à être opérationnel dès la date de début d'exécution du marché ou sa date de notification si celle-ci est postérieure.

Il doit notamment assurer et faire valider par le Crous de Toulouse-Occitanie :

- L'organisation et la mise en place des moyens prévus pour le marché.
- La constitution de l'équipe opérationnelle.
- La sous-traitance déclarée éventuelle pour agrément et paiement direct.
- Les moyens matériels pour réaliser l'ensemble des prestations demandées (outillage, matériels, etc.).
- L'établissement d'un stock de matériels compatible avec les objectifs du marché.
- L'élaboration et la mise en place des méthodes d'organisation, de suivi et d'autocontrôle des prestations de maintenance.
- La liste actualisée des appareils après vérification et la mise à jour des listes des appareils fournis en annexe technique du présent CCTP au plus tard dix (10) semaines après le début d'exécution du marché ou sa date de notification si elle est postérieure.
- La validation du plan de prévention et de son planning.

7.1.1 Plan de prévention

Conformément à l'article R 4512-7 du code du travail, le titulaire rencontrera, préalablement au début des prestations, la conseillère de prévention au sein du Crous (Marie-Catherine ANDRAL prevention@crous-toulouse.fr) afin d'établir communément un plan de prévention applicable à l'ensemble des sites concernés par le présent accord-cadre.

7.1.2 Prise en charge des installations

La prise en charge des installations comprend également la vérification de bon fonctionnement de chaque équipement.

Il est demandé au prestataire **une analyse générale du parc d'appareils avec une préconisation chiffrée** pour la remise à niveau technique et de sécurité de chaque matériel avant le début du contrat (ex : protections électriques ou contre les blessures).

Pour les appareils de réfrigération, vérification du respect de la législation en cours et à venir sur les fluides frigorigènes et **préconisation chiffrée pour la remise aux normes (Rétrofits, etc.)**.

Pour les lots 1 à 9 (Froid déporté), il est demandé au prestataire un audit spécifique et des préconisations chiffrées sur la gestion des alarmes (qu'elles soient déjà présentes ou non).

Ces préconisations chiffrées doivent être sous forme de devis détaillé conforme au BPU.

Par ailleurs, au cours du premier mois du marché, le titulaire aura en charge l'identification complète de l'ensemble des équipements de restauration listés à l'inventaire annexé au marché dont il est titulaire. Il assurera la mise à jour éventuelle de cet inventaire.

Cette identification doit respecter une nomenclature commune à l'ensemble des équipements des sites, définis en accord avec le Crous de Toulouse-Occitanie et ne faire apparaître que le numéro d'identification de l'équipement (pas de logo de l'entreprise, n° de téléphone, etc.).

Le modèle d'étiquette devra au préalable faire l'objet d'une validation par le Crous de Toulouse-Occitanie et devra comporter à minima les caractéristiques suivantes :

- Fixation par adhésif haute performance. •
- Etiquette ultra résistante et indéchirable.
- Présence d'un pelliculage de protection.
- Résistante aux solvants, au nettoyage avec les produits utilisés sur les sites (produits de nettoyage désinfectants adaptés au contact alimentaire), au soleil, à l'humidité.
- Résistante aux températures d'utilisation entre -10°C et +70°C.
- Taille Maximum 1 cm x 5 cm.
- Caractères d'impression en noir.
- Ecriture lisible.

Avant toute pose d'étiquette, le support devra avoir été préalablement nettoyé et désinfecté avec un produit dégraissant pour permettre une adhérence maximale.

Le prestataire devra tenir informé le Crous de Toulouse-Occitanie de l'identification des matériels et des sites au fur et à mesure de l'avancée de l'identification.

En cas de non-respect de ces dispositions les pénalités définies au CCAP (article 19) seront appliquées.

7.2- DESCRIPTION DES MISSIONS PERMANENTES DU PILOTAGE

7.2.1 Pilotage et missions générales

Le prestataire est chargé du pilotage et du suivi de l'exploitation des équipements des sites du Crous de Toulouse-Occitanie. :

- Contractualisation avec ses sous-traitants déclarés pour la réalisation des prestations opérationnelles, permettant de répercuter les exigences du marché.
- Organisation et le pilotage de ses équipes et de ses sous-traitants.
- Respect des plannings d'intervention.
- Contrôle de la réalisation des prestations.
- Mise en place et le contrôle de la qualité de service de ses équipes et de ses sous-traitants, et le suivi des indicateurs qualité pour garantir l'atteinte des objectifs de résultats.
- Prise en compte des demandes d'intervention :
 - o Déclenchement et suivi des interventions.
 - o Le suivi et l'analyse des demandes d'intervention.
- Participation aux réunions définies par les D.U.G. ou exceptionnelles avec le Crous de Toulouse-Occitanie.
- Veille réglementaire et conseil dans les domaines de l'environnement, de l'hygiène et de la sécurité, en signalant notamment toutes les non-conformités et en proposant les modifications adéquates.

Le prestataire est seul responsable de la bonne réalisation des prestations opérationnelles du marché. Il fait son affaire de la répercussion des exigences du marché sur ses sous-traitants.

7.2.2 Gestion de l'exploitation maintenance technique

Cette gestion comprend :

- La surveillance des installations et de leur fonctionnement pour garantir les critères de confort, de sécurité, d'hygiène en relation avec la réglementation.
- La tenue à jour de l'application de gestion des demandes d'intervention qui pourrait être utilisée par le Crous de Toulouse-Occitanie
- La conservation, le classement, la tenue à jour de la documentation technique (notices techniques, rapports de contrôles périodiques, etc.), et l'information du Crous de Toulouse-Occitanie sur les mises à jour.
- La planification et la coordination des opérations de maintenance vis-à-vis de ses équipes, de ses sous-traitants et des autres prestataires du Crous de Toulouse-Occitanie.
- Les propositions d'amélioration des installations.
- La prise en compte, la gestion des incidents techniques et des actions nécessaires à leur résolution.
- La planification et le suivi de la réalisation des contrôles réglementaires à sa charge.
- La réalisation des propositions utiles à l'amélioration des installations pour garantir leurs performances et satisfaire aux besoins.
- La participation aux opérations de réception et de mise en exploitation de nouveaux équipements.
- La gestion des stocks et des achats de consommables et pièces de rechange.

7.3- PRECISIONS SUR LES MISSIONS PERMANENTES

7.3.1 Définition des interlocuteurs

Le titulaire devra, dès notification du marché, faire connaître par lettre au DUG, à la Direction de la Restauration les noms des personnes ayant les pouvoirs suffisants pour prendre sans retard les décisions nécessaires et préciser le cas échéant si ces représentants ont reçu délégation pour signer les documents et procès-verbaux inhérents au déroulement du marché.

Le titulaire fournira le numéro de téléphone permettant de l'appeler et d'intervenir sur la plage horaire d'intervention du marché.

Un interlocuteur unique devra être défini dans la semaine suivant la notification du marché et sera le relais pour toutes les demandes réalisées par le Crous de Toulouse-Occitanie Cette présence continue tiendra compte des périodes de congés ou d'absence pour maladies.

Toute intervention d'un nouveau technicien doit être soumise à approbation du Crous de Toulouse-Occitanie au plus tard 24 heures avant son intervention.

7.3.2 Constitution et gestion du stock

Il incombe au prestataire de définir la liste de ces pièces en fonction des différents modèles de fours et armoires froides/chambres froides ou machines à laver installés sur les différents sites afin de préconiser un stock de pièces adéquates.

Un stock de matières consommables et de pièces détachées est à constituer.

Sont considérées comme pièces gérées en stock, les matériels qui permettent d'accélérer les interventions du prestataire soit parce que la pièce représente un élément stratégique pour la continuité de fonctionnement soit parce que les délais d'approvisionnement ne permettraient pas au prestataire de respecter les clauses du marché.

Etant donné que les équipements de production tels que fours mixtes, sauteuses et marmites et les équipements frigorifiques de stockage (armoires froides et chambres froides) et machines à laver sont des équipements indispensables à la production, le Crous de Toulouse-Occitanie souhaite que certaines pièces de rechange soient maintenues en stock par le prestataire.

Par exemple :

- Cartes électroniques.
- Résistances spécifiques.
- Compresseurs.
- Ventilateur.
- Etc.

Le reste des matériels constituant le stock est de la seule responsabilité du prestataire qui ne peut se prévaloir d'une pièce manquante dans le stock de première urgence pour justifier d'un dépassement des délais contractuels d'intervention, sauf si le cas de force majeure est invoqué.

Le prestataire assure la gestion du stock dont il contrôle les entrées et sorties. Le stock est constitué dans les locaux du prestataire.

La gestion du stock sous tous ses aspects, fait partie intégrante de la prestation et comprend notamment :

- L'approvisionnement et la réception des pièces commandées.
- Leur mise en stock, leur maintien en état.

7.3.3 Fournitures, consommables et pièces de rechange

7.3.3.1 Fournitures

Le prestataire fait son affaire de la fourniture de toutes les petites pièces, dont notamment :

- Les joints de toutes natures.
- La visserie et boulonnerie courante.
- Les raccords de plomberie.
- Les voyants et leds des installations techniques.
- La quincaillerie courante.
- Les lampes de signalisation toutes tensions.
- Les fusibles de toutes sortes.
- Les baguettes de soudage de toutes sortes.
- Les thermomètres.
- .../...

7.3.3.2 Consommables

Le prestataire fait son affaire de la fourniture de tous les ingrédients et consommables, dont notamment :

- Les chiffons et serpillières.
- Les lubrifiants, huiles, graisse et produits de graissage spécifiques.
- Les dégrippants, silicones et agents protecteurs.
- Les téflons et pâte d'étanchéité.
- Les produits de nettoyage des équipements et des appareillages.
- L'huile, les fluides frigorigènes (totalité de la charge et leurs analyses régulières).
- Les produits de détartrage.
- Le nettoyant diélectrique.
- Le scotch électrique.
- Les disques d'enregistrement, piles et stylets de thermographe.
- Les piles des thermosondes.
- .../...

Tous ces termes s'entendent au sens le plus large, pour tout domaine d'activité, pour toute installation et pour tout ouvrage.

Les caractéristiques techniques des matières consommables indispensables à un fonctionnement correct de chaque équipement sont celles préconisées par le constructeur.

7.3.3.3 Pièces de rechange

Les modalités d'établissement des prix des pièces détachées est établi à partir d'un rabais selon les catalogues prix public indiqué dans les pièces financières.

Dans tous les cas, le prix facturé ne pourra excéder le prix public.

Restant à charge du mainteneur les autres fournitures définies au CCTP à l'article 7.3.3. Tels que les voyants, cosses, etc.

Les pièces détachées mises en œuvre seront, sauf accord spécifique du D.U.G. ou A.I.M. délivrées par écrit, des pièces neuves conformes aux spécifications du constructeur et adaptées aux installations.

Tout remplacement de pièces devra être dûment justifié. Le Crous de Toulouse-Occitanie se réserve, en outre, la possibilité de faire expertiser des éléments remplacés.

Pour ce faire, toute pièce qui aura été remplacée avec facturation complémentaire sera laissée à disposition du Crous pour une période de dix jours maximums.

La facture de cette intervention n'est recevable que si et seulement si,

- Y est annexée la facture du fournisseur des pièces détachées ou la copie de son catalogue prix public,
- Ainsi qu'une attestation de garantie d'une durée minimum de 6 mois pour les pièces courantes et de 12 mois pour les cartes électroniques.

Le prestataire peut proposer au Crous de Toulouse-Occitanie., ou ce dernier peut demander au prestataire, la réparation des pièces défectueuses en lieu et place de leur remplacement.

7.3.4 Fourniture de l'outillage

Le prestataire assure à ses frais, et sous sa seule responsabilité, la fourniture de l'outillage courant ou spécialisé, des appareils de mesure et de contrôle nécessaires à la réalisation des prestations du marché, les équipements de manutention, les échelles, échafaudages, plateformes, les protections, les véhicules, les équipements de téléphonie et informatique de ses personnels.

Il veillera à ce que son personnel soit formé à l'utilisation de ce matériel.

Il veillera également à ce que son personnel n'utilise pas l'outillage appartenant au Crous de Toulouse-Occitanie qui n'est normalement pas mis à sa disposition. Si de l'outillage appartenant au Crous de Toulouse-Occitanie était prêté au Prestataire, celui-ci le mettrait en œuvre sous sa propre responsabilité.

7.3.5 Accès aux matériels, règles d'hygiène et de sécurité

Le prestataire doit enseigner au personnel placé sous son autorité les diverses consignes de sécurité générale et particulière propres à l'établissement (Règlement intérieur) qui lui ont été communiquées par le Crous de Toulouse-Occitanie et contrôler fréquemment que ces consignes sont parfaitement connues des intéressés.

Le prestataire doit équiper ses intervenants de kit visiteur dans le cas d'intervention en zone propre.

Le personnel doit obligatoirement être muni d'une carte d'identité de son entreprise. Le Crous de Toulouse-Occitanie doit faciliter l'accès au prestataire du matériel installé. Il doit également mettre gratuitement à disposition du prestataire l'énergie nécessaire à l'accomplissement des tâches courantes relevant de ses prestations.

Les personnes désignées par le prestataire sont seules autorisées pour la maintenance des matériels et équipements, objet du marché.

Si les interventions sont réalisées par une équipe, le responsable de l'équipe est nommément désigné par le prestataire.

7.3.6 Suivi des fluides frigorigènes

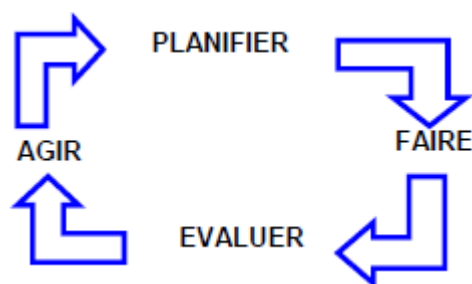
Le prestataire informera le Crous de Toulouse-Occitanie de toute recharge en gaz frigorigène des équipements frigorifiques dont il a la charge ainsi que des contrôles d'étanchéité réalisés le cas échéant et des réparations associées.

Une synthèse trimestrielle sera transmise par courriel, adressé au D.U.G., copie service A.I.M. et commande publique avec le rapport d'activité trimestriel.

8 GESTION DES MARCHES

8.1- COMITE DE SUIVI

Toutes les activités liées à la maintenance exploitation feront l'objet d'échanges formels entre le Crous de Toulouse-Occitanie et le Titulaire qui s'inscrivent dans une démarche de progrès continu :



A l'issue de la réunion de mise en place de marché organisée la semaine suivant la notification du marché, les comités suivants seront constitués et l'ordre du jour pourra être adapté si nécessaire :

Comité	Membres	Fréquence	Ordre du jour (non exhaustif)
Comité Annuel	Représentants du Crous de Toulouse-Occitanie. Responsable du Contrat du Titulaire Autres	1/an	Analyse des Rapport d'activité annuels Analyse des enquêtes de satisfaction Valider les plans d'action Suivi du plan de progrès Évolutions de périmètre
Comité Semestriel	Représentants du Crous de Toulouse-Occitanie Responsable du Contrat du Titulaire Autres	1/semestre	Analyse des Rapport d'activité trimestriels Planifier les interventions en commande, les arrêts de service Suivre la mise en œuvre des plans d'actions Suivre les Contrôles Réglementaires

8.2- PLAN DE GESTION DE LA QUALITE

8.2.1 Définition des objectifs

Le prestataire doit mener une réflexion sur la mise en œuvre d'un plan de gestion de la qualité sur les bases du projet qu'il remet avec son offre. Ce plan établit les règles, principes, objectifs et méthodes de calculs et suivi des indicateurs.

Le but recherché est la quantification de la qualité du service (taux de disponibilité, nombre de défaillances totales ou partielles...).

Cette approche permet au prestataire d'appréhender le niveau de qualité à atteindre et de décider des moyens à mettre en œuvre pour y parvenir. La comparaison des résultats obtenus par rapport aux objectifs permet de déterminer les mesures correctives à adopter.

Le prestataire s'engage à participer activement à cette démarche avec le Crous de Toulouse-Occitanie. Les indicateurs qualitatifs qui sont arrêtés font l'objet d'un suivi qui vient enrichir les rapports périodiques que le prestataire doit produire.

8.2.2 Descriptif des indicateurs

Le descriptif des indicateurs est à minima le suivant :

- Le délai entre la demande et l'intervention en heure, en prenant en compte les heures et jours ouvrés.
- La durée d'indisponibilité d'un équipement.
- Le délai entre deux défaillances successives sur un même équipement.
- Le délai entre l'acceptation d'un devis et sa réalisation complète.

Par ailleurs, les indicateurs suivants doivent être intégrés :

Par famille de produits :

- Indice de maintenabilité = temps total d'arrêt / nombre d'arrêts.
- Nombre de défaillances par famille de produits.
- Délai moyen d'intervention.
- Délai moyen de remise en état.

Par site :

- Nombre de défaillances par site.
- Montant moyen facturé par site.

Le titulaire pourra proposer des indicateurs supplémentaires pour enrichir la gestion de la qualité mise en œuvre.

8.2.3 Compte-rendu d'activité

Afin d'assurer un reporting précis au Crous de Toulouse-Occitanie sur l'ensemble des prestations réalisées, un certain nombre de rapport sont demandés.

8.2.3.1 Rapport trimestriel d'activité

Un rapport trimestriel est rédigé par le prestataire synthétisant :

- Le nombre de demandes d'intervention par section de matériel.
- Le nombre de demandes d'intervention pour chaque site.
- Le nombre d'interventions réalisées.
- Les sites concernés.
- Le montant en cas d'achat de pièces.
- Le suivi du planning des interventions préventives.
- Le détail des commandes de matériels de neuf (affectation, montant).
- Le suivi des fluides frigorigènes :
 - o Le site concerné.
 - o Le matériel concerné.
 - o Le type de fluide.
 - o La quantité de gaz chargée.
 - o La quantité de gaz recyclée.
 - o La quantité de gaz détruite et le destinataire pour la prise en charge du déchet.
- La synthèse des indicateurs détaillés ci-avant

Le rapport trimestriel est transmis au plus tard le 5 du mois suivant.

8.2.3.2 Rapport annuel d'activité

Un rapport annuel d'activité est rédigé par le prestataire et présenté aux D.U.G. synthétisant :

- L'état général du matériel avec une mise à jour du listing initial du matériel avec :
 - o Etat général (très bon, bon, moyen, mauvais, très mauvais)
 - o Etat entretien (très bon, bon, moyen, mauvais, très mauvais)
 - o Utilisation (bon, moyen, mauvais)
- Le nombre de demandes d'intervention par site.
- Le nombre de demandes d'intervention par section de matériel.
- Le nombre d'interventions réalisées.
- Le matériel nécessitant un renouvellement.
- Les sites concernés.
- Le montant en cas d'achat de pièces.
- Le suivi du planning des interventions préventives.
- Le détail des commandes de matériels de neuf (affectation, montant).
- Le suivi des fluides frigorigènes :
 - o Le site concerné.
 - o Le matériel concerné.
 - o Le type de fluide.
 - o La quantité de gaz chargée.
 - o La quantité de gaz recyclée.

- o La quantité de gaz détruite et le destinataire pour la prise en charge du déchet.
- o La synthèse des indicateurs détaillés ci-avant

Le rapport annuel d'activité est transmis au plus tard 2 semaines avant la date anniversaire, ainsi qu'à la sortie du marché.

Il est accompagné d'un diaporama de présentation, qui sera communiqué au DUG, Direction de la Restauration et à la Direction de la commande publique et des affaires juridiques du Crous de Toulouse-Occitanie.

8.3- OBJECTIFS DE CONSOMMATION ET DEVELOPPEMENT DURABLE

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

Les actions suivantes devront être mises en place :

- Préconiser des fournitures économes en énergie et/ou en eau (cas des lave-vaisselle) dans les propositions de remplacement. Le prestataire sera force de proposition dans tous les domaines concernés.
- Utiliser les produits d'entretien ecolabellisés lorsqu'ils existent.
- Respecter la directive DEEE relative au recyclage des déchets d'équipements électriques et électroniques ainsi qu'à ses transpositions en droit national.

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

Il est bien entendu libre de proposer et mettre en place des actions supplémentaires.

9 ANNEXES

- Annexe 1 : liste des sites, adresses et contacts du Crous de Toulouse-Occitanie
- Annexe 2 : liste des matériels et équipements par lot et par site du Crous de Toulouse-Occitanie
- Annexe 3 : Gammes de maintenance
- Annexe 4 : Equipements en prêt