

**CAISSE PRIMAIRE D'ASSURANCE MALADIE  
DE LA SEINE-SAINT-DENIS  
DIRECTION DU SECRETARIAT GENERAL  
Département Immobilier**

**195 avenue Paul Vaillant Couturier  
93014 BOBIGNY CEDEX**

**CAHIER DES CLAUSES TECHNIQUES PARTICULIERES  
PROCEDURE : AOO 01-2025**

**PROCEDURE: APPEL D'OFFRES OUVERT**

**TYPE DE MARCHE : SERVICES**

**OBJET DU MARCHE : MAINTENANCE ET DEPANNAGES DES  
INSTALLATIONS DE CLIMATISATION, VENTILATION ET  
CHAUFFAGE DES IMMEUBLES DE LA CAISSE PRIMAIRE  
D'ASSURANCE MALADIE DE LA SEINE- SAINT-DENIS**

**MARS 2025**

## SOMMAIRE

PARTIE 1 MAINTENANCE DES INSTALLATIONS DU GENIE CLIMATIQUE .....	3
Titre 1 CLAUSES ET PRESCRIPTIONS GÉNÉRALES .....	3
1.2 MODALITES ET CONDITIONS D'EXECUTION .....	4
1.3 MANAGEMENT DU CONTRAT .....	5
1.5 MODIFICATION DES PRESTATIONS .....	6
1.6 TERMINOLOGIE DE LA MAINTENANCE .....	6
Titre 2 DÉSIGNATION DES PARTIES .....	8
2.1 MAITRE DE L'OUVRAGE .....	8
Titre 3 MAINTENANCE .....	8
3.2 REMISE A NIVEAU .....	11
Titre 4 NIVEAU DE SERVICE A ATTEINDRE .....	11
4.2 PRESTATIONS HORS FORFAIT .....	17
Titre 5 MODALITES D'EXECUTION .....	18
5.2 OBLIGATIONS DU TITULAIRE .....	19
5.5 ENVIRONNEMENT .....	20
5.7 PERSONNEL AFFECTE AU CONTRAT .....	20
5.8 SOUS-TRAITANCE .....	20
Titre 6 ORGANISATION DU MANAGEMENT DU MARCHE .....	21
6.1 REVUE DE CONTRAT .....	22
6.3 REUNION TRIMESTRIELLE .....	22
6.4 REUNION ANNUELLE .....	23
6.5 PLAN DE PROGRES .....	24
6.6 CLOTURE DU CONTRAT .....	24
PARTIE 2 MAINTENANCE ET DEPANNAGE DES INSTALLATIONS DE CHAUFFAGE .....	25
Titre 1 PARTICULARITES DES INSTALLATIONS DE CHAUFFAGE .....	25
Titre 2 DETAIL DES PRESTATIONS ET PERIODICITE .....	26
Titre 3 MODALITES ET DELAIS D'EXECUTION .....	27
Titre 4 DESCRIPTIF DE LA VISITE DE MAINTENANCE PREVENTIVE .....	27
Titre 5 PRESTATIONS NON COMPRISES DANS LE COÛT DE LA VISITE MAINTENANCE PREVENTIVE .....	28
Titre 6 RAMONAGE CONDUITS .....	28
Titre 7 OBLIGATIONS DE L'ORGANISME .....	28
Titre 8 CAHIER DE MAINTENANCE .....	28
Titre 9 REGISTRE DE SECURITE .....	28
Titre 10 SURVEILLANCE A DISTANCE .....	29

Annexe 1 : Gammes de maintenance

Annexe 2 : Game d'entretien des installations de chauffage

Annexe 3.1 Descriptif chaudières & nombre

Annexe 3.2 : Emplacement disconnecteurs

Annexe 3.3 : Adresses des sites

## **PARTIE 1 MAINTENANCE DES INSTALLATIONS DU GENIE CLIMATIQUE**

---

### **Titre 1 CLAUSES ET PRESCRIPTIONS GÉNÉRALES**

---

#### **1.1 PREAMBULE**

Le présent document constitue le cahier des charges relatif à des prestations de :

- **Maintenance des installations du génie climatique, de la CPAM de Seine Saint Denis, désignée dans le présent cahier par l'expression « l'Organisme », pour les sites ci-après.**
  - 1- Le siège de la CPAM, 195 avenue Paul Vaillant Couturier à BOBIGNY
  - 2- Le site de MEDIACOM 31/33, rue du Landy à Saint-Denis
  - 3- Le site de LE RAINCY 44 avenue Thiers à Le Raincy
  - 4- Le site de LA COURNEUVE 121 avenue Paul Vaillant Couturier à La Courneuve
  - 5- Le site de STAINS 36, avenue Louis Bordes à Stains
  - 6- Le site de Montreuil 41, avenue du Président Wilson à Montreuil
  - 7- Le site de Noisy-Le-Sec 3, avenue G. Clémenceau à Noisy-Le-Sec
  - 8- Le site de AULNAY 8, rue M. Sembat à Aulnay-Sous-Bois
  - 9- Le site de SEVRAN 8, rue Lucien Sportiss à Sevran
  - 10- Le site de CONVENTION 2, avenue de la Convention à Bobigny
  - 11- Le site de EPINAY 26/28 rue Quétigny à Epinay
  - 12- Le site de LES MARDELLES 17, rue Henri Becquerel à Aulnay-Sous-Bois
  - 13- Le site de TREMBLAY 2, rue Léon Tolsotoï à Tremblay en France
- **Maintenance et les dépannages des installations de chauffage, pompes de relevage, disconnecteurs et ramonage des sites de la CPAM de Seine-Saint-Denis.** Le descriptif des équipements par site est joint à l'annexe 3 du présent CCTP.

Le nombre des installations concernées par les prestations est susceptible de varier, en plus ou en moins, selon l'évolution du patrimoine immobilier de l'organisme.

Le montant du marché sera augmenté après acceptation d'un devis par l'organisme ou réduit du prix de la redevance forfaitaire annuelle de l'équipement concerné et un avenant modificatif sera établi.

Les installations techniques concernées sont principalement les unités de production de chauffage et de climatisation du type thermodynamique ainsi que les unités intérieures associées, les centrales de traitement d'air, les extracteurs VMC et la GTC associée.

Le présent marché impose au Titulaire des obligations de résultat. En conséquence tous les moyens et modalités décrits dans le présent CCTP ou tous les documents qui y sont cités ne sont que des moyens minimaux nécessaires au Titulaire pour satisfaire à ses obligations.

**Obligation de résultats est la contraction** de « si le client n'est pas satisfait de la qualité des prestations, le Titulaire doit prouver que l'origine en incombe à une faute du client ou d'un tiers pour être déchargé de toute indemnisation (ou bien qu'il y a force majeure). Dans le doute, le Titulaire est présumé responsable et doit indemniser le client ».

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.

Les moyens décrits dans le présent CCTP ne sont pas limitatifs.

Le Titulaire apporte toute solution aux défaillances constatées dans les meilleurs délais et selon les obligations contractuelles de réactivité visées dans les clauses décrites ci-après du contrat.

Le Titulaire du présent marché prendra en charge ces activités de façon à garantir les meilleures conditions :

- de sécurité,
- de disponibilité,
- d'hygiène,
- de confort, et service aux usagers,
- d'image.

afin de toujours garantir la continuité des activités de l'Organisme.

Au titre de ce contrat, le Titulaire doit optimiser le coût global de possession des installations qui lui sont confiées à travers son action quotidienne, mais aussi en produisant un tableau de bord qui permette à l'Organisme de décider de toutes actions qui conduisent à pérenniser ce patrimoine technique.

## **1.2 MODALITES ET CONDITIONS D'EXECUTION**

Les interventions sont à réaliser sur les sites mentionnés en Préambule.

Avant toute intervention « planifiable », les techniciens du Titulaire sont tenus de prendre obligatoirement contact avec le responsable maintenance ou le gestionnaire de chaque site. Ils devront, avant toute intervention sur site, signaler leur présence à l'accueil.

Chaque intervention spécifique mettant en jeu la continuité de service, la sécurité ou les conditions d'exploitation (correctif non bloquant, préventif, prestations...) fera l'objet d'une demande d'intervention adressée par écrit 5j ouvrables avant le début de la prestation.

Toute anomalie, constatée au cours d'une visite, susceptible de présenter un danger grave ou imminent doit être immédiatement signalée à l'Organisme, accompagnée d'un écrit ou mentionnée sur la main courante.

Le personnel du Titulaire, ainsi que ses sous-traitants éventuels, devra se conformer strictement au règlement intérieur des bâtiments, notamment en ce qui concerne les conditions d'accès aux locaux, les relations avec le personnel du site et les règles de sécurité.

Les programmes et les horaires d'ouverture seront communiqués au Titulaire.

L'accès au site s'effectuera :

- Pour les interventions planifiées : durant les horaires d'ouvertures
- Pour les dépannages : durant les horaires d'ouverture du lundi au vendredi inclus, et de manière exceptionnelle pour les équipements critiques par l'astreinte.

Il est rappelé que le Titulaire doit agir conformément à la réglementation applicable pendant toute la durée du contrat.

L'énergie et les branchements nécessaires à la mise en œuvre des interventions sont fournis par l'Organisme.

Toute anomalie, constatée au cours d'une visite, susceptible de présenter un danger grave ou imminent doit être immédiatement signalée aux responsables désignés par l'Organisme pour

être les interlocuteurs officiels du Titulaire et les mesures conservatoires nécessaires à la sécurité des biens et des personnes seront réalisées à la charge du Titulaire immédiatement.

### 1.3 **MANAGEMENT DU CONTRAT**

Le contrôle des performances des installations techniques et des services ainsi que l'organisation mise en place seront réalisés à l'aide d'un tableau de bord synthétique.

Celui-ci regroupera l'ensemble des données qualitatives, techniques et économiques relatives aux activités d'Exploitation - Maintenance sur une période de 3 mois glissants :

- 1- Taux d'en cours préventif et correctif
- 2- Nombre et durée des interventions préventives et corrective par site
- 3- Ratio préventif / correctif par type d'équipement
- 4- Pièces et consommables utilisés par équipement
- 5- Récapitulatif des devis et de l'état de ces devis
- 6- Suivi des consommations énergétiques avec analyse selon la rigueur climatique
- 7- Suivi des relevés de température réalisés
- 8- Rapports sur les interventions spécifiques précisées au § 4.1.9
- 9- Commentaires sur les faits marquants

Ce tableau de bord remis tous les bimestres, apportera à l'Organisme une vue de synthèse sur les prestations réalisées et lui permettra d'en suivre l'évolution pour décider des orientations à prendre et de la stratégie à mener. Il recueillera les données provenant :

- 10- des différentes réunions entre le Titulaire et ses responsables en charge du contrat
- 11- des dysfonctionnements et faits marquants

Une fois structuré, le Tableau de bord sera mis à jour à la fréquence adaptée avec les données collectées et sera transmis avant le **5 du mois suivant la période concernée** à l'Organisme. Selon les circonstances et la situation du moment, une réunion de présentation et de commentaires de ce document sera organisée à l'initiative de l'une ou l'autre des parties.

La CPAM de Seine-Saint-Denis se réserve le droit d'effectuer un audit à n'importe quel moment par un Prestataire de son choix ayant pour objet le contrôle de la bonne exécution des obligations contractuelles de l'exploitant. Ce dernier devra mettre à disposition du Prestataire auditeur toutes les données, documents, rapports, descriptifs, comptes rendus de visite... nécessaires à l'exécution de sa mission.

### 1.4 **REGISTRES ET RAPPORTS**

Les résultats des visites sont consignés sur des registres tenus par le service Intendance ou le responsable de site, à la disposition de l'inspection du travail et des Services de Sécurité compétents conformément au décret N° 88.1056 du 14 novembre 1988.

Les registres correspondant à la prestation exécutée sont obligatoirement visés à la fin de chaque prestation par le Titulaire, qui veillera à leur bonne tenue en indiquant notamment le libellé clair et précis de l'objet de la visite, le compte rendu des opérations effectuées, celles à venir ou en cours, et joindre le bon d'attachement (nom du technicien, heure d'arrivée, de départ).

## 1.5 MODIFICATION DES PRESTATIONS

La CPAM de Seine-Saint-Denis se réserve le droit, après la notification du marché et ce pendant toute sa durée, de modifier, selon un préavis acceptable pour les deux parties, aux motifs de son choix et sans qu'elle ait à s'en justifier, l'étendue des services, objet du présent marché.

A cet effet, les parties se rencontreront dans les meilleurs délais afin de définir de nouvelles conditions tarifaires qui devront être économiquement acceptables par les deux parties, à l'exception des cas de modifications (à la hausse ou à la baisse) de l'étendue des services inférieure à 5 % du montant annuel des conditions tarifaires, pour lesquelles les conditions tarifaires resteront inchangées.

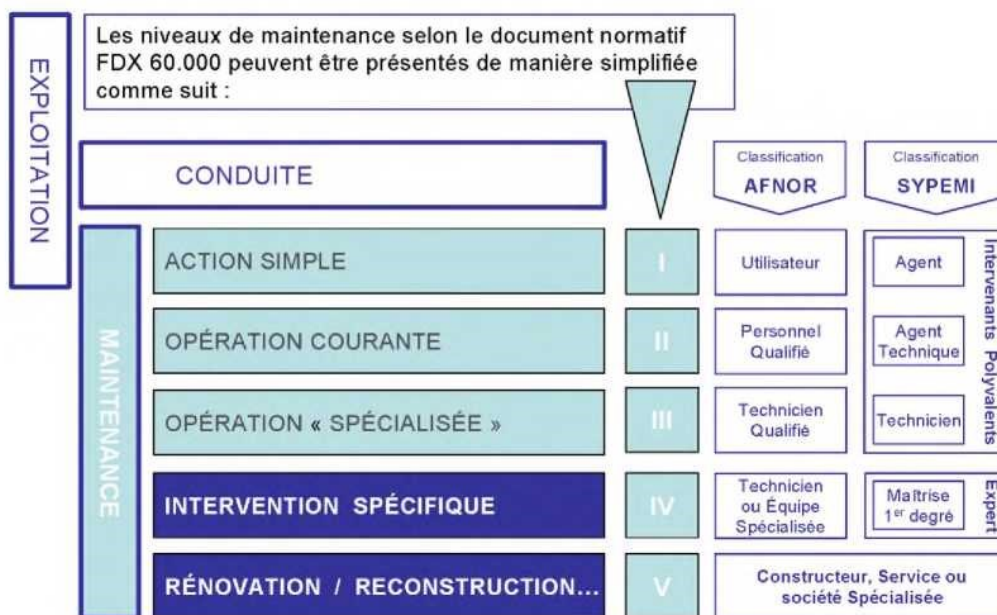
En cas de désaccord persistant sur la modification des conditions tarifaires, les parties auront la faculté de résilier le contrat par lettre recommandée avec accusé de réception. Cette résiliation prendra effet à la date de mise en place par l'Organisme du nouveau prestataire chargé de l'exécution des prestations et au plus tard six mois après la date de réception de la lettre de résiliation. Durant cette période, les parties poursuivront leur relation contractuelle sur la base du présent contrat.

## 1.6 TERMINOLOGIE DE LA MAINTENANCE

Les niveaux de maintenance décrits ci-après serviront de base pour les limites de prestations de la maintenance préventive et corrective en référence aux normes suivantes :

- 1-FD X60-000 Mai 2002: Maintenance - Terminologie de la maintenance
- 2-NF EN 13306 Octobre 2010 Maintenance - Terminologie de la maintenance
- 3-NF EN 13460 Octobre 2009 Maintenance - Documentation pour la maintenance
- 4-NF EN 15341 Juin 2007 Maintenance - Indicateurs de performances clés pour la maintenance

### Présentation simplifiée des niveaux de maintenance



1er NIVEAU	
Désignation	Exemples
<ul style="list-style-type: none"> <li>- Réglages simples prévus par le constructeur au moyen d'organes accessibles sans aucun démontage ou ouverture de l'équipement,</li> <li>- Type d'intervention effectuée par l'utilisateur du bien sans outillage et à l'aide des instructions d'utilisation</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Modification de consigne de régulation</li> <li>• Ronde de surveillance d'état</li> <li>• Échanges d'éléments consommables accessibles en toute sécurité, tels que voyants, filtres,...</li> <li>• Relevé des compteurs</li> <li>• Dépoussiérage général des coffrets électriques</li> </ul>
2° NIVEAU	
Désignation	Exemples
<ul style="list-style-type: none"> <li>- Opérations mineures de maintenance préventive,</li> <li>- Type d'intervention effectué par un personnel qualifié avec les procédures détaillées et les équipements de soutien (instructions),</li> <li>- Outillage portable défini par les instructions de maintenance,</li> <li>- Pièces de rechange transportables sans délai et à proximité du lieu d'exploitation</li> </ul> <p>Réglages simples</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Contrôle des organes de coupure des coffrets disjoncteurs, fusibles...)</li> <li>• Recharge de fluide frigorigène</li> <li>• Remplacement filtre à air sur terminaux de traitement d'air</li> <li>• Remplacement d'un fusible</li> <li>• Mesures diverses (équilibrage des phases, courbes de déclenchement des disjoncteurs...)</li> <li>• Contrôle du serrage des connectiques</li> </ul>

Dans le cadre du présent marché, seul le Titulaire assurera l'entretien, le nettoyage et les réparations sur l'ensemble des éléments de climatisation, CTA et VMC. L'Organisme n'interviendra en aucun cas.

3° NIVEAU	
Désignation	Exemples
<ul style="list-style-type: none"> <li>- Échanges de constituants.</li> <li>- Réglage et réétalonnage des mesureurs</li> <li>- Type d'intervention effectué par un technicien qualifié avec procédures et équipements de soutien,</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Reprise de calorifuge</li> <li>• Rembobinage moteur à titre préventif</li> <li>• Analyse vibratoire d'un moteur</li> <li>• Thermographie infrarouge</li> <li>• Mesure d'isolement sur moteur</li> <li>• Analyse physicochimique de l'eau (eau glacée, eau de chauffage)</li> <li>• Remplacement d'appareillages électriques (contacteurs...)</li> <li>• Remplacement des batteries auxiliaires</li> </ul>
4° NIVEAU	
Désignation	Exemples

<ul style="list-style-type: none"> <li>- Opérations importantes de maintenance corrective ou préventive.</li> <li>- Démontage, réparation, remontage, réglage d'un système.</li> <li>- Type d'intervention effectué par un technicien ou une équipe spécialisée à l'aide de toutes les instructions de maintenance générales ou particulières</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Révision d'une pompe P &gt; 10 kW</li> <li>• Rembobinage moteur P &gt; 50 kW</li> <li>• Remplacement d'un coffret électrique</li> <li>• Remise à neuf d'une armoire électrique (vétusté ou évolution de la réglementation...)</li> </ul>
5° NIVEAU	
Désignation	Exemples
<ul style="list-style-type: none"> <li>- Opérations dites "constructeur" nécessitant un savoir-faire</li> <li>- Révision générale avec le démontage complet de la machine</li> <li>- Réparations importantes réalisées par le constructeur ou le reconditionnement de ses biens</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Remplacement de biens obsolète ou en limite d'usure</li> <li>• Reconditionnement complet d'un gros équipement</li> </ul>

## Titre 2 DÉSIGNATION DES PARTIES

### 2.1 MAITRE DE L'OUVRAGE

La CPAM de Seine-Saint-Denis désignera un représentant qui sera l'interlocuteur unique du Titulaire. Ce représentant aura pour mission de :

- 1- Suivre la mise en place du contrat
- 2- Auditer les prestations soit d'une manière programmée ou inopinée sur la durée du contrat
- 3- Valider les devis dans le cadre des prestations hors forfaits
- 4- Pour contrôler, garantir la bonne exécution des obligations contractuelles du contrat,
- 5- Établir des plans d'action d'amélioration
- 6- Établir le cas échéant des propositions de pénalités ou de retenues financières
- 7- D'une manière générale toute mission d'assistance et d'aide à la décision.

Au besoin, l'Organisme pourra s'appuyer sur un bureau d'études spécialisé en ingénierie de maintenance.

### 2.2 TITULAIRE

Le Titulaire s'engage à fournir lors de la revue de contrat les noms des personnes suivantes:

- 1- Un responsable de contrat unique, responsable de la gestion administrative de ce marché.
- 2- Un responsable de site unique, responsable opérationnel de l'ensemble des activités générées par ce marché.
- 3- Une équipe de techniciens, qualifiés pour les travaux et les interventions dont ce marché fait l'objet.

## Titre 3 MAINTENANCE



### 3.1 **OBJET DU MARCHE**

#### 3.1.1 **NATURE DES PRESTATIONS**

D'une manière générale, le Titulaire garantit au Client :

- ^ la maintenance de l'ensemble des équipements techniques décrits en annexe des locaux des sites, de niveau 1, 2 et 3 telle que définie par la norme FD X60-000 comprenant en particulier :
  - > les essais, réglages et manœuvres de vérification courante et réglementaire de bon fonctionnement,
  - > la maintenance préventive systématique et conditionnelle,
  - > les interventions de maintenance corrective, pendant la présence sur site et en période d'astreinte pour urgence, et toutes mesures conservatoires, en période d'astreinte,
  - > la gestion des demandes d'interventions préventives et correctives,
  - > les fournitures et les consommables nécessaires à l'entretien courant,
  - > la fourniture de toutes pièces détachées dont le montant unitaire est inférieur ou égal à **200 € HT**, prix fournisseur.
  - > Le cumul des interventions (maintenance et dépannage) est exclu dans ce cadre.
  - > la fourniture de l'ensemble des outils et équipements nécessaires à son activité,
  - > l'évacuation des déchets liés à ces prestations dans le respect de la réglementation concernant l'environnement,
  - > l'optimisation du fonctionnement avec établissement de propositions d'amélioration,
  - > la constitution et la gestion des stocks de pièces détachées (incluses au forfait) pour les obligations de résultat spécifiées,
  - > la remise en état suite à toute dégradation consécutive à une intervention de son personnel,
  - > l'établissement des rapports et comptes rendus d'intervention,
  - > la coordination, le suivi, le contrôle et l'optimisation des interventions des agents du Titulaire et de ses sous-traitants et la gestion du personnel,
  - > la coordination des interventions de maintenance avec le représentant de l'Organisme.
- > le suivi des garanties de parfait achèvement des installations effectuées par le Titulaire,
- ^ la satisfaction des occupants par la qualité de service et les conditions d'ambiance,
- ^ le respect des exigences indiquées au présent CCTP,
- ^ les résultats fixés au présent CCTP,
- ^ le maintien des installations en conformité avec les règlements de sécurité et les règles de l'Art en vigueur au moment des interventions,
- ^ la recherche permanente et optimale pour l'amélioration des résultats, par la mise en place et l'utilisation des moyens adaptés et des ressources du Titulaire,
- ^ la continuité du service,
- ^ la propreté des locaux et installations techniques.
- ^ l'assistance technique à l'Organisme.
- ^ L'obligation de conseil à l'Organisme.

- <sup>^</sup> La veille réglementaire ainsi que l'évolution des obligations à la fois pour le statut de propriétaire ou de Preneur (pour les locaux détenus en pleine propriété ou ceux en location)

**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 et les essais.

Les équipements doivent être contrôlés en adéquation avec le cahier des charges.

### 3.1.2 DESCRIPTION DES INSTALLATIONS

Le présent marché prend en charge la maintenance de l'ensemble des catégories d'installations suivantes :

- Chauffage / ventilation / climatisation / traitement d'air
- Les groupes de production de froid/chaud et leurs réseaux.

Sont concernés dans le présent marché, pour toutes les installations décrites, les équipements de production, de transport et de distribution

Ne figurent pas dans la liste, mais sont également inclus, les organes et composants nécessaires aux équipements pour assurer leurs fonctions et notamment, les circuits auxiliaires, les châssis métalliques, les organes de mesure, de contrôle et de régulation, l'alimentation électrique...

Pour les installations de ventilation, sont compris tous les équipements techniques y compris les bouches d'extraction et de soufflage, les clapets coupe-feu...

Les limites physiques à partir desquelles le Titulaire doit les prestations sont les suivantes :

- Depuis l'armoire d'alimentation électricité, jusqu'aux émetteurs inclus pour les installations de chauffage et de climatisation.
- Les extracteurs, les centrales de traitement d'air, les unités intérieures, les bouches (soufflage et extraction), les gaines.

### 3.1.3 PRISE EN CHARGE DES INSTALLATIONS

**Dans un délai de 1 mois à compter de la notification du marché**, le Titulaire établira un rapport de prise en charge des installations du périmètre à maintenir.

Cette prise en compte sera l'occasion de conforter l'inventaire joint au CCTP et le contenu des plans de maintenance préventive pour garantir les objectifs spécifiés.

Le Titulaire établit un rapport d'audit comprenant la liste à jour des équipements concernés par le présent contrat.

Le niveau de détail de l'inventaire (marque, référence, numéro de série, date de mise en service, période de garantie, liste des pièces de rechange existante, caractéristiques, localisation...) devra permettre de renseigner la base de données d'un éventuel outil de GMAO. **Le fichier de rendu sera sous format .xlsx**

Le rapport de prise en charge est proposé au client qui accepte tout ou partie de la proposition du Titulaire. Ce livrable accepté par l'Organisme fera l'objet d'un procès-verbal. Il est précisé que l'état des ouvrages ne peut dispenser le Titulaire d'effectuer toutes les actions prévues au

contrat.

Les installations mises à disposition du Titulaire dans le cadre de ce marché sont réputées opérationnelles pour les obligations de service demandées. Malgré tout si lors de cet inventaire, le Titulaire juge l'état de tout ou partie des installations incompatibles avec les obligations de résultats spécifiées, il indiquera les anomalies relevées et justifiera leurs causes.

Le Titulaire n'est pas tenu responsable des malfaçons ou non-façons imputables à des travaux non réalisés par lui, qu'il doit signaler par écrit à l'Organisme dès qu'il en a connaissance.

Chaque équipement dans le périmètre du contrat fera l'objet d'une évaluation selon les règles de cotation ci-dessous.

### REGLES DE COTATION DES EQUIPEMENTS

Etat
<u>1 - Très bon état</u>
<u>2 - Bon état</u>
<u>3 - Moyen</u>
<u>4 - Hors Service</u>

Le Titulaire proposera un chiffrage des travaux de remise à niveau à effectuer pour remédier à ces anomalies classées par priorité.

#### 3.2 REMISE A NIVEAU

La CPAM de Seine-Saint-Denis se donne le droit de consulter d'autres prestataires pour la réalisation éventuelle des travaux de remise à niveau.  
Aucun travail ne pourra être effectué sans un accord écrit de l'Organisme.

### Titre 4 NIVEAU DE SERVICE A ATTEINDRE

#### 4.1 PRESTATIONS FORFAITAIRES

##### 4.1.1 OBLIGATION DE RESULTATS - VALEURS DES OBJECTIFS A ATTEINDRE

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

Lot technique	Délai d'intervention	Délai de remise en état	Astreinte	Plage d'intervention jours ouvrés	Nombre de pannes bloquantes tolérées
Chauffage Climatisation de confort (production)	2 heures	4 heures	oui	Heures d'ouverture	1 par semestre

Chauffage Climatisation de confort ** (par terminal)	4 heures	8 heures	non	Heures d'ouverture	4 par semestre
Climatisation locaux techniques (onduleurs...)	2 heures	4 heures	oui	Heures d'ouverture	1 par semestre
Traitement d'air	4 heures	8 heures	oui	Heures d'ouverture	1 par semestre

Lot technique	Délai d'intervention	Délai de remise en état	Astreinte	Plage d'intervention jours ouvrés	Nombre de pannes bloquantes tolérées
Climatisation Salles blanches	1 heures	4 heures	oui	Heures d'ouverture	1 par an
Chauffage salle blanche (bureaux)	1 heures	4 heures	oui	Heures d'ouverture	1 par an
Salles blanches Traitement d'air	1 heures	4 heures	oui	Heures d'ouverture	1 par an

#### 4.1.2 TEMPERATURE A MAINTENIR

##### Consignes de températures.

##### **Chauffage / Climatisation :**

\*Les températures à maintenir dans les locaux sont :

##### Locaux autres que locaux techniques

Hiver : 20°C,

Eté : la différence de température entre l'ambiance intérieure et l'extérieur est de 6°C (±1°C) pour la température extérieure de 32°C, la température intérieure doit être de 26°C.

Pour une température extérieure de 26°C, la température intérieure doit être de 26°C HR non contrôlée

##### Locaux techniques

- \* local onduleur : 20°C maximum toutes saisons, en froid
- \* local serveur informatique : 25°C maximum toutes saisons en froid
- \* locaux autocom : 20°C maximum toutes saisons en froid

Pour des températures inférieures à **-7°C**, le Titulaire doit assurer les meilleures conditions de chauffage possible en tenant compte des capacités des installations.

Afin de suivre au mieux ces exigences de températures, il est demandé au Titulaire la fourniture de 2 enregistreurs de température dédiés au contrat (l'étalonnage est à la charge du Titulaire). Ces enregistreurs devront être périodiquement déplacés dans les locaux identifiés critiques lors des réunions périodiques.

A la réunion de lancement du marché, les modalités et les premiers locaux définis critiques seront identifiés conjointement lors de la mise en œuvre du marché.

#### 4.1.3 PRINCIPE D'INTERVENTION SUITE A L'APPARITION D'UN DEFAUT

Suite à l'apparition d'un dysfonctionnement l'Organisme prévient le Titulaire par appel téléphonique et confirmation par mail.

Les demandes de l'organisme proviennent exclusivement du Service Dépannages ou du Service Intendance du Département Immobilier.

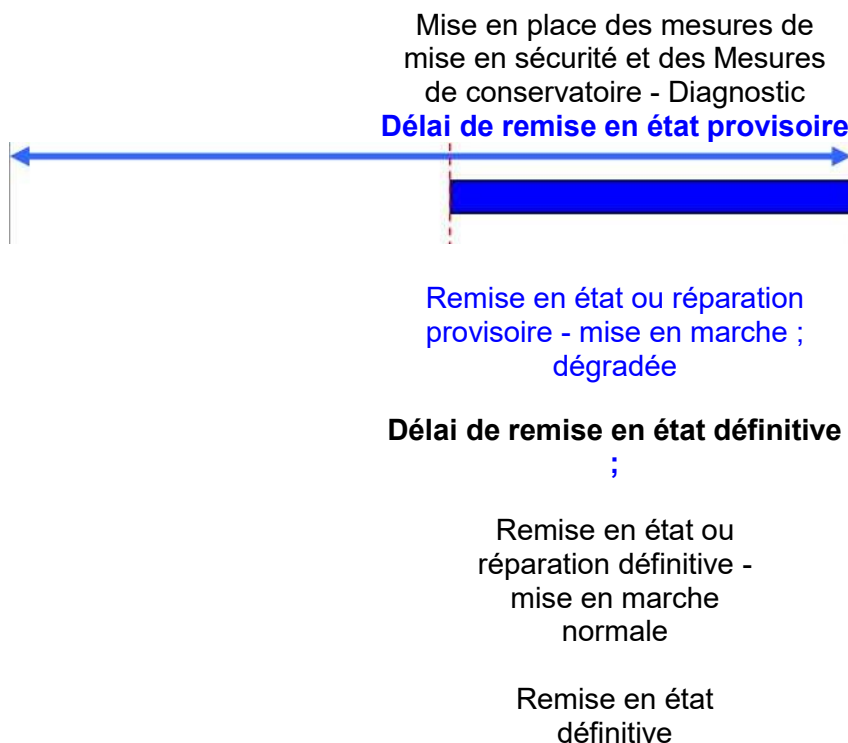
Le Titulaire doit intervenir dans les délais mentionnés ci-dessus. Dans le cas où l'intervention nécessiterait des pièces non prévues dans le stock du Titulaire, celui-ci devra tout de même assurer une remise en état provisoire selon les délais ci-dessus et planifier une remise en état définitive dans les meilleurs délais.

Dans le cadre où le Titulaire ne serait pas en mesure de remettre l'installation en état au terme du délai contractuel, les pénalités seront applicables.

T0 : Apparition ou signalement de la non-conformité

##### Délai d'intervention

Prise en charge de la non- conformité



#### 4.1.4 MAINTENANCE PREVENTIVE

Chaque équipement fait l'objet d'une maintenance préventive dont la périodicité et le contenu

(nature des opérations, consommables, huiles, fluides frigorigènes, pièces de rechange, main d'œuvre...) sont au libre choix du Titulaire en fonction des obligations de résultats mentionnées ci-dessus.

Dans le cadre du montant forfaitaire du présent marché, le niveau de maintenance demandé au Titulaire sera de niveau 1 à 3 inclus.

Les consommables et petites pièces d'usure dans le cadre d'une utilisation normale sont compris dans le forfait sans limitation de montant (lubrifiant, joints fluides, courroies, filtres, garnitures, voyants, composants électroniques, fusibles...).

Un planning prévisionnel fixant les dates d'interventions préventives sera proposé par le Titulaire et validé par l'Organisme.

Les dates, ainsi retenues, servent de référence pour les interventions de l'année en cours. Ce planning sera remis à la notification du marché lors de la réunion de lancement pour validation, puis une mise à jour sera faite à la fin de la prise en charge et annuellement au plus tard le 5 janvier.

Le planning sera annexé au document de prise en charge remis par le Titulaire.

Pour les interventions préventives nécessitant un arrêt des installations, le Titulaire devra confirmer auprès de l'Organisme au moins 7 jours avant la date présumée par courrier ou mail, en mentionnant la date et l'heure d'arrivée, le nom des intervenants ainsi que la durée de l'intervention.

*Dans la planification et la réalisation des interventions préventives, le Titulaire ne devra pas dépasser un taux d'en-cours supérieur à 8% du volume trimestriel. Ce ratio prend en compte le nombre d'interventions préventives non encore terminées sur le nombre d'interventions préventives terminées et en cours ramené sur une période de 3 mois « glissants ».*

#### 4.1.5 MAINTENANCE CORRECTIVE

En cas d'anomalie, le Titulaire devra intervenir dans les délais mentionnés précédemment à compter de la signification de la défaillance par la CPAM de Seine Saint Denis.

Le forfait comprend aussi toutes les interventions correctives (selon la définition de la norme FD X60-000) dont le montant unitaire HT d'achat des fournitures (pièces de rechange, fluides frigorigènes, autres services...) est inférieur ou égal à **200 € HT pièce unitaire** suivant le tarif fournisseur, toute remise déduites.

La main d'œuvre concernant ces opérations étant intégrées dans le forfait P2.

Au-delà de ce seuil de 200 € HT pièce unitaire, se reporter au § 4.2 « [Prestations hors forfait](#) ».

Dans le cas où la sécurité des biens ou des personnes serait en jeu, le Titulaire prend les mesures d'urgence qui s'imposent, il en informe l'Organisme et une facture de régularisation sera ultérieurement établie selon les bases définies à l'Acte d'Engagement et ses annexes.

Une utilisation hors tolérances (incivilité, vandalisme, dégradation volontaire notamment) des équipements du présent contrat est traitée dans le cadre des « Prestations hors forfait », sauf celles engendrées par la suite d'une intervention soit du Titulaire ou de son sous-traitant, dont le contrôle et la responsabilité de l'opération de maintenance incombent au Titulaire.

La mise en conformité des matériels ou équipements à la réglementation en vigueur est à la charge de l'Organisme. Il en est de même pour toutes évolutions réglementaires durant le

présent marché. Cependant, les travaux entre deux rapports des organismes de contrôles sont inclus au forfait.

Le Titulaire est réputé avoir pris connaissance des lieux et de tous les éléments afférents à l'exécution des prestations.

En conséquence, le Titulaire ne pourra prétendre à aucun supplément de prix pour prestations complémentaires éventuelles qu'il aura l'obligation d'exécuter et qui seraient consécutives à une mauvaise appréciation des prestations demandées et de l'état des installations.

*Dans le suivi et la réalisation des interventions correctives, le Titulaire ne devra pas dépasser un taux d'en-cours supérieur à 12% du volume trimestriel. Ce ratio prend en compte le nombre d'interventions correctives non encore terminées sur le nombre d'interventions correctives terminées et en cours ramené sur une période de 3 mois « glissants »*

**Remarque :** Toute panne consécutive à une mauvaise exécution ou à un manque de préventif sera prise en compte au titre du forfait.

#### 4.1.6 ASTREINTE

Le Titulaire mettra en œuvre un service d'astreinte de 6h à 20h, 5 jours sur 7 via un centre d'appel ou « portail de service » permettant d'assurer la réception de toutes les demandes émises par l'Organisme.

Cette astreinte doit être en capacité d'intervenir pour réaliser la réparation et non pas uniquement les actions de mise en sécurité pour un traitement ultérieur de la défaillance.

Les intervenants sont réputés avoir une connaissance :

- De la constitution des sites
- Des contraintes dues à sa destination
- De la consistance des équipements et installations dans le périmètre du contrat
- Des conditions particulières d'accès liées à la sécurité et à la spécificité des sites

Pour ce faire, le Titulaire dispensera une formation répondant aux obligations ci-dessus à ses agents avant leur première intervention. Il tiendra à jour une liste de ce personnel.

Tout intervenant dans le cadre de l'astreinte devra obligatoirement être mentionné sur cette liste.

#### 4.1.7 ASSISTANCE AUX CONTROLES ET VERIFICATIONS PERIODIQUES OBLIGATOIRES

Le Titulaire assurera dans le cadre du forfait une assistance à l'organisme de contrôle pour les équipements soumis à des contrôles réglementaires et vérifications périodiques obligatoires compris dans son périmètre (groupe froid..).

Le Titulaire a l'obligation d'accompagner les organismes de contrôle lors de leurs interventions et de réaliser les opérations nécessaires à l'accomplissement de ces contrôles (consignations, ouverture des panneaux d'accès, retrait des caches de protections, démontage...).

Les rapports des organismes de contrôle relatifs aux équipements du présent contrat seront transmis au Titulaire par l'Organisme.

Le Titulaire aura en charge l'analyse de ces rapports de contrôle et la proposition de devis

relative aux observations, se reporter au § « Prestations hors forfait », sauf si ces non-conformités relevées par l'organisme de contrôle sont la conséquence d'un défaut de maintenance préventive à la charge du Titulaire.

Après validation des devis, le Titulaire informe par écrit au fur et à mesure l'Organisme des actions entreprises, de leurs évolutions, et des réserves restantes.

Tout travaux hors forfait, résultant d'un devis accepté sera réceptionné contradictoirement par l'Organisme et le Titulaire, et constituera un procès-verbal de livraison des travaux en indiquant les éventuelles réserves de réception.

#### **4.1.8 ASSISTANCE AUX RECEPTIONS DE TRAVAUX**

Des travaux de rénovations et/ou d'extension des locaux, dont la maintenance fait l'objet du présent marché, pourront être entrepris par l'Organisme.  
Ces travaux feront l'objet de consultations.

Le Titulaire assistera l'Organisme lors des opérations de réception, ce qui permettra une intégration sans réserve des nouveaux équipements à la prestation.

#### **4.1.9 SPECIFICATIONS TECHNIQUES PARTICULIERES**

Pour certaines installations techniques, le Titulaire doit réaliser les actions décrites ci-après conformément à la réglementation en vigueur.

##### **Installations frigorifiques**

Le Titulaire assurera la maintenance annuelle des équipements frigorifiques.  
Il assurera également une recherche de fuite périodique en fonction des quantités de fluide sur l'ensemble des installations frigorifiques au titre de la réglementation des installations classées pour la protection de l'environnement. La fréquence de contrôle de ces installations sera en accord le décret (n°2010-349) du 31 mars 2010, à savoir

Ce décret a rendu obligatoire en vue de réduire la consommation d'énergie et de limiter les sources d'émission de substances polluantes nocives pour la santé humaine et l'environnement, l'inspection régulière des systèmes de climatisation et des pompes à chaleur réversibles d'une puissance frigorifique nominale supérieure à 12 kilowatts.

La liste des éléments contrôlés est fixée par un arrêté du 16 avril 2010 selon lequel l'inspection périodique comporte :

- 1- l'inspection documentaire,
- 2- l'évaluation, lors de l'inspection sur site, du rendement du système et de son dimensionnement par rapport aux exigences en matière de refroidissement du bâtiment,
- 3- la fourniture des recommandations nécessaires portant sur le bon usage du système en place les améliorations possibles de l'ensemble de l'installation
- 4- l'intérêt éventuel du remplacement de celui-ci et les autres solutions envisageables.

L'inspecteur évalue le dimensionnement du système par rapport aux exigences en matière de refroidissement du bâtiment, et l'inspection porte sur les parties accessibles des éléments suivants du système :

- 1- l'équipement de climatisation, y compris le dispositif de rejet de chaleur



- 2- le réseau de distribution de fluides
- 3- l'équipement extérieur de rejet de chaleur
- 4- les unités intérieures
- 5- les systèmes d'alimentation d'air des locaux traités
- 6- les systèmes d'alimentation d'air des centrales de traitement de l'air et les conduits
- 7- les entrées d'air neuf et la régulation

et plus généralement tous les éléments accessibles du système de climatisation.

L'inspection doit être effectuée sur une installation en marche, partielle ou totale.

La fréquence des contrôles d'étanchéité des éléments assurant le confinement des fluides frigorigènes dans les équipements frigorifiques et climatiques est la suivante :

- 1- une fois tous les douze mois si la charge en fluide frigorigène de l'équipement est supérieure à deux kilogrammes
- 2- une fois tous les six mois si la charge en fluide frigorigène de l'équipement est supérieure à trente kilogrammes
- 3- une fois tous les trois mois si la charge en fluide frigorigène de l'équipement est supérieure à trois cents kilogrammes.

### Ventilation

#### **Equipements terminaux :**

Le Titulaire aura à sa charge **le remplacement annuel de tous les filtres** nécessaire au fonctionnement des équipements ainsi que leurs nettoyages autant de fois qu'il sera jugé utile.

#### **CTA :**

Le Titulaire aura à sa charge **le remplacement trimestriel de tous les filtres** nécessaire au fonctionnement des équipements ainsi que leurs nettoyages autant de fois qu'il sera jugé utile.

#### 4.1.10 **SUIVI DES CONSOMMATIONS**

Le Titulaire mettra en œuvre un suivi des consommations énergétiques (eau, gaz...) qui consistera à établir un tableau de bord trimestriel qui permettra d'établir des ratios significatifs, et de pouvoir suivre et analyser les dérives éventuelles en fonction de la sévérité climatique ou la signalisation de fuites notamment.

Le Titulaire recherchera de façon continue l'organisation optimale des méthodes de conduite (programmation horaire, consignes de température, ...) et de maintenance pour assurer une qualité de service tant au niveau des résultats énergétiques qu'au niveau de la satisfaction des occupants.

Le Titulaire devra garantir les températures de consignes indiquées au § 4.1.2.

#### 4.2 **PRESTATIONS HORS FORFAIT**

Les prestations faisant l'objet de bons de commande correspondent :

- 1- à des travaux exceptionnels de maintenance préventive supérieure au niveau 3 au sens de la norme.
- 2- à des interventions correctives dont le montant des pièces unitaire est supérieur à

250 € HT. Dans ce cadre, la main d'œuvre est due dans le forfait de base.  
-3- à des travaux divers

***Rappel : Toutes les interventions correctives conséquentes à un manque de préventif sont incluses dans le forfait.***

Les prestations hors forfait font l'objet d'un devis qui est adressé à l'Organisme **sous 4 jours** à compter de la signification de la défaillance. Il est traité dans le cadre "prestations hors forfait".

Le devis mentionnera le délai d'exécution des prestations à compter de la date de mise à disposition des installations par l'Organisme.

La CPAM de Seine Saint Denis peut utiliser le cadre « prestations hors forfait » pour réaliser des travaux de modifications et d'améliorations sur les installations techniques

Le devis fera ressortir les quantités et prix unitaires correspondants (coût unitaire des pièces et coefficient appliqué sur l'achat des fournitures et pièces conformes aux BPU joint en annexe à l'offre remise) et comprendra un descriptif détaillé des prestations à réaliser, des modalités d'exécution (sécurité, interface avec d'autres services ou prestataires...).

Pour tout matériel installé, le Titulaire devra fournir sa fiche technique avec notamment sa classe énergétique.

Tout nouveau matériel devra être compatible avec le matériel existant dans le cadre d'une démarche « exploitation maintenance HQE ».

Sur demande de l'Organisme, le Titulaire devra fournir un justificatif du montant de son devis (facture fournisseur...). Au-dessus de 1 000 € HT de pièce unitaire ou de prestation, le Titulaire fournira au moins 2 devis de fournisseurs différents.

Concernant le montant des devis et le délai d'exécution, l'Organisme se réserve le droit de les refuser et de solliciter tout autre prestataire de son choix pour faire exécuter ces travaux, sans que le Titulaire exploitant ne puisse prétendre subir un préjudice.

#### **4.3 GARANTIE**

Le délai de garantie des réparations forfaitaires ou ponctuelles est de 12 mois après livraison des prestations validée par le procès-verbal de réception des travaux signé par le Titulaire et la CPAM de Seine Saint Denis.

---

## **Titre 5 MODALITES D'EXECUTION**

### **5.1 OBLIGATIONS DE LA CPAM**

La CPAM de Seine Saint Denis mettra à disposition du Titulaire toute la documentation en sa possession (DOE, DUIO^).

L'énergie, l'eau et les branchements nécessaires à la mise en œuvre des interventions sont fournis par l'Organisme.

L'Organisme remet au Titulaire les clés, badges nécessaires à l'accomplissement du contrat.

L'Organisme s'interdit toute intervention sur les installations autres que mise en marche ou arrêt, tests lampes et relance d'équipement sans en informer le Titulaire.

L'Organisme informera immédiatement le Titulaire des observations ou prescriptions formulées par les organismes reconnus compétents (bureaux de contrôle, experts, administrations...) et plus généralement des événements, faits, constats, décisions ou autres, pouvant avoir une incidence sur l'exécution du présent contrat.

## **5.2 OBLIGATIONS DU TITULAIRE**

Pendant toute la durée d'exécution des prestations prévues au marché, le Titulaire est responsable de la bonne exécution des obligations mises à sa charge par le marché.

En cas d'inexécution, de mauvaise exécution ou de retard dans l'exécution de ses obligations, le Titulaire sera redevable des pénalités dans les conditions définies au CCAP.

## **5.3 QUALITE**

Le Titulaire instaurera une démarche de progrès contrôlable par l'Organisme. Toutes anomalies et dysfonctionnements seront consignés et les redressements traités de façon à éliminer leurs nouvelles occurrences. Les répétitions d'anomalies auront une incidence sur le coût de la prestation et particulièrement :

- 1- défaillance à la réception des interventions,
- 2- avaries répétitives,
- 3- manquements aux procédures de retour d'expérience.

## **5.4 SECURITE**

### **5.4.1 PLAN DE PREVENTION**

Le Titulaire assurera les interventions requises dans le respect de la législation en vigueur et du décret du 20 février 1992 en particulier.

Les situations à risques seront identifiées et redressées en concertation avec l'Organisme lorsque les parties seront conjointement concernées.

Le Titulaire consignera les anomalies de fonctionnement et d'attitudes dangereuses de ses propres activités, ayant entraîné des incidents, accidents ou non, de façon à prévenir tout risque ultérieur.

Un plan de prévention sera élaboré avant le début des prestations, appliqué et contrôlé durant la période de contrat dans le même esprit que la démarche qualité ci-dessus.

Ce document identifie les mesures de prévention des risques prises lors des différents travaux réalisés sur les installations et notamment :

- 1-travaux électriques : habilitations des intervenants, procédures de mises à l'arrêt des installations
- 2- travaux en hauteur : équipements utilisés conformes, entretenus et contrôlés...
- 3- permis de feu si soudage...

Tous les personnels du Titulaire, ainsi que les sous-traitants qui sont amenés à intervenir sur le site à sa demande, doivent être équipés des EPI réglementaires et à jour de leurs contrôles.

### **5.4.2 SIGNALISATION DES TRAVAUX ET PERMIS DE FEU**

Chaque fois que cela sera nécessaire, le Titulaire devra, à ses frais et après approbation par

l'Organisme, placer des barrages ou déviations, poser les écriteaux et prendre toutes les dispositions pour assurer la signalisation et prévenir les divers usagers et visiteurs de la présence de zones interdites.

En cas de carence du Titulaire, ou en cas de danger, l'Organisme se réserve le droit de prendre toute mesure utile aux frais du Titulaire, et sans mise en demeure préalable, sans que cette action puisse dégager la responsabilité de ce dernier en cas d'accident.

Pour les interventions nécessitant l'utilisation d'outils source de chaleur (ou de feu), le Titulaire devra demander à l'Organisme un permis de feu.

#### **5.5 ENVIRONNEMENT**

Le Titulaire conduira une démarche environnementale dans le cadre des interventions et des travaux réalisés au titre du contrat notamment sur la gestion et la traçabilité des déchets. Il mettra en place un registre de suivi. Les bordereaux de suivi des déchets seront systématiquement fournis à l'Organisme.

De même, le Titulaire s'engagera pour réaliser des économies d'eau et d'électricité.

#### **5.6 LOCAUX**

L'Organisme ne mettra pas à la disposition du Titulaire un bureau.

Le Titulaire pourra sous sa responsabilité mettre en place des meubles de stockage pour des pièces de rechange sur les 2 sites après accord de la CPAM sur leur emplacement.

#### **5.7 PERSONNEL AFFECTE AU CONTRAT**

Il appartient au Titulaire d'apprécier le personnel nécessaire à la bonne exécution des prestations contractuelles.

Le Titulaire désigne une équipe dont la compétence et la qualification est adaptée à la prestation demandée dans le cadre de ce contrat tant pour les tâches d'ingénierie ou de méthodes maintenance que pour la réalisation des interventions de maintenance. Il assurera l'encadrement hiérarchique et le contrôle de ses personnels présents sur le site.

Les personnels d'intervention et de remplacement nommément désignés par le Titulaire en vue de l'exécution des prestations du présent contrat doivent être préalablement agréés, ils seront les seuls autorisés à intervenir sur site.

Ces personnels disposent des habilitations nécessaires (électricité, frigoriste, soudage...) ; tous les outillages (perceuse fixe ou mobile, touret à meuler, poste à souder...) et moyens techniques (moyens et accessoires de levage, nacelles, échafaudages...) nécessaires à la réalisation des interventions sont à la charge du Titulaire et seront conformes à la réglementation en vigueur.

Annuellement la composition de l'équipe sera examinée au regard de la performance du Titulaire obtenue sur les obligations de résultat du contrat. À la suite de cette analyse contradictoire, la composition de celle-ci pourra être revue ou réadaptée selon les circonstances, conduisant à un avenant en plus ou en moins-value.

#### **5.8 SOUS-TRAITANCE**

La sous-traitance, dans le même domaine d'activité que le Titulaire, est autorisée auprès d'entreprises de qualification équivalente après accord explicite de l'Organisme avant tout

début de travaux de ces dernières.

Une mise à jour du plan de prévention sera nécessaire à cette occasion.

L'ensemble des prestations exécutées au regard de la réalisation du contrat les personnels et ceux des sociétés sous-traitantes en charge de diverses prestations sont et demeurent sous l'entière responsabilité du Titulaire.

En effet, le Titulaire étant le mandataire du contrat, demeure responsable vis à vis de la société sous-traitante pour l'ensemble des prestations réalisées.

En cas d'exécution de prestation par une des sociétés sous-traitantes, le Titulaire devra faire respecter l'ensemble des dispositions qui lui seront applicables, conformément à la législation en vigueur et notamment au décret 09.158 du 20/12/2002 fixant les prescriptions en matière d'hygiène et de sécurité applicables aux travaux effectués dans un établissement par une entreprise extérieure et à l'arrêté du 19 mars 1993 fixant la liste des travaux dangereux pour lesquels il est établi un plan de prévention.

Par ailleurs, les conditions suivantes doivent être obligatoirement respectées :

- 1- Le personnel d'exécution doit être identifiable en tant que membre du personnel de société extérieure à la CPAM ou au Titulaire par une tenue vestimentaire correcte, propre et uniforme,
- 2- Il reste encadré par le chargé d'exécution du Titulaire
- 3- Il doit respecter les dispositions du règlement intérieur de l'établissement ainsi que toutes ses formalités d'accueil, de consigne de circulation ou de sécurité.

Le Titulaire doit garantir le respect de la législation sociale en matière de régularité des embauches du personnel amené à travailler dans le bâtiment. Cette régularité de situation du Titulaire ou de ses sous-traitants constitue une obligation essentielle du contrat.

## **5.9 LIMITES DE SERVICE**

Le Titulaire n'est pas tenu d'assurer la remise en état des installations défectueuses faisant l'objet d'un montant forfaitisé par suite :

- 1- des dommages consécutifs à une installation non conforme aux spécifications du fabricant de l'appareil
- 2- de chutes et/ou de chocs
- 3- de sinistres tels que : incendie, inondations, foudre
- 4- d'une utilisation hors tolérances
- 5- de tentatives de dépannage par l'Organisme sans l'accord du Titulaire

Le Titulaire, dans le cas où les pièces détachées seraient en arrêt de fabrication et sans équivalence, peut demander à ce que les matériels incriminés soient exclus du contrat de maintenance et toujours sous réserve de validation express de l'Organisme.

---

## **Titre 6 ORGANISATION DU MANAGEMENT DU MARCHE**

Pour chaque réunion entre le Titulaire et les représentants de l'Organisme, le Titulaire établit un compte-rendu mentionnant les principales décisions prises et assurera un suivi des actions

ou des mesures à prendre. Il dispose d'un délai de **5 jours** pour diffuser ce compte-rendu à compter de la date de réunion.

La CPAM de Seine-Saint-Denis disposera d'un délai de 3 jours ouvrables pour faire ses observations après réception des comptes rendus et le Titulaire devra y apporter les corrections nécessaires dans un délai de 3 jours avant diffusion finale.

## **6.1        *REVUE DE CONTRAT***

Suite à la notification du contrat, la CPAM de Seine Saint Denis organise une revue de contrat au cours de laquelle est faite :

- 1- une lecture en commun des différents documents du marché
- 2- l'élaboration et la signature du plan de prévention
- 3- les gammes de maintenance prévisionnelles
- 4- un planning pour chaque site de la maintenance préventive présenté par le Titulaire sur les 2 premiers mois du contrat, et un provisoire sur l'année pour validation
- 5- la mise au point du formalisme de la fiche d'intervention de maintenance (corrective, préventive) et de travaux
- 6- les modalités de suivi de la garantie de parfait achèvement
- 7- le planning de l'inventaire et de la prise en compte des équipements du périmètre

Remarque : dans la période entre la revue de marché et la première réunion d'exploitation, l'Organisme organisera autant de réunions que nécessaire pour s'assurer de la mise en place organisationnelle du marché et de la prise en compte des installations auxquelles le Titulaire sera tenu d'assister.

## **6.2        *REUNION DE FIN DE PRISE EN CHARGE***

À l'issue de la prise en charge des installations (1 mois), l'Organisme organisera une réunion au cours de laquelle le Titulaire présentera notamment :

- 1- le planning prévisionnel optimisé de maintenance préventive mis en œuvre le jour de l'entrée en vigueur du contrat ;
- 2- Les gammes de maintenance pour l'ensemble des équipements.
- 3- l'inventaire et l'état des équipements de son périmètre ;
- 4- le planning prévisionnel des travaux envisagés par le Titulaire ;
- 5- les documents de suivi mis en place ;
- 6- la constitution du stock de pièces de rechange en qualité et quantité pour répondre aux obligations de résultats dans le cadre du forfait ;
- 7- les documents de procédure (astreinte, organigramme, organisation du travail, planning des congés...).

**Le rapport de prise en charge ainsi que le planning de maintenance préventive optimisé devra être remis 5 jours ouvrés avant la date prévisionnelle de cette réunion.**

## **6.3        *REUNION TRIMESTRIELLE***

Le Titulaire remettra à l'Organisme avant le 5 de chaque début de trimestre un rapport présentant à minima les données suivantes :

^ le point sur l'avancement du planning de maintenance préventive et des travaux en cours ;

^ la planification proposée pour le trimestre suivant,

^ la publication des indicateurs suivants :

-1- réactivité en cas de panne pour les différents lots techniques (% dans les délais, % hors délais) ;

-2- nombre et durée d'interventions préventives et correctives par site ;

-3- nombre des interventions ouvertes et clôturées sur la période ;

-4- valeur cumulée de l'indisponibilité pour les équipements critiques ;

-5- le taux d'en-cours des interventions préventives et correctives ;

-6- le nombre de pannes dans les 3 derniers mois (en astreinte et autres) ;

-7- le ratio préventif / correctif pour les différents lots techniques ;

-8- le respect des dates de préventif (% dans les délais, % hors délais) ;

-9- l'état des pièces et consommables utilisés.

^ le rapport détaillé d'intervention spécifique (étanchéité fluides..) ;

^ un bilan sur la démarche qualité mis en œuvre ;

^ une étude des modes et causes de pannes ainsi que les actions engagées pour y pallier et leurs effets ;

^ le suivi des consommations énergétiques commenté avec corrélation aux DJU.

^ récapitulatif des devis et l'état de ces devis (en attente, validé, en cours de réalisation...).

^ un bilan sécurité (incident, accident...) et actions entreprises ou à entreprendre ;

^ proposition d'amélioration notamment dans le cadre du conseil (investissement, réapprovisionnement des stocks, préparation des budgets...)

^ obsolescence du matériel.

En annexe à chaque rapport, le Titulaire fournit les comptes rendus des différentes analyses pratiquées (eau, huile, diélectrique...) et tous rapports d'état (fiches de contrôle...).

## 6.4 **REUNION ANNUELLE**

Le Titulaire remettra un bilan annuel à l'Organisme, au plus tard le 5 janvier de chaque année, comprenant à minima :

-1- un état des consommations énergétiques

-2- un bilan de l'année écoulée (évolution des indicateurs au cours des différents trimestres et consolidation annuelle)

-3- une mise à jour si nécessaire du plan de prévention

-4- une analyse des différentes interventions afin d'optimiser le fonctionnement du contrat pour l'année suivante

-5- une mise à jour du planning de maintenance préventive

-6- une mise à jour des gammes de maintenance si nécessaire

-7- de l'inventaire technique mis à jour

-8- de l'état du stock permettant de répondre aux obligations de résultats au titre du forfait

-9- un bilan financier des opérations hors forfait

## **6.5 PLAN DE PROGRES**

Le Titulaire remettra, au 5 juin de chaque année de contrat, un plan de propositions techniques (améliorations, mises à niveau réglementaire, modifications, remplacements..., avec les coûts afférents) planifiés sur 5 ans. Ce plan pluriannuel sera mis à jour annuellement sur la durée du contrat. Les différentes actions devront être classées par classe d'importance.

Les 3 niveaux d'importance sont

- 1- Urgence 1:travaux à réaliser dans les 6 mois
- 2- Urgence 2:travaux à réaliser dans les 6 mois à 2 ans
- 3- Urgence 3:travaux à réaliser dans les 2 à 5 ans

Ce plan de progrèsintégrera aussi les aspects organisationnels et économiques.

## **6.6 CLOTURE DU CONTRAT**

Le Titulaire s'engage à laisser, en fin d'exécution du marché, les matériels ou équipements en état normal d'entretien et de fonctionnement, les locaux propres, l'ensemble des stocks financés par l'Organisme, et à évacuer l'ensemble des matériels et fourniture hors d'usage.

Il restitue toute la documentation de maintenance qui lui a été remise en début de marché et/ou constituée par lui au cours du marché.

Le Titulaire s'engage, pendant le dernier mois de son marché, à accepter la présence éventuelle et à initier le personnel du nouveau prestataire sans rémunération supplémentaire.

Trois mois avant la fin du marché, même en cas de fin anticipée, il est demandé au Titulaire de :

- 1- communiquer à l'Organisme l'inventaire technique exhaustif avec fiche descriptive de chaque élément d'équipement
- 2- lister et mettre à jour toute la documentation concernant la maintenance,
- 3- d'établir un état des lieux contradictoire des installations et équipements,
- 4- d'établir un état des lieux contradictoire de la documentation et des données mise à disposition au début et au cours du marché (DOE ; notice d'utilisation des équipements, sauvegardes informatiques de tous les applicatifs, automates, code d'accès et paramétrages constructeur),
- 5- d'établir un état des stocks contradictoire.

Le Titulaire dispose d'un mois pour lever les réserves formulées dans le procès-verbal. Toute dépense pour la remise en état des équipements et des installations ou le remplacement des documents provenant d'un manquement du Titulaire aux obligations du présent marché lui est retenue ou facturée.

Les stipulations précédentes sont également applicables en cas de résiliation



Le solde du marché sera effectué sous réserve :

- 6- de la mise à jour et de la restitution de la copie des dossiers d'exploitation et de maintenance;
- 7- de l'achèvement des prestations et des interventions correctives et préventives sur les installations ;
- 8- d'un état de propreté satisfaisant des locaux techniques ;
- 9- de la fourniture du bilan annuel, du plan de propositions et d'un inventaire à jour et complet des installations,
- 10- les différents historiques de toutes les interventions réalisées au titre du marché
- 11- des prestations de remise à niveau éventuelle (prestations à effectuer 3 mois avant l'état des lieux de sortie),
- 12- d'un état normal de vétusté des installations,

## **PARTIE 2 MAINTENANCE ET DEPANNAGE DES INSTALLATIONS DE CHAUFFAGE**

---

### **Titre 1 PARTICULARITES DES INSTALLATIONS DE CHAUFFAGE**

---

Les différentes installations de chauffage des bâtiments sont principalement des installations de chauffage central au fioul ou au gaz. La production d'eau chaude est assurée par des ballons électriques à accumulation d'eau ne faisant pas partie du présent marché.

Le site suivant : BOBIGNY Siège de la CPAM, 195 ave Paul Vaillant-Couturier est équipé d'une sous station de chauffage urbain. Les prestations de maintenance préventive concernent le réseau secondaire.

Les sites suivants :

- BOBIGNY 2/4 rue de la Convention,
- SAINT DENIS 31/33 rue du Landy
- SEVRAN 8 rue Lucien Sportiss

possèdent un chauffage électrique mais sont intégrés au présent marché pour l'entretien de leurs disconnecteurs.

Le site d'AULNAY Les Mardelles est constitué d'un entrepôt qui abrite les services des Magasins et des Transports et comprend les équipements suivants :

1 aérotherme de marque GENERFEU LR V 15 puissance 12 KW.

L'attention des soumissionnaires est attirée sur le fait que l'aérotherme est installé à une hauteur minimale de 3 mètres.

En conséquence, l'entreprise devra prévoir une nacelle motorisée adaptée pour assurer leur entretien ou dépannage.

Le site de Noisy le Sec 3 avenue Georges Clémenceau, est équipé d'une chaudière à gaz qui est située dans une chaufferie commune avec la copropriété. L'accès à la chaufferie est possible en empruntant les parties communes de l'immeuble et après avoir pris les clés de la porte de la chaufferie auprès du cadre accueil de l'agence.

### 2.1 **Maintenance préventive**

Deux visites annuelles de maintenance préventive systématique d'entretien préventif doivent être effectuées :

- Avant période de chauffe (entre le 1<sup>er</sup> juin et le 31 juillet)
- Pendant la période de chauffe (courant janvier-février)

Lors de ces interventions, l'entreprise assure la permutation des pompes.

Comme indiqué à l'annexe 2 gammes de maintenance, le titulaire effectuera l'analyse des combustions. Il devra être en mesure de fournir aux services techniques de la CPAM un document avec les relevés effectués.

Il est également prévu :

- une intervention pour la mise en route et la vérification du bon fonctionnement des installations dans leur totalité (purgés, robinet thermostatiques...) au cours de laquelle sera effectuée la vérification de la mise à l'heure d'hiver des horloges de la régulation.  
Cette prestation sera programmée sur le mois de septembre.
- une visite pour l'arrêt des installations.

Suivant l'appel téléphonique de l'organisme émanant exclusivement du Département Immobilier, confirmé par mail.

Aux heures d'ouverture habituelles, à savoir :

- du lundi au vendredi de 8 heures 30 à 17 heures 30, jours fériés exclus.

Lors de ces passages sur les sites, le titulaire ne devra pas augmenter la température ambiante à la demande des utilisateurs. Toute demande de modification ne pouvant provenir que du Département Immobilier.

#### Périodicité des autres visites de maintenance préventive

Disconnecteurs : deux visites annuelles

Ramonage : un nettoyage annuel pour les installations gaz et deux pour les installations mazout (conduits, chaudières)

Le titulaire devra l'information concernant des modifications réglementaires qui pourraient intervenir en cours d'exécution du marché.

### 2.2 **Maintenance corrective**

Les opérations, à caractère ponctuel, seront rémunérées sur la base des prix bordereaux à l'annexe 1 du document marché.

## **Titre 3 MODALITES ET DELAIS D'EXECUTION**

---

### **3.1       Maintenance préventive**

#### **3.1.1 – Périodicité des visites**

Cette visite est effectuée pendant les heures de fonctionnement des sites. La liste des sites, ainsi que leurs horaires, jours d'ouverture se trouvent à l'annexe 3.3 du CCTP.

#### **3.1.2 – Planning**

Un planning d'intervention est adressé à l'organisme (Département Immobilier) par le titulaire, quinze jours au minimum avant l'exécution de ces prestations.

Ce document pourra être transmis à : [travaux.cpam-seine-saint-denis@assurance-maladie.fr](mailto:travaux.cpam-seine-saint-denis@assurance-maladie.fr)

### **3.2       Maintenance préventive**

Les opérations de maintenance corrective peuvent intervenir soit :

#### **3.2.1 – A la demande de l'Organisme dans le cadre de dépannages**

Le titulaire s'engage à intervenir sur demande de l'organisme provenant exclusivement du Département Immobilier (appel téléphonique et confirmation par mail).

Les dépannages ne mettant pas en cause le bon fonctionnement des services (exemple : dysfonctionnement d'un radiateur, bouton thermostatique bloqué) doivent être exécutés au plus tard dans les **48 heures** suivant la demande.

Les dépannages nécessaires à garantir le bon fonctionnement (exemple : panne totale du chauffage) des services doivent être obligatoirement réalisés dans les **4 heures** suivant la demande.

L'attention du titulaire est tout particulièrement attirée sur le fait que celui-ci doit pouvoir joindre à n'importe quel moment de la journée des équipes d'intervention capables de pouvoir assurer la remise en route du chauffage immédiatement après l'appel en dépannage et notamment en fin d'après-midi et début de soirée.

#### **3.2.2 – A la demande du titulaire suite à la visite de maintenance préventive**

Le titulaire présente à la suite de sa visite de maintenance un état récapitulatif.

Il doit informer l'organisme de tout manquement, de toute non-conformité éventuelle à la réglementation en vigueur, de toute anomalie mettant en cause l'efficacité du matériel.

Ces prestations feront l'objet d'un devis soumis à l'organisme pour approbation.

Il devra proposer toutes améliorations ou modernisations des installations dans le but de diminuer les consommations et économiser les ressources.

## **Titre 4 DESCRIPTIF DE LA VISITE DE MAINTENANCE PREVENTIVE DES INSTALLATIONS**

---

Installations de chauffage et ramonage :

Voir gammes de maintenance en annexe.

Disconnecteurs :

Conformément aux opérations décrites dans la fiche de contrôle de maintenance de disconnecteur à zone de pression réduite contrôlable.

**Les fiches correspondant à chaque installation sont à adresser à l'Organisme.**

Comme indiqué à l'annexe 1 du présent CCTP (gammes de maintenance), il est rappelé que le titulaire doit expressément le nettoyage des locaux en chaufferie, l'enlèvement des pièces remplacées et des déchets de maintenance.

## **Titre 5 PRESTATIONS NON COMPRISES DANS LE COÛT DE LA VISITE MAINTENANCE PREVENTIVE**

---

- les mises en route et arrêt du chauffage supplémentaires autres que celles décrites au titre 2,
- toutes interventions sur les radiateurs
- excepté la purge et les éventuels réglages d'équilibrage des températures,
- l'entretien des compteurs à gaz, postes de détente et des alimentations gaz hors chaufferies,
- la réfection des calorifuges,
- les opérations de désembouage et de détartrage des échangeurs et réseau,
- les travaux nécessités par les cas de force majeure, tels que sinistres, inondations, incendies, etc. ou consécutifs à l'intervention de tous tiers, ou à tout acte de malveillance, le contrôle et l'étalonnage des compteurs à gaz et vapeur,
- le remplacement des têtes de robinets thermostatiques.

## **Titre 6 RAMONAGE CONDUITS**

---

Les ramonages complets de conduits de cheminée sont inclus au présent marché ainsi que la fourniture des certificats liés aux contrôles de vacuité, aux équilibrages et aux ramonages transmis à la Cpm au plus tard un mois après la prestation.

La fréquence est de 1 ramonage par an.

## **Titre 7 OBLIGATIONS DE L'ORGANISME**

---

Il appartient à l'organisme :

- de porter à la connaissance du titulaire tout incident ou panne en dehors des visites prévues,
- de fournir l'eau, l'électricité et l'énergie nécessaires au fonctionnement de la chaufferie,
- de réserver au titulaire l'accès permanent à la chaufferie,
- de fournir et maintenir en bon état les moyens de sécurité incendie et d'assurer le contrôle périodique en respectant la réglementation en vigueur.

## **Titre 8 CAHIER DE MAINTENANCE**

---

Le titulaire devra fournir un cahier de maintenance par site et son support mural sur lequel seront consignées toutes les interventions effectuées. Ce cahier sera rangé dans la chaufferie.

## **Titre 9 REGISTRE DE SECURITE**

---

Le titulaire est tenu, lors de chaque visite ou intervention, de consigner dans le registre de sécurité, la nature des prestations effectuées.

## **Titre 10 SURVEILLANCE A DISTANCE**

---

Mise en place d'un portail client en ligne accessible à tout moment depuis notre ordinateur, tablette ou mobile permettant ainsi de suivre les prestations effectuées sur toutes nos installations de chaufferie.

Cet outil permettra :

- de visualiser l'activité récente dans les chaufferies ;
- de nous tenir informer de l'historique de maintenance ;
- faire une demande d'intervention d'un simple clic.