



**UGECAM PACA CORSE**

42 boulevard de la Gaye 13009 Marseille

## **Cahier des Clauses Techniques Particulières (CCTP)**

Appel d'offres ouvert\*

---

### ***Maintenance des ascenseurs, monte-charges et ascenseurs de charges***

---

**Référence : Marché n°2025.22**

\* Etabli en application du Code de la Commande Publique et selon les termes de l'arrêté du 19 juillet 2018 portant réglementation sur les marchés des organismes de sécurité sociale

Contenu

<b>1</b>	<b>SOMMAIRE.....</b>	<b>2</b>
<b>2</b>	<b>GENERALITÉS .....</b>	<b>3</b>
2.1	OBJET DU MARCHÉ .....	3
2.2	PRISE EN CHARGE DES EQUIPEMENTS ET RESTITUTION .....	3
2.2.1	CONNAISSANCE DES INSTALLATIONS .....	3
2.2.2	PRISE EN CHARGE DES EQUIPEMENTS .....	4
2.2.3	RESTITUTION DES EQUIPEMENTS .....	4
<b>3</b>	<b>MESURES DE SECURITE.....</b>	<b>4</b>
3.1	ACCES AUX INSTALLATIONS.....	5
<b>4</b>	<b>DEFINITIONS DES PRESTATIONS DE MAINTENANCE.....</b>	<b>5</b>
4.1	PRESTATIONS DE MAINTENANCE PREVENTIVE .....	5
4.1.1	Information et communication .....	5
4.1.2	État des lieux .....	7
4.1.3	Étude de sécurité.....	7
4.1.4	Notice d’instruction.....	7
4.1.5	Assistance .....	7
4.1.6	Opérations de vérifications périodiques .....	8
4.1.7	Résultats attendus.....	8
4.1.8	Accès.....	8
4.2	OPERATIONS CORRECTIVES .....	8
4.2.1	Liste des pièces minimums à la charge du Titulaire.....	9
4.2.1	Liste des pièces supplémentaires à la charge du Titulaire.....	9
4.2.3	Pièces de rechange.....	11
4.2.4	Informations relatives aux interventions .....	11
4.3	PRESTATIONS ET PIECES NON COMPRISES DANS LE FORFAIT DE MAINTENANCE	
	14	
<b>5</b>	<b>MODALITÉS DES VISITES D’ENTRETIEN ET DE DÉPANNAGE.....</b>	<b>14</b>
<b>6</b>	<b>SÉCURITÉ.....</b>	<b>15</b>
<b>7</b>	<b>CONTRÔLE DES PRESTATIONS .....</b>	<b>17</b>

## 2 GENERALITÉS

### 2.1 OBJET DU MARCHÉ

L'UGECAM PACA-CORSE se compose de 26 établissements de soins développant soit des activités de soins de suite et de réadaptation fonctionnelle soit des activités médico-sociales orientées sur la prise en charge des enfants, adolescents ou adultes handicapés.

Le marché 2025.22 a pour objet d'assurer le bon fonctionnement et le maintien du niveau de sécurité des ascenseurs, monte-charges et ascenseurs de charges résultant de l'application du décret 2016-550 du 3 mai 2016 relatif à la mise sur le marché des ascenseurs ou de l'application des articles 134-6 à 134-9 du Code de la construction et de l'habitation.

A cet effet, le présent C.C.T.P. inclus l'ensemble des prestations attendues.

Le Titulaire s'engage à exécuter sous sa propre responsabilité, les prestations de fournitures et de main d'œuvre nécessaires à l'exécution de l'entretien des installations des bâtiments de l'UGECAM Paca Corse qui lui sont confiées. Les périodes de congés annuels ne donnent droit à aucune diminution ou restriction des fréquences et prestations définies en annexe au présent C.C.T.P.

Le marché est décomposé en 6 lots :

- Lot 1 : site de Marseille (13)**
- Lot 2 : site de Carpentras (84)**
- Lot 3 : sites du Var (83)**
- Lot 4 : site de Digne les Bains (04)**
- Lot 5 : sites des Hautes Alpes (05)**
- Lot 6(\*) : sites des Alpes Maritimes (06)**

**(\*) Concernant le lot 6 : Période d'absence maintenance sur les appareils dans le cadre des travaux de réhabilitation du CHM ➔ Voir annexe 4 du CCTP**

- Les machines 1,2, 3 et 10 ont été remplacés en 2024.
- Des travaux vont être réalisés sur le CHM qui vont nécessiter l'immobilisation des machines. Le phasage des immobilisations est précisé en annexe 3 du CCTP.
- Il est précisé que les machines 4,5,6 et 7 seront remplacés lors de ces travaux de réhabilitation.
- En 2029, les machines 8 et 9 seront mises à l'arrêt définitivement.

### 2.2 PRISE EN CHARGE DES EQUIPEMENTS ET RESTITUTION

#### 2.2.1 CONNAISSANCE DES INSTALLATIONS

Préalablement à l'élaboration de leur offre, les candidats ont [l'obligation d'effectuer une visite des lieux sur l'ensemble des sites.](#)

Les candidats doivent prendre rendez-vous auprès des référents techniques cités ci-après :

- |   |  |
|---|--|
| <b>Lot 1 : site de Marseille :</b>            | M. Gamba Denis 04 88 22 86 22 – 06 84 21 51 66         |
| <b>Lot 2 : site de Carpentras:</b>            | M. Dinard Jacques 07 61 60 66 17                       |
| <b>Lot 3 : sites du Var :</b>                 | M. Bianco Stéphane 04 94 13 57 22 – 07 81 25 07 61     |
| <b>Lot 4 : site de Digne les Bains :</b>      | M. Dinard Jacques 07.61.60.66.17                       |
| <b>Lot 5 : sites des Hautes Alpes :</b>       | M. Lemaitre Philippe : 04 86 99 14 48 – 06 37 15 88 34 |
| <b>Lot 6 : sites des Alpes Maritimes :</b>    |  |
| <b>Centre Hélio-Matin :</b>                   | M. Dutto Pierre 04 92 95 31 22 – 06 85 35 93 97        |
| <b>Henri Wallon – Vosgelade – Le Coteau :</b> |  |

---

### 2.2.2 PRISE EN CHARGE DES EQUIPEMENTS

---

Un procès-verbal de prise en charge de chaque équipement devra être établi, en présence d'un technicien du pouvoir adjudicateur, soit lors de sa première intervention, soit au plus tard, **un mois après le démarrage du marché** lors de la première visite de maintenance.

Passé ce délai, il sera considéré que les installations seront prises en charge en l'état.

Un rapport de prise en charge validé par la maîtrise d'ouvrage contradictoire avec le Titulaire sera joint au présent marché.

Le titulaire s'assure que les installations lui permettent de remplir ses obligations contractuelles et accepte de les prendre en charge telles qu'elles se comportent.

Lors de la prise en charge, le titulaire du présent marché établira un dossier de recollement comportant l'inventaire et les fiches techniques de chaque équipement à entretenir.

Le titulaire ne peut faire valoir des oublis des entreprises qui ont réalisé ou entretenu auparavant les installations dans les domaines du réglage, des finitions ou du nettoyage pour se soustraire à son obligation de résultats et au maintien en parfait état de propreté des équipements.

---

### 2.2.3 RESTITUTION DES EQUIPEMENTS

---

Dans le cadre de ses obligations contractuelles, le titulaire s'engage à laisser en fin de marché, les installations en parfait état d'entretien.

La dernière année du marché, six mois avant la date d'expiration, un état des lieux et un procès-verbal d'un examen de l'état et de fonctionnement ses installations seront dressés.

Si des réparations ou des entretiens s'avèrent nécessaires, le paiement des factures trimestrielles de la fin de marché sera suspendu jusqu'à réalisation des prestations d'entretien ou de remise en état incombant au titulaire. Toute contestation sera réglée selon les dispositions en vigueur.

## 3 MESURES DE SECURITE

La grande majorité des établissements recevant du public le titulaire doit respecter scrupuleusement les textes relatifs à l'exécution des travaux d'entretien en présence du public.

Toutes les autres prestations d'entretien courant et de gros entretien ne présentant pas de risques particuliers doivent être exécutées en accord avec le représentant du pouvoir adjudicateur.

L'attention du titulaire est particulièrement attirée sur l'application rigoureuse des prescriptions suivantes :

- dans tous les cas, le titulaire est tenu de prendre, à ses frais, toutes les mesures utiles pour assurer la sécurité des chantiers et la protection de l'environnement ; notamment, il doit, à tout moment, avoir à sa disposition effective sur les chantiers tous les moyens que nécessite le respect des règles d'hygiène et de sécurité.

Le pouvoir adjudicateur pourra suspendre tout travail qui serait entrepris dans des conditions de sécurité insuffisantes, portant sur les points suivants :

- Non respect de la sécurité des compagnons
- Non respect des règles d'hygiène
- Non respect de la sécurité des tiers et avoisinants

Le titulaire ne pourra alors reprendre les travaux qu'après justification du respect des conditions de sécurité. Dans ce cas, le titulaire supportera toutes les conséquences de cette suspension (pénalités pour retard, révision de prix).

Si des prestations ne peuvent être interrompues, le pouvoir adjudicateur se réserve la faculté de pourvoir aux frais du titulaire, sur-le-champ et sans mise en demeure, aux mesures que ce dernier négligerait de prendre en application des alinéas précédents.

Ces mesures seront prises sans préjudice des sanctions prévues par le cahier des clauses administratives générales et des poursuites dont le titulaire serait passible.

### 3.1 ACCES AUX INSTALLATIONS

L'accès aux établissements du pouvoir adjudicateur nécessite l'obtention préalable, par chaque ouvrier de l'entreprise, de l'autorisation délivrée par le pouvoir adjudicateur.

**Il sera demandé - impérativement - au titulaire de prévenir les interlocuteurs de l'UGECAM Paca Corse, dès qu'une venue (préventive ou corrective) sur site est programmée :**

Les interlocuteurs des sites sont :

**Marseille** : **M. Gambra Denis** : denis.gambra@ugceam.assurance-maladie.fr

**Carpentras et Dignes** : **M. Dinard Jacques** : jacques.dinard@ugecam.assurance-maladie.fr

**Var** : **M. Bianco Stéphane** : stephane.bianco@ugecam.assurance-maladie.fr

**Centre Hélios Marin** : **M. Lejeune Pierre** : pierre.lejeune@ugecam.assurance-maladie.fr

**Henri Wallon – Vosgelade – Le Coteau** : **M. Morange Jean-Pierre** : jean-pierre.morange@ugecam.assurance-maladie.fr

**Briançon** : **M. Lemaitre Philippe** : philippe.lemaitre@ugecam.assurance-maladie.fr

**Carpentras** : **M. Dinard Jacques** : jacques.dinard@ugecam.assurance-maladie.fr

## 4 DEFINITIONS DES PRESTATIONS DE MAINTENANCE

La maintenance préventive est destinée à réduire les risques de pannes ou de mauvais fonctionnement du matériel et à maintenir les performances des ascenseurs, monte-charges et ascenseurs de charges.

### 4.1 PRESTATIONS DE MAINTENANCE PREVENTIVE

#### 4.1.1 Information et communication

##### **Plan d'entretien :**

Le Titulaire fournira un plan d'entretien contenant les dates prévisionnelles de visites de maintenance au début du marché et lors de toute modification afin de permettre au maître d'ouvrage ou son représentant d'être présent.

Le plan d'entretien tiendra compte des spécificités des installations (norme EN 13015). Le Titulaire complètera l'annexe 1 du C.C.T.P. « Fréquence et nature des prestations » pour adapter la prestation aux besoins.

Le Titulaire remettra le document au Maître d'ouvrage dans un délai de 2 mois suivant la prise d'effet du marché subséquent.

##### **Rapport annuel d'activité :**

Le Titulaire fournira un rapport annuel d'activité, transmis avant le 15 janvier de chaque année, comportant les points suivants :

- ☐ inventaire mis à jour du matériel en place ;
- ☐ bilan des interventions (nombre de pannes, d'interventions d'évacuation d'usager bloqué et de dépannage, date, durée et nature des interventions, durée d'indisponibilité) ;
- ☐ date et nature des travaux effectués dans le cadre des visites d'entretien ;
- ☐ informations générales sur les aspects sécurité, dégradations, accès, interlocuteurs du Titulaire ;
- ☐ l'état des installations et propositions d'amélioration chiffrée (devis détaillé).

#### **Carnet d'entretien :**

Un carnet d'entretien par ascenseur, monte-charge et ascenseur de charges sera prévu et tenu à jour à chaque intervention (maintenance, dépannage, travaux) indiquant le nom de l'intervenant, la date, l'heure d'arrivée et de départ, l'objet de la visite et la signature ;

Le Titulaire devra reporter le contenu du carnet d'entretien sur support informatique.

#### **Sécurité, usure, vétusté, obsolescence :**

Le Titulaire se doit d'informer le maître d'ouvrage quant aux éventuelles non-conformités rencontrées sur les ascenseurs ou toute anomalie susceptible de générer une incidence sur la sécurité des ascenseurs ou leur fonctionnement. Un courriel sera transmis dans les 24 heures suivant le constat contenant le devis nécessaire au traitement du désordre.

#### **Réunions :**

Une réunion trimestrielle **obligatoire** sera organisée par le Titulaire qui aura à sa charge la préparation de la réunion.

Cette réunion a notamment pour objet l'examen :

- de la bonne exécution du contrat d'entretien et de maintenance ;
- du traitement des incidents et des actions à mener ;
- des évolutions envisagées par chacune des parties.

Le Titulaire doit pouvoir fournir les documents suivants :

- un bilan général rédigé par le Prestataire ;
- le rapport d'activité de la période écoulée ;
- des tableaux de bord des mesures des indicateurs sur la période en comparaison et tendance ;
- des propositions éventuelles d'amélioration de la prestation (plan de progrès) ;
- des propositions éventuelles d'optimisation du parc mis à disposition en fonction des volumes traités.

Les tableaux de bord sont construits de manière à permettre une analyse rapide et complète des services rendus sur le mois écoulé. Ils doivent traduire l'exacte vérité de la qualité de la prestation et de ses niveaux de fonctionnement, et s'appuyer au minimum sur les indicateurs définis dans le présent cahier des charges.

Le Titulaire peut enrichir le tableau de bord de toutes les données qu'il juge pertinentes pour en apprécier la qualité et le fonctionnement.

La présentation du tableau de bord doit être claire et concise avec une reprise systématique de l'historique, permettant de vérifier l'absence de régression dans les services.

Le Titulaire doit rédiger le compte rendu de la réunion trimestrielle et le transmettre à chaque interlocuteur de site sous 48 heures pour validation.

Par ailleurs, à chaque mois un point en visioconférence où en présentiel peut être imposé au Titulaire sur les pannes en cours sur les machines.

#### **Communication :**

Les demandes d'interventions seront transmises au centre d'appels du Titulaire qui doit garantir une disponibilité 24h/24, 365 jours dans l'année.

Pour toutes autres demandes ne nécessitant pas une intervention technique de dépannage ou de sécurité sur une installation, la communication entre les parties se fera par courriel en priorité (rendez-vous, réunion, question technique, ...).

Tous les échanges administratifs se feront par courrier voire lettre recommandée le cas échéant.

Dans tous les cas (interventions, pannes, et autres interventions sur le parc des machines), le Titulaire devra informer de l'origine, la nature de la durée de l'intervention, et prendre en compte l'impact sur l'activité.

#### 4.1.2 État des lieux

**Entrant** : conformément aux prescriptions législatives, le Titulaire aura à sa charge la réalisation de l'état des lieux entrant. Il remettra un rapport d'état initial par ascenseur, monte-charge et ascenseur de charges.

Le Titulaire se tiendra à la disposition du Maître d'ouvrage ou de son représentant.

**Sortant** : Dans un délai de deux (2) mois précédant la fin du marché, le Titulaire présentera un rapport d'état final des installations. Pour ce faire, le Titulaire aura à sa charge la réalisation de l'état des lieux sortant en présence du nouveau Titulaire ainsi que du Maître d'ouvrage ou son représentant.

#### 4.1.3 Étude de sécurité

Le Titulaire aura à sa charge l'établissement de l'étude de sécurité au sens du Décret n° 2008-1325 du 15 décembre 2008 relatif à la sécurité des ascenseurs, monte-charges et équipements assimilés sur les lieux de travail et à la sécurité des travailleurs intervenant sur ces équipements. Elle sera remise dans un délai de 45 jours après la prise d'effet du marché par voie d'affichage dans le local des machines et sous format électronique au Maître d'ouvrage.

#### 4.1.4 Notice d'instruction

Le Titulaire aura à sa charge l'établissement des notices d'instruction que le maître d'ouvrage ne peut fournir.

Elles devront comporter les caractéristiques de base de l'appareil, la documentation technique (schémas) et les instructions de maintenance de l'appareil, mode opératoire des fabricants, descriptions et fournitures des outils nécessaires au paramétrage des armoires.

L'ensemble sera réalisé dans un délai de 3 mois suivant la prise d'effet du marché.

#### 4.1.5 Assistance

Le Titulaire aura à sa charge l'assistance pour l'accompagnement du contrôleur technique quinquennal et la réalisation des essais demandés par ce dernier.

Le Titulaire devra prendre les mesures d'entretien spécifiques destinées à supprimer ou atténuer les défauts présentant un danger pour la sécurité des personnes ou portant atteinte au bon fonctionnement de l'appareil qu'aura repérés le contrôle technique.

**De plus, le Titulaire devra l'assistance :**

- ☐ Pour l'accompagnement au contrôle périodique dans les établissements soumis au code du travail
- ☐ Pour l'accompagnement au contrôle périodique dans les établissements recevant du public ;

**De plus, le Titulaire devra les prestations suivantes en cas de nécessité :**

- ☐ Pour le pompage de la cuvette en cas d'inondation ;
- ☐ Pour toute expertise relevant de dégâts provoqués sur les ascenseurs ;
- ☐ Pour le nettoyage du pylône vitré ;
- ☐ Pour l'entretien ou la réparation du dispositif de contrôle d'accès des ascenseurs ;

#### 4.1.6 Opérations de vérifications périodiques

La fréquence et la nature des prestations seront assurées conformément à l'Annexe 1 du présent C.C.T.P. Le Titulaire adaptera la fréquence dès la connaissance des caractéristiques précises de chaque ascenseur. Le nombre de visites annuelles est de 9 espacées de 6 semaines maximum entre chacune d'elles.

#### 4.1.7 Résultats attendus

##### Disponibilité

La disponibilité attendue par ascenseur, monte-charge et ascenseur de charges est la suivante:

	Disponibilité
Première année du marché	85%
Deuxième année du marché	98%
Troisième année du marché	98%
Quatrième année du marché	98%

##### Taux de pannes

Le taux de pannes techniques maximum par ascenseur, monte-charge et ascenseur de charges est fixé comme suit:

	Nombre de panne admissible
Première année du marché	10
Deuxième année du marché	7
Troisième année du marché	7
Quatrième année du marché	7

#### 4.1.8 Accès

Les clés, badges et autres moyens d'accès permettant de faciliter l'accès aux équipements seront remis par le Maître d'Ouvrage au Titulaire le cas échéant. Ce dernier aura à charge de conserver ces moyens d'accès et d'informer le Maître d'Ouvrage en cas de perte ou de vol. A l'issue du marché il devra les restituer au Maître d'Ouvrage.

Dans tous les cas, lors d'intervention, le Titulaire devra en informer le responsable Technique du site de son arrivée et de son intervention.

#### 4.2 OPERATIONS CORRECTIVES

Les actions de maintenance corrective sont destinées à remettre le matériel en état de fonctionnement, à la suite d'une visite d'entretien, d'une panne ou d'une anomalie de fonctionnement.



Sont incluses, en cas d'incident, les interventions pour dégager des personnes bloquées en cabine ainsi que le dépannage et la remise en fonctionnement normal de l'ascenseur.

Les interventions suivantes sont incluses au marché :

- ☐ Intervention n'ayant pas entraîné de panne technique : ascenseur en service à l'arrivée du technicien,
- ☐ Intervention pour cause externe : obstruction de la cellule, objet dans le seuil de porte, coupure électrique au pied de colonne.

#### 4.2.1 Liste des pièces minimums à la charge du Titulaire

La réparation ou le remplacement, si elles ne peuvent pas être réparées, des pièces de l'installation présentant des signes d'usure excessive ou défailante, sont prévues au présent marché, notamment:

##### **Cabine :**

- ☐ boutons de commande, y compris leur signalisation lumineuse et sonore ;
- ☐ paumelles de portes ;
- ☐ contacts de porte ;
- ☐ ferme-porte automatique de porte battante ;
- ☐ coulisseaux de cabine, y compris garnitures ;
- ☐ galets de suspension et contact de porte ;
- ☐ interface usager d'appel de secours (boutons avec leurs signalisations, hautparleur) ;
- ☐ dispositif mécanique de réouverture de porte.

##### **Paliers :**

- ☐ ferme-porte automatique de porte battante ;
- ☐ serrures, contacts de porte ;
- ☐ paumelles de porte ;
- ☐ galets de suspension ;
- ☐ patins de guidage des portes ;
- ☐ boutons d'appel, y compris voyants lumineux ;
- ☐ contrepoids ou ressort de fermeture des portes palières.

##### **Machinerie :**

- ☐ balais du moteur ;
- ☐ tous fusibles.

##### **Gaine :**

- ☐ coulisseaux de contrepoids.

##### **Éclairage :**

- ☐ ampoules cabine, machinerie et gaine, ainsi que l'éclairage de secours (batteries, piles et accumulateurs).

**NOTA :** En aucun cas une intervention de dépannage seul ne peut tenir lieu de visite d'entretien.

Le Titulaire devra prendre les mesures d'entretien spécifiques destinées à supprimer ou atténuer les défauts présentant un danger pour la sécurité des personnes ou portant atteinte au bon fonctionnement de l'appareil qu'aura repérés le contrôle technique.

Sont incluses, en cas d'incident, les interventions pour dégager des personnes bloquées en cabine ainsi que le dépannage et la remise en fonctionnement normal de l'ascenseur

#### 4.2.1 Liste des pièces supplémentaires à la charge du Titulaire

En complément des pièces d'usure prévues ci-avant, le Titulaire aura à sa charge la réparation ou le remplacement des pièces importantes que l'état d'usure, normale ou du fait d'une opération de maintenance ou de dépannage ayant entraînée une dégradation, aura rendu nécessaire. Il en sera de même pour les remarques relatives au contrôle technique périodique ou toute anomalie constatée par le maître d'ouvrage ou son mandataire. Le déplacement, la main d'œuvre et les pièces sont inclus.

**Gaines :**

- ☐ câbles, chaînes ou courroies de suspension, de limiteur de vitesse, de compensation et de sélecteur d'étages ;
- ☐ impulseurs, orienteurs, contacts fixes et mobiles, interrupteurs d'étages et de fin de course,
- ☐ câbles souples pendentifs ;
- ☐ poulies de renvoi ;
- ☐ amortisseurs ;
- ☐ sur le vérin, joints d'étanchéité et soupape de rupture.

**Machinerie :****Sur le moteur et le générateur**

- ☐ roulements ;
- ☐ paliers ;
- ☐ bobinages, rotor et stator.

**Sur le treuil :**

- ☐ arbre à vis ;
- ☐ engrenage ;
- ☐ poulie ;
- ☐ paliers, roulements, coussinets.

**Sur le frein :**

- ☐ mâchoires ;
- ☐ bobine ;
- ☐ garnitures.

**Sur l'armoire de commande :**

- ☐ bobines ;
- ☐ relais ;
- ☐ redresseurs ;
- ☐ résistances ;
- ☐ contacts fixes et mobiles ;
- ☐ transformateurs ;
- ☐ organes de sélecteurs, contrôleur d'étages ;
- ☐ cartes et composants électroniques ;
- ☐ dispositifs de protection contre les surintensités, les surchauffes et les contacts électriques indirects.

**Sur la centrale hydraulique :**

- ☐ distributeur et son système de commande ;
- ☐ électrovannes ;
- ☐ pompe et joints ;
- ☐ filtres ;
- ☐ appoint d'huile.

**Divers :**

- ☐ limiteur de vitesse ;
- ☐ poulies de tension ;
- ☐ dispositif de protection contre la vitesse excessive de la cabine en montée.

**Cabine et le contrepoids :**

- ☐ câblages électriques ou électroniques ;
- ☐ opérateur de porte ;
- ☐ dispositif de commande de manœuvre d'inspection ;
- ☐ tout dispositif de réouverture de porte sans choc ;
- ☐ parachutes ;
- ☐ rollers ;
- ☐ dispositif de demande de secours et son système de batterie ;
- ☐ signalisation de position et de direction ;
- ☐ garde-pieds mobile ;
- ☐ dispositifs anti-dérive hydrauliques.

**Paliers :**

- ☐ signalisation de position et de direction ;
- ☐ dispositif de manœuvre pompiers ;
- ☐ dispositifs de protection du verrouillage des portes palières.

### 4.2.3 Pièces de rechange

Le Titulaire devra tenir un stock de pièces de rechange, disponible, permettant de remplacer tout matériel hors d'usage dans les délais décrits dans le tableau intitulé « Délais d'approvisionnement et de disponibilité des pièces de rechange » en annexe 2 de l'Acte d'engagement.

**En conséquence, il ne pourra pas invoquer la contrainte de délais de commande ou de livraison pour justifier l'immobilisation des ascenseurs.**

Au cas où le Titulaire serait dans l'impossibilité de se procurer des pièces de rechange auprès du constructeur, par suite d'abandon de cette fabrication, quelle qu'en soit la cause, il remplacera la pièce défectueuse par une pièce assurant la même fonction, de même marque ou équivalente.

Les pièces de rechange peuvent provenir du fabricant d'origine comme d'un autre fabricant. L'adaptation de pièces sur l'installation, si nécessaire, relèvera de la responsabilité de l'entreprise chargée de l'entretien.

Au démarrage du marché, le titulaire devra fournir la liste exhaustive des pièces de rechange à la disposition du marché proposé.

Il disposera d'un mois à partir de la notification pour transmettre cette liste de pièces de rechange

### 4.2.4 Informations relatives aux interventions

#### 4.2.4.1 Information à l'attention des usagers

Lors de toute intervention, le Titulaire s'engage à apposer, dès son arrivée, un affichage sur la porte du rez-de-chaussée afin de prévenir les résidents de l'exécution du dépannage. Pour toute immobilisation supérieure à quatre heures, en plus de l'information ci-dessus, il sera apposé un affichage précisant les date et heure de remise en service prévisionnelle de l'ascenseur.

Pour toute immobilisation prévisible d'un appareil supérieure à vingt-quatre heures, le Titulaire enverra au préalable l'information au maître d'ouvrage pour accord.

Après accord, le Titulaire informera les usagers par voie d'affichage 15 jours avant le début de l'intervention et précisera le contenu des opérations, les dates de début et de fin.

#### 4.2.4.2 Historique des interventions

Sur demande du maître d'ouvrage ou son représentant, le Titulaire fournira l'ensemble des informations contenues dans le carnet sous forme dématérialisée dans un délai de 24 heures.

Un accès Internet au site de gestion des pannes du Titulaire devra être prévu dès la prise d'effet du marché. Une GMAO obligatoire est à mettre en place par le Titulaire avec autant d'accès que nécessaire à la disposition de chaque responsable de site de l'UGECAM PACAC.

Cet accès devra permettre de visualiser en temps réel toutes les interventions concernant un appareil donné.

Cet accès sera sécurisé avec un identifiant et un code. Il pourra être accessible par plusieurs intervenants du Maître d'ouvrage ou son représentant.

Depuis cet accès, il devra être possible d'imprimer des rapports et en extraire les fichiers sous format Excel.

#### 4.2.4.3 Mesure de la qualité de service

Le maître d'ouvrage souhaite engager une démarche qualité afin d'assurer aux usagers un service optimum.

La bonne maintenance des équipements ainsi que la communication de l'information en cas de dysfonctionnement sont complémentaires pour assurer la pérennité des investissements et un bon niveau de satisfaction des usagers.

Le Titulaire ne pourra arguer d'une quelconque méconnaissance des installations et des organes mécaniques, électriques liées aux installations.

Le maître d'ouvrage se donne les moyens de mesurer les indicateurs pour entreprendre une stratégie de maintenance des ascenseurs. Pour ce faire, le maître d'ouvrage attend du Titulaire la mise en place de l'organisation et des moyens nécessaires aux bons échanges d'information.

Les paragraphes suivants décrivent les besoins du maître d'ouvrage en termes d'information et de flux d'informations à mettre en place dans le cadre du marché.

## TYPE D'INFORMATION

### ► Introduction

L'information attendue est une information respectant les règles de l'art de l'activité de maintenance d'un parc technique, et aux règles d'usage d'échange de l'information via des outils informatiques.

Le titulaire devra conserver les installations avec les règles en vigueur au moment de la notification, et devra informer des évolutions réglementaires le Maître d'Ouvrage.

Il s'agit :

- de la traçabilité des appels usagers ;
- du contenu des bons d'intervention ;
- des éléments indispensables à la compréhension de la suite donnée à une intervention, le cas échéant ;
- de la Mise à l'arrêt d'une installation ;
- de la Remise en route d'une installation ;
- du contenu du carnet d'entretien pour les visites préventives.

### ► Les appels usagers

Il est indispensable de transmettre une trace des appels usagers.

Cette information est décomposée de la façon suivante :

- identification du maître d'ouvrage ;
- identification de l'installation ;
- adresse de l'installation ;
- identification de l'appel/dossier s'il existe ;
- date et heure d'appel ;
- personne appelante et son numéro de téléphone ;
- état de l'installation (A l'arrêt ou non) ;
- personne bloquée (Oui ou Non) ;
- description courte du problème ;
- description complémentaire à la bonne compréhension de l'appel.

Cette information permet au maître d'ouvrage d'être au courant des échanges entre les usagers et le prestataire de maintenance dans le but de limiter les échanges téléphoniques et/ou courriels (vers le centre d'appel du prestataire et/ou l'agence locale), de gagner en réactivité et en efficacité et de tirer les conclusions pour mener un plan d'amélioration.

Le Titulaire a la possibilité de mettre en place une interface informatique, basée soit sur un envoi de courriel, soit via une interface automatique via un sas au sein de son système d'information.

### ► Le Bon d'intervention

Le bon d'intervention doit contenir les éléments suivants :

- l'identification de l'ascenseur de façon unique et claire ;
- la date et l'heure de début d'intervention (qui doit être postérieure à celle de l'appel) et la date et l'heure de fin d'intervention ;
- le nom du technicien ;
- la description de l'intervention : la nature des observations, détails de l'intervention, des travaux, les modifications, les remplacements de pièces effectués sur l'appareil.

Le prestataire doit qualifier son intervention par une des valeurs suivantes :

- technique ;
- malveillance ;
- mauvais usage ;
- intempérie/Entreprise extérieure (cause extérieure).

### ► A l'issue de l'intervention

La communication du compte rendu de l'intervention doit préciser l'ensemble des informations permettant au maître d'ouvrage de connaître la suite du processus de la résolution du problème, avec un retour sur la GMAO et par mail au Responsable Technique du site concerné.

Pour ce faire, le prestataire doit fournir avec le bon d'intervention ou quelques minutes après, l'état de l'ascenseur « En service », « En service partiel », « A l'arrêt ».

Si l'installation est en service partiel il est demandé de préciser les travaux envisagés pour résoudre le problème.

En cas de mise en service partiel ou en cas d'appareil laissé à l'arrêt, le Titulaire doit fournir des précisions sur l'étape suivante :

- réapprovisionnement ;
- devis ;
- mise en sécurité.

Dans ces cas de figure il est demandé de préciser la date prévisionnelle de remise en service.

► Mise à l'arrêt

Dans le cas d'une mise à l'arrêt, le Titulaire doit transmettre l'information au maître d'ouvrage.

Description de l'information :

- identification du client ;
- identification de l'installation ;
- adresse de l'installation ;
- date de mise hors service ;
- heure de mise hors service ;
- date prévisionnelle de remise en service ;
- description des raisons de la mise à l'arrêt.

► Remise en service

Lors de la remise en service, le Titulaire doit transmettre l'information au maître d'ouvrage.

Description de l'information :

- identification du client ;
- identification de l'installation ;
- adresse de l'installation ;
- date de remise en service ;
- heure de remise en service ;
- description de l'intervention idem Bon d'intervention.

► Visite d'entretien

L'information de la visite d'entretien doit contenir les informations suivantes :

- identification du client ;
- identification de l'installation ;
- adresse de l'installation ;
- nom du technicien ;
- date et heure de début d'entretien ;
- date et heure de fin d'entretien
- description de l'entretien.

La description de l'entretien doit être construite de telle sorte que le maître d'ouvrage puisse vérifier la liste des opérations d'entretien et la fréquence de vérification comme indiqué dans l'annexe 1.

Des informations sous forme de codes sont acceptées à la condition que le Titulaire fournisse en début de contrat les tables de correspondances permettant la transcription.

► Gestion des devis

Le prestataire s'engage à fournir les devis directement par le biais du portail Internet mis à disposition doublé d'un envoi par mail directement au responsable du site concerné.

Un devis est envoyé à la demande du maître d'ouvrage ou son représentant ou dans le cas de prestations hors contrat.

Les demandes de devis formulées par le maître d'ouvrage ou son représentant se font par le portail internet.

Dans ce cas le Titulaire recevra une notification par courriel. Un lien vers la fiche de demande les invitera à prendre connaissance de la demande.

Il devra répondre à la demande par le portail en attachant son devis PDF dans la fiche. Dans ce cas le représentant du maître d'ouvrage recevra une notification pour validation.

Les devis suite à une intervention pourront être directement attachés à la DI (demande d'intervention) en cours après intervention du technicien.

Les devis doivent comporter une explication littérale de l'intervention, avec une explication détaillée en cas de transmission de devis pour réparation.

#### 4.3 PRESTATIONS ET PIECES NON COMPRISES DANS LE FORFAIT DE MAINTENANCE

Liste des pièces exclues du contrat :

- les éléments structurels de l'ascenseur : structure de la cabine, arcade, parois, plancher, vantaux et encadrements de portes ;
- les guides et attaches de guides ;
- les pièces d'ornement et de confort : ventilateur, tapis, ameublement en cabine ;
- les composants du bâtiment : canalisations électriques fixes, tableau d'arrivée de courant, canalisations hydrauliques ;
- le remplacement du fluide hydraulique des ascenseurs hydrauliques ;
- le (ou les) vérin(s) des ascenseurs hydrauliques ;
- les systèmes d'antiparasitage et de protection contre la foudre.

Liste des interventions et prestations exclues du contrat :

- interventions suite à une mauvaise utilisation, acte de vandalisme, cause externe (inondation, foudre, ...) nécessitant un remplacement de matériel ;
- travaux de modification ou d'amélioration et de mise en conformité des appareils avec les règlements applicables.

Toute prestation ci-dessus sera réalisée en dépense contrôlée, sur bon de commande suivant le « Bordereau de prix » (annexe 1 à l'acte d'engagement) et le « Descriptif des travaux » en annexe du présent C.C.T.P.

**Les prestations feront l'objet d'un devis qui sera soumis à l'accord avant intervention du maître d'ouvrage ou son représentant et remis dans un délai inférieur à 24h.**

Il en sera de même pour les prestations « hors Bordereau de prix », le maître d'ouvrage se réservant le droit de consulter les entreprises de son choix pour la réalisation des prestations.

Le Titulaire fournira un relevé photographique permettant de justifier sa proposition si besoin.

#### 5 MODALITÉS DES VISITES D'ENTRETIEN ET DE DÉPANNAGE

##### Définitions :

**Délais d'intervention :** délai entre la réception de l'appel et l'arrivée sur site.

**Délais de dépannage :** délai de remise en service de l'installation ou traitement du défaut à compter de la présence sur site du Titulaire.

**Délai pour dysfonctionnement :** intervention suite à un défaut sans arrêt de l'ascenseur (éclairage cabine partiel, bruit, bouton d'appel inopérant sauf le niveau principal, ...)

##### Délais d'exécution des prestations et remise en service :

	Entretien	Dépannage	Dysfonctionnement (sans immobilisation)	Evacuation usager bloqué
<b>JOURS</b>	Du lundi au vendredi inclus	Du lundi au vendredi inclus + jours fériés	Du lundi au vendredi inclus	Du lundi au vendredi inclus + jours fériés
<b>HORAIRES</b>	8h à 18h	7h à 20h	8h à 18h	24h/24
<b>DELAIS D'INTERVENTION</b>		4h	8h	45mn
<b>DELAIS DE REMISE EN</b>		8h	24h	

SERVICE				
---------	--	--	--	--

Pour toute intervention nécessitant uniquement de la main d'œuvre (réglages, réparation mineure, soudure, ...) ou le remplacement de pièces dites consommables, le délai de remise en service sera celui indiqué dans le tableau ci-dessus.

Pour toute intervention nécessitant le remplacement de pièces énoncées en annexe 2 de l' « Délais d'approvisionnement et de disponibilité des pièces de rechange », les délais seront ceux qui y sont indiqués.

Ces délais pourront être modifiés suivant les besoins.

## 6 SÉCURITÉ

Il est rappelé que le prestataire demeure responsable de la sécurité conformément au droit commun. Dans le cadre du marché, le Titulaire devra se soumettre aux dispositions du Décret n° 2008-1325 du 15 décembre 2008 relatif à la sécurité des ascenseurs, monte-charges et équipements assimilés sur les lieux de travail et à la sécurité des travailleurs intervenant sur ces équipements et affichera l'étude de sécurité dans le local des machines et fournira un exemplaire (en format électronique) au maître d'ouvrage et cela dans les 6 semaines après le début du marché.

La mise à jour de ce document se fera conformément aux prescriptions du décret susmentionné.

### **Risques liés à l'exécution de travaux notamment à l'amiante :**

Préalablement à toute intervention, le maître d'ouvrage informera le prestataire de la présence ou non de matériaux contenant de l'amiante. En l'absence d'information, le prestataire mettra en œuvre les mesures de prévention et de protection visant à limiter l'exposition de ses salariés et intervenants ainsi que les usagers.

Toutefois, en cas de découverte d'amiante ou d'éléments susceptibles d'en contenir, sous quelque forme que ce soit lors des déposes, qui ne serait pas mentionnée dans les DTA ou RAAT (Repérage amiante avant travaux), le prestataire devra en informer le Maître d'Ouvrage qui procédera à l'arrêt immédiat des travaux en cours.

Les modalités de reprise d'activité seront alors étudiées au cas par cas dans le respect du code du travail et du code de la santé publique.

Intervention susceptible d'émettre des fibres d'amiante, relevant de l'entretien courant / petit travaux de maintenance :

En cas de présence de matériaux ou produits contenant ou étant susceptible de contenir de l'amiante, toutes les précautions seront prises par le Titulaire pour que la mise en œuvre des travaux sur supports amiantés ne présente aucun risque pour la santé des occupants et des personnes chargées de l'exécution de ces travaux.

A ce titre, le Titulaire disposera de personnel formé pour des interventions sur un matériau susceptible d'émettre des fibres d'amiante (voir article R. 4412-139 et suivants de la sous-section 4 du Code du travail).

Le prestataire justifiera des attestations de formation des salariés concernés (opérateur, encadrant technique, encadrant chantier) et des qualifications éventuelles requises de l'entreprise.

Le Titulaire est tenu à ses frais, risques et périls de se conformer à la réglementation en vigueur, et notamment, au Décret n° 2012-639 du 4 mai 2012 relatif aux risques d'exposition à l'amiante, ainsi que tous les arrêtés et circulaires relatifs à ces risques.

### **Signalisation et voies publiques :**

Le prestataire et ses ouvriers devront prendre toutes précautions et mesures nécessaires afin d'éviter tout accident dont ils demeureraient entièrement et absolument responsables. En cas de danger pour les passants, le prestataire s'engage à mettre en place un périmètre de sécurité sur la voirie.

L'accès au chantier sera strictement interdit à toute personne extérieure à l'entreprise.

La signalisation du chantier dans les zones de circulation sur la voie publique sera réalisée par le prestataire.

Si des déviations d'itinéraires sont réalisées, le prestataire aura à sa charge la signalisation correspondante et le balisage temporaire des zones de travail et de danger. Il fait son affaire de l'obtention des autorisations nécessaires.

Les contributions ou réparations éventuelles dues pour les dégradations causées aux voies publiques par des transports routiers ou des circulations résultant d'engins de chantier exceptionnels sont entièrement à la charge du prestataire.

#### **Travaux en hauteur :**

Les travaux d'accès difficile et en hauteur devront privilégier l'utilisation prioritaire de moyens de protections collectives de type nacelle élévatrice, échafaudage mobile ou fixe. Les travaux en hauteur nécessitant le recours à la corde de par la difficulté d'accès par des moyens de protections collectives, devront être réalisés par des entreprises disposant de personnel formé aux travaux en hauteur et au port des EPI.

#### **Échafaudages :**

Les prestations d'échafaudages seront réalisées sous l'entière responsabilité du prestataire. L'arrêté du 21 décembre 2004 relatif aux vérifications des échafaudages et modifiant l'annexe de l'arrêté du 22 décembre 2000 relatif aux conditions et modalités d'agrément des organismes pour la vérification de conformité des équipements de travail, rappelle la responsabilité du prestataire en termes de Vérification du matériel et précise le référentiel à appliquer pour vérifier l'état de conformité des échafaudages.

Le prestataire doit utiliser les échafaudages adaptés à l'ouvrage, les protections afférentes et les matériels nécessaires à la bonne exécution des travaux. Il devra effectuer une évaluation préalable pour déterminer les techniques d'accès et les moyens de prévention les mieux adaptés au travail en hauteur.

#### **Travaux d'ordre électrique :**

Tout travail nécessitant d'intervenir sur une installation ou un raccordement électrique initialement sous tension nécessitera la détention par l'intervenant d'une habilitation électrique selon la norme NF C 18/510 et le guide UTE C 18/510. Le raccordement électrique aux installations existantes devra être précédé d'une évaluation préalable par le personnel du prestataire de la présence de dispositif différentiel et d'un calibrage suffisant du départ concerné au regard de la puissance électrique à délivrer Protection et reconnaissance des existants.

#### **Nettoyage du chantier :**

Le chantier devra toujours être maintenu en parfait état de propreté. Les déchets devront toujours être évacués hors du chantier au fur et à mesure. Ils seront évacués en déchetterie et selon les tris en vigueur pour une meilleure valorisation. Ils ne pourront faire l'objet d'un poste supplémentaire lors de la facturation.

En fin de travaux, le prestataire devra enlever toutes les protections et effectuer tous les nettoyages nécessaires dans les locaux touchés par les travaux, de même que ceux utilisés pour le passage des ouvriers, les approvisionnements et l'enlèvement des gravats.

En résumé, le prestataire devra en fin de chantier restituer les existants dans le même état de propreté que celui dans lequel il les a trouvés au démarrage du chantier.

En cas de non-respect par le prestataire des obligations découlant des prescriptions concernant les nettoyages, le Maître de l'ouvrage fera exécuter les nettoyages par une entreprise de son choix, sans mise en demeure préalable, sur simple constat de non-respect des obligations contractuelles du prestataire, et aux frais de ce dernier.

#### **Gestion des déchets :**

Les opérations de valorisation et de recyclage des déchets de chantier doivent s'intégrer de manière systématique dans les travaux objet du présent accord-cadre.

Les entreprises doivent s'attacher à réduire l'impact sur l'environnement en termes de production des déchets (quantitatif et qualitatif).

La réglementation sur les déchets (code de l'environnement) a fixé les priorités de la politique des déchets et notamment :

- prévention ou réduction de la production des déchets ;
- organisation du transport des déchets et limitation en distance et en volume ;



- valorisation des déchets par réemploi, recyclage ou valorisation énergétique sans hiérarchie a priori entre ces différents modes.

Les chantiers feront donc l'objet d'un tri obligatoire des déchets.

#### **Enlèvement / Traitement :**

Il est évidemment interdit de brûler des déchets sur les chantiers, d'abandonner ou d'enfermer les déchets (même inertes) dans des zones non contrôlées administrativement (décharges sauvages, chantiers, etc.).

Les déchets doivent être évacués pour traitement vers les filières adaptées à leur nature.

Les PV d'évacuation, destruction, recyclage, etc. seront fournis à la demande du Maître d'Ouvrage.

#### **Intervention en site occupé :**

Le Titulaire prendra toutes dispositions nécessaires, par voie d'affichage, barrières ou tout autre dispositif de sécurité pour interdire l'accès et l'utilisation de l'appareil durant son intervention, L'allumage des voyants hors service ou sur indicateurs lorsque ceux-ci existent en cas de panne ou de travaux.

Le Titulaire du marché doit enseigner au personnel placé sous son autorité les diverses consignes de sécurité générales et particulières à l'établissement et contrôler fréquemment que ces consignes sont parfaitement connues des intéressés.

Le personnel doit obligatoirement être muni d'une carte professionnelle.

## **7 CONTRÔLE DES PRESTATIONS**

### **7.1 Essais et contrôle des ascenseurs**

Le maître d'ouvrage se réserve le droit de faire effectuer à tout moment par un organisme de contrôle ou un bureau d'étude de son choix, les expertises ou vérifications relatives à la maintenance ou travaux qu'il estimerait nécessaires. En conséquence le Titulaire du marché s'engage à être représenté lors de ces visites.

### **7.2 Documents fournis après exécution des travaux**

Pour tous travaux d'entretien, le Titulaire du marché devra mettre à jour les documents techniques, les plans, les schémas des installations (armoires, gaines...) et les fournira au maître d'ouvrage en indiquant les caractéristiques des pièces remplacées ainsi que le mode de fonctionnement.