

FICHE DE PRESTATIONS

POSTE TECHNIQUE : PLOMBERIE

1. Objet de la fiche de prestations

Cette fiche de prestations définit le périmètre forfaitaire du poste « Plomberie », relatif aux installations de Plomberie des sites objets du Marché.

Les stipulations de cette fiche de prestations ont pour objet de définir les conditions de réalisation des prestations du Marché par lequel le Pouvoir Adjudicateur confie au Titulaire un ensemble de tâches relatives à l'exploitation et à la maintenance des locaux et ouvrages de la prestation technique.

Les descriptions des prestations à réaliser faites dans le présent document constituent le minimum à réaliser.

Le Titulaire se doit de les compléter au besoin pour respecter la réglementation et les objectifs de résultats.

Le Titulaire, en sa qualité de professionnel, déclare s'être assuré sous sa responsabilité de l'exactitude des renseignements contenus dans ce document et avoir vérifié que ce dernier ne comporte pas d'erreurs, omissions et/ou contradictions et est compatible avec le respect des règles de l'art ainsi que les impératifs de qualité et de respect de performance, de disponibilité et de continuité imposés par le Marché.

Les missions et opérations définies dans le cadre de cette prestation sont comprises au titre du forfait, à l'exception de celles définies comme non comprises.

2. Objectifs de résultats

Le Marché est un Contrat d'entreprise à obligations de résultats, avec mise en œuvre de moyens à minima équivalents à ceux imposés au Marché et définis par le Titulaire dans son offre.

Le Titulaire accepte de prendre en charge les prestations définies dans la présente fiche de prestations.

Le Titulaire recherche de façon continue l'amélioration des méthodes pour assurer une qualité de service optimale. Il appartient au Titulaire de compléter si nécessaire les moyens minimaux qu'il a définis dans son projet d'organisation pour répondre à ses obligations de résultats.

Le Titulaire est réputé avoir inclus dans son offre tous les moyens humains et matériels nécessaires à la réalisation des prestations décrites et au respect des obligations de résultats et de moyens définis au Marché.

Les objectifs généraux en matière de résultats consistent à garantir :

- La sécurité des personnes et des biens, intégrant le risque sanitaire et les obligations sur l'exploitation d'Installation Classée pour la Protection de l'Environnement (ICPE)
- La maintenabilité et la durabilité des performances de fonctionnement à un niveau optimal, proche de celui des performances initiales
- La continuité de service et le maintien des paramètres de fonctionnement
- Le confort des utilisateurs
- La performance énergétique et environnementale
- Le meilleur coût

Le respect des objectifs se traduira par :

- La tenue à jour des documents d'exploitation

- Un taux de disponibilité élevé des installations
- Un taux de défaillance faible après réparation
- Le respect des consignes de fonctionnement
- La réactivité
- Une surveillance et une conduite permettant d'assurer un confort des occupants et une consommation énergétique optimale
- Le respect des règles HSE
- Le respect des exigences imposés par les certifications et labels environnementaux des sites
- Le respect de la démarche environnementale du Pouvoir Adjudicateur
- Des propositions de solutions visant à réduire l'impact environnemental
- Des propositions périodiques (plan de progrès) sur des optimisations possibles d'organisation et de moyens, et une transparence des coûts
- Des propositions de travaux cohérentes avec les besoins et les objectifs du patrimoine,
- Des coûts annoncés cohérent avec le prix du marché

3. Rappel des références documentaires, réglementaires et normatives

Décret n° 2001-1220 20/12/2001 et Arrêté du 31/12/2003 relatif à la potabilité de l'eau
Arrêté du 30 novembre 2005 relatif aux installations fixes destinées à l'alimentation en eau chaude
Règlement sanitaire départemental
RSDT Article 16.3 pour les disconnecteurs hydrauliques

Ces références sont données à titre indicatif. Il appartient au Titulaire de mettre à jour et de compléter cette liste afin de se conformer aux différentes obligations qui régissent ce domaine d'activité.

4. Liste des équipements

Les installations, comprises au titre du Marché, intègrent l'ensemble des installations suivantes :

- La liste des équipements et des installations indiquées dans l'Annexe « Inventaire des installations » du CCTP Réalisation des prestations
- Les installations de Plomberie intégrant :
 - o L'ensemble des installations nécessaires :
 - A la livraison et à la distribution de l'eau de ville
 - A la production et distribution d'eau chaude sanitaire
 - A l'évacuation des eaux usées, eaux vannes et eaux pluviales
 - A l'arrosage
 - Incluant notamment :
 - Les équipements de comptage au point de livraison du réseau concessionnaire
 - Les équipements de sous-comptage
 - Les installations d'arrosage
 - Les installations de surpression
 - Les équipements de production d'eau chaude sanitaire individuelle
 - Les réseaux d'alimentation et de distribution d'eau froide
 - Les réseaux d'alimentation et de distribution d'eau chaude sanitaire issu d'une production individuelle
 - Les filtres, disconnecteurs, vannes, anti-bélier, clapets anti-retours et autres organes situés sur les réseaux d'eau froide
 - Les filtres, disconnecteurs, vannes, anti-bélier, clapets anti-retours et autres organes situés sur les réseaux

- d'eau chaude sanitaire issu d'une production individuelle
- Les équipements sanitaires, intégrant notamment les points d'eau, les douches, les mitigeurs, les WC, les sèche-mains électriques, les urinoirs, les vidoirs, ...
- Les réseaux d'évacuation eaux usées, eaux pluviales, eaux vannes y compris les colonnes, caniveaux, gouttières, stations et fosses de relevage
- Les stations de décontamination, composées des rinces-œils et des douches de sécurité
- Les postes de travail des paillasse de laboratoire, composés des éviers, des bénitiers et de la robinetterie associée
- Les postes de travail des sorbonnes, composés des éviers, des bénitiers et de la robinetterie associée
- L'ensemble des organes et équipements suivants, associés aux équipements et installations définis ci-dessus :
 - L'ensemble des réseaux accessibles y compris leur calorifuge : Hydraulique, électrique, aéraulique, ...
 - L'ensemble des armoires et coffrets électriques associés y compris leurs organes de coupure d'urgence
 - L'ensemble des équipements de sécurité et d'alarme liés aux équipements (y compris les dispositifs asservis à la détection incendie)
 - L'ensemble des pompes de relevage et des pompes puisards, faisant partie intégrante des locaux techniques de la prestation technique, y compris l'ensemble des équipements associés
 - Les appareils de mesure : Compteurs, thermomètres, manomètres, ...
 - Les traceurs : Cordons chauffants, ...
 - L'ensemble des organes et systèmes de commande (télécommande, détecteurs de présence, ...), de régulation (régulateur, automates, concentrateur, ...), de mesures (sondes, capteurs, ...) et de dialogue
 - Les automates et équipements de télésurveillance liés aux équipements
 - L'ensemble des câbles, chemins de câbles et boîtes de dérivation, associés à ces équipements
 - La fixation et les suspentes des équipements

De plus :

- En cas d'inexactitudes ou d'imprécisions sur les équipements mentionnées dans cette liste, le Titulaire ne pourra pas remettre en question ces équipements ni prétendre à une modification du montant annuel forfaitaire du Marché.
- Une installation appartiendra, dans son intégralité, à une seule et même prestation technique : Si, au sein de la liste des équipements du Marché, un équipement père n'appartient pas à la même prestation technique que son équipement fils, l'équipement père appartiendra par défaut et par dérogation à cette liste, à la prestation technique de son équipement fils.
- Le Titulaire ne pourra pas prétendre à une augmentation du montant annuel forfaitaire, si l'augmentation du nombre total d'équipements à maintenir est comprise entre 0,00 % et + 5,00 % par rapport au nombre total d'équipements établi à la date de prise d'effet du présent Marché.

Cette neutralisation du montant annuel forfaitaire ne s'applique que dans le cas d'une augmentation du nombre d'équipements : En cas d'une diminution de ce nombre, le montant annuel forfaitaire du Marché sera diminué.

5. Installations de criticité C1

Les installations de la prestation technique, considérées de criticité C1 pour l'application du Marché, sont les suivantes :

- Toute installation dans la mesure où la sécurité des personnes ou des biens est en jeu (notamment toute fuite importante sur un réseau hydraulique).
- Les installations décrites ci-après :
 - Les stations de décontamination, composées des rinces-œils et des douches de sécurité
 - Les postes de travail des laboratoires, composés des paillasse, des bénitiers et de la robinetterie associée

6. Limites de prestations

Les limites de prestation ci-après sont définies de manière à garantir à chaque intervenant le plein exercice de sa responsabilité.

Les limites de prestations sont nécessaires pour fixer :

- L'étendue des installations, des ouvrages et/ou des services pris en charge par le Titulaire dans le cadre du Marché
- Les interfaces entre les prestations confiées au Titulaire et les prestations restant à la charge du Pouvoir Adjudicateur

Les limites de prestation obéissent aux règles générales suivantes :

- Font partie intégrante du Marché, sans aucune restriction, tous les équipements et ouvrages listés au présent Marché, ainsi que tous les réseaux les reliant entre eux, leurs supports et leurs éléments de fixation.
- Pour l'alimentation des équipements du Marché, en Courants Forts, Courants Faibles, Gaz, Fioul, Eau et énergie thermo-frigorifique, les limites de prestations sont fixées aux borniers ou dispositifs de raccordement de l'équipement inclus suivants les dispositions des concessionnaires en fluides et énergies.
- Pour les organes, non compris au titre du Marché, asservis ou alimentés par un des équipements inclus au Marché, les limites de prestations sont fixées aux borniers ou dispositifs d'alimentation de l'organe, borniers exclus.

En complément aux règles générales ainsi établis, les prestations à réaliser sont définies par les spécifications définies dans le présent Marché.

7. Prestations particulières de maintenance préventive

Niveau de maintenance

Les opérations de maintenance préventive de niveau 1 à 5 inclus, définies selon la norme FDX 60-000, sont comprises au titre du forfait.

Les opérations de maintenance préventive, comprises au titre du forfait, devront également :

- Respecter à minima les gammes de maintenance préventive annexées au présent document, la réglementation en vigueur, les prescriptions des constructeurs, les normes et les règles de l'art du métier
- Prendre en considération les caractéristiques de l'environnement dans lequel l'équipement fonctionne ainsi que les conditions de maintenabilité et d'installation de l'équipement

Le Titulaire est responsable de la politique de maintenance mise en œuvre dans le cadre du Marché.

Dans ce cadre :

- Les opérations de maintenance préventive ne devront pas conduire à une indisponibilité des équipements durant les heures d'occupation des locaux concernés
- Les gammes de maintenance définies au Marché, devant être respectées à minima par le Titulaire, devront être complétées, sans supplément de prix :
 - o Par les prestations particulières spécifiées ci-après
 - o Par le Titulaire, si nécessaire, afin de garantir les objectifs fixés au Marché

Concernant les opérations d'entretien et de vérification annuelles : Ces dernières sont effectuées avec une tolérance telle que le délai entre deux opérations ne soit pas inférieur à onze (11) mois, ni supérieur à treize (13) mois.

Toutefois, chaque année civile du Marché doit comprendre une (1) opération d'entretien et de vérification.

Concernant les opérations d'entretien et de vérification annuelles : Ces dernières sont effectuées sans tolérance

de délai entre deux (2) visites. Chaque année civile du Marché doit comprendre deux (2) opérations d'entretien et de vérification.

Réseaux d'alimentation :

Le Titulaire a la responsabilité de l'équilibrage des réseaux hydrauliques dont il a la responsabilité.

Le Titulaire doit réaliser, au titre du forfait, au moins une visite de contrôle annuel des manchettes témoins installées sur les différents réseaux hydrauliques à sa charge.

Le Titulaire doit, au titre du forfait, manœuvrer toutes les vannes au moins une fois par an et s'assurer de leur bon fonctionnement.

Le Titulaire doit, au titre du forfait, maintenir l'étanchéité des réseaux hydrauliques. Il prend toutes les mesures correctives nécessaires à ce maintien. Dans ce cadre, le Titulaire maintient les calorifuges en parfait état de propreté et d'efficacité. Il s'assure régulièrement de l'état de résistance des suspentes et supports.

Le Titulaire effectue, au titre du forfait, les petites reprises de protection anticorrosion et de peinture des canalisations.

Réseaux EU/EV (Eaux Usées / Eaux Vannes) :

Le Titulaire s'assure du bon fonctionnement de l'ensemble des ouvrages et réseaux d'eaux usées (EU) et d'eaux vannes (EV).

Le Titulaire doit réaliser, à titre préventif, au titre du forfait, les opérations suivantes :

- Une opération préventive annuelle de curage, nettoyage, désengorgement et débouchage des réseaux d'évacuation (Eaux Usées et Eaux Vannes) en superstructure, en infrastructure ou enterrés et ce jusqu'aux raccordements sur les collecteurs du réseau public, y compris dans le cas du recours à l'utilisation de moyens matériels spéciaux dédiés au nettoyage, au curage et au débouchage (type camions cureurs).
- Le transport et la destruction des déchets dans des établissements spécialisés avec la fourniture au Pouvoir Adjudicateur, du certificat de destruction conformément à la réglementation en vigueur.

Réseaux EP (Eaux Pluviales) :

Le Titulaire s'assure du bon fonctionnement de l'ensemble des ouvrages et réseaux d'eaux pluviales (EP), intégrant également les chéneaux et gouttières.

Le Titulaire doit réaliser, à titre préventif, au titre du forfait, les opérations suivantes :

- L'examen général des ouvrages visibles
- Le nettoyage, débouchage, enlèvement des feuilles et mis à la décharge des détritiques
- La remise en place des descentes déboîtées et des crapaudines afin d'éviter que les réseaux d'eau pluviales ne se bouchent et débordent
- La vérification du bon fonctionnement des descentes
- Le débouchage des descentes
- Le nettoyage des pieds de chutes
- Le contrôle et la remise en place, si nécessaire, des dauphins
- Les travaux préventifs sur les parties usées ou qui risquent de présenter une défaillance avant la visite suivante

- La mise en eau pour recherche de fuites
- Le nettoyage des installations dédiées à l'évacuation des eaux pluviales, à l'extérieur, permettent de collecter, canaliser et évacuer l'eau de pluie : Avaloirs, grilles d'évacuation, caniveaux, regards de chaussée, bordures drainantes, entrées d'eau, ...
- Le transport et la destruction des déchets dans des établissements spécialisés avec la fourniture au Pouvoir Adjudicateur, du certificat de destruction conformément à la réglementation en vigueur.

Compteurs et sous-compteurs d'eau :

Le Titulaire doit réaliser, au titre du forfait, le relevé mensuel des compteurs et sous-compteurs d'eau des sites.

En cas d'anomalie de comptage, ayant pour cause notamment le dysfonctionnement d'un bus, le Titulaire devra informer le Pouvoir Adjudicateur sans délai sous peine d'application de pénalités.

Eau froide sanitaire :

Le Titulaire assure, au titre du forfait, la réalisation à minima une fois par an, pour chaque site, une analyse de la qualité de l'eau aux points recommandés par le rapport du Conseil supérieur d'Hygiène Publique de France (analyse type D1 complète définie dans le Code de la Santé Publique).

Gel des réseaux hydrauliques :

Aucune installation d'eau, comprise au titre du Marché, ne doit geler à l'intérieur des locaux comme à l'extérieur.

Dans le cas d'un gel des installations, la responsabilité du Titulaire est engagée : Il prendra en charge, au titre du forfait, l'ensemble des travaux de réparation et des remises en état des installations dans un délai de dix (10) jours avec mise en place de mesures compensatoires.

Lorsqu'un bâtiment ou une zone d'un bâtiment est inoccupé temporairement, le Titulaire doit maintenir, au titre du forfait, si le Pouvoir Adjudicateur lui demande, des températures intérieures permettant de garantir les installations contre le gel et de maintenir en bon état les locaux.

Installation d'arrosage :

Le Titulaire doit réaliser, au titre du forfait, le contrôle hebdomadaire des installations d'arrosage afin de détecter d'éventuelles fuites d'eau et de vérifier le bon réglage du programmateur d'arrosage.

Stations de décontamination :

La vérification réglementaire des stations de décontamination, composées des rinces-œils et des douches de sécurité, n'est pas comprise au titre du forfait.

Armoires et Coffrets électriques :

Le Titulaire réalise, au titre du forfait, une visite de maintenance annuelle des armoires et coffrets électriques, intégrant notamment :

- Le dépoussiérage des armoires et coffrets électriques lors des interventions de vérification.
- Les reprises de peinture et de protection anticorrosion des parties métalliques.

- La réparation des systèmes de fermeture des armoires et coffret
- Le contrôle des voyants
- La vérification des dispositifs de coupure
- Le remplacement des vitres brisées des arrêts d'urgence
- La fourniture et le remplacement des batteries électriques tous les quatre (4)

8. Prestations particulières de maintenance corrective

Maintenance palliative et curative :

Les opérations de maintenance corrective (palliative et curative) de niveau 1 à 4 inclus, définis selon la norme FDX 60-000, sont comprises dans le montant annuel forfaitaire du Marché.

Ces opérations se traduisent notamment par la réalisation des opérations spécifiques suivantes :

Equipements sanitaires :

Le Titulaire doit, au titre du forfait, autant de fois que nécessaire :

- La réparation ou le remplacement des robinets, mélangeurs et mitigeurs défectueux
- La réparation ou le remplacement des becs de distribution d'eau
- Le nettoyage ou le remplacement des mousseurs et aérateurs obstrués ou défectueux
- La réparation ou le remplacement des électrovannes sur robinets temporisés ou automatiques
- La réparation ou le remplacement des flexibles
- Le débouchage des équipements sanitaires, des siphons et des canalisations (éviers, lavabos, douches, WC, urinoirs, ...)
- La réparation et le remplacement des siphons cassés ou fuyards
- Le remplacement des joints d'étanchéité au niveau des raccords
- La désinfection des évacuations en cas de mauvaises odeurs
- Le resserrage, la réparation, le réglage et le remplacement des sous-ensembles du WC : cuvette, réservoir, chasse d'eau, bonde, siphon, fixations, ...
- La réparation et le remplacement intégral des équipements sanitaires : WC, urinoirs, éviers, lavabos, vidoirs, ...
- Le remplacement des joints de réservoir
- Le détartrage des siphons et tuyauteries des WC et urinoirs
- Le remplacement des flotteurs et clapets de robinet flotteur
- La réparation et le remplacement des boutons poussoirs et commandes de chasse
- L'ajustement et le remplacement des systèmes de détection sur urinoirs automatiques
- La réparation et le remplacement des flexibles de douche
- Le remplacement des pommeaux de douche
- Le détartrage, le resserrage et le remplacement des colonnes de douche
- La réfection intégrale des joints d'étanchéité (lavabo, douche, ...)
- La reprise du calorifugeage et de l'étanchéité des réseaux hydrauliques
- La fixation des distributeurs de produits hygiéniques
- Le remplacement des résistances électriques
- Le détartrage des cumulus électriques
- La réparation et le remplacement intégral des cumulus électriques
- Le remplacement des groupes de sécurité
- La réparation et le remplacement des thermostats et régulations.

En cas de remplacement, le Titulaire doit privilégier la mise en place d'équipements permettant de limiter les consommations d'eau.

Réseaux EU/EV (Eaux Usées / Eaux Vannes) :

Le Titulaire s'assure du bon fonctionnement de l'ensemble des ouvrages et réseaux d'eaux usées (EU) et d'eaux vannes (EV).

Le Titulaire doit réaliser, au titre du forfait, autant de fois que nécessaire, les opérations suivantes :

- Toutes opérations de curage, nettoyage, désengorgement et débouchage des réseaux d'évacuation (Eaux Usées et Eaux Vannes) en superstructure, en infrastructure ou enterrés et ce jusqu'aux raccordements sur les collecteurs du réseau public, y compris dans le cas du recours à l'utilisation de moyens matériels spéciaux dédiés au nettoyage, au curage et au débouchage (type camions cureurs).
- Le transport et la destruction des déchets dans des établissements spécialisés avec la fourniture au Pouvoir Adjudicateur, du certificat de destruction conformément à la réglementation en vigueur.

Réseaux EP (Eaux Pluviales) :

Le Titulaire s'assure du bon fonctionnement de l'ensemble des ouvrages et réseaux d'eaux pluviales (EP), intégrant également les chéneaux et gouttières.

Le Titulaire doit réaliser, au titre du forfait, autant de fois que nécessaire, les opérations suivantes :

- L'examen général des ouvrages visibles
- Le nettoyage, débouchage, enlèvement des feuilles et mis à la décharge des détritiques
- La remise en place des descentes déboîtées et des crapaudines afin d'éviter que les réseaux d'eau pluviales ne se bouchent et débordent
- La vérification du bon fonctionnement des descentes
- Le débouchage des descentes
- Le nettoyage des pieds de chutes
- Le contrôle et la remise en place, si nécessaire, des dauphins
- Les travaux préventifs sur les parties usées ou qui risquent de présenter une défaillance avant la visite suivante
- La mise en eau pour recherche de fuites
- Le nettoyage des installations dédiées à l'évacuation des eaux pluviales, à l'extérieur, permettent de collecter, canaliser et évacuer l'eau de pluie : Avaloirs, grilles d'évacuation, caniveaux, regards de chaussée, bordures drainantes, entrées d'eau, ...
- Le transport et la destruction des déchets dans des établissements spécialisés avec la fourniture au Pouvoir Adjudicateur, du certificat de destruction conformément à la réglementation en vigueur.

Robinetterie et Accessoires des réseaux hydrauliques :

Le Titulaire doit réaliser, au titre du forfait, les opérations suivantes :

- Le remplacement de la robinetterie et des accessoires des réseaux hydrauliques (robinet, clapet, compteur, manchette témoin, filtre, ...).
- Le colmatage des réseaux hydrauliques en cas de fuite d'eau

Installation d'arrosage :

Le Titulaire doit réaliser, au titre du forfait, les opérations suivantes :

- Le paramétrage, la réparation et le remplacement des programmeurs d'arrosage.
- Le paramétrage, la réparation et le remplacement des points finaux d'arrosage (buses et têtes d'arrosage)
- Le remplacement des réseaux hydrauliques d'arrosage, non enterrés et accessibles, limités à 1 ml

Stations de décontamination :

Le Titulaire doit réaliser, au titre du forfait, les opérations suivantes :

- La réparation des stations de décontamination, composés des rinces-œils et des douches de sécurité.
- Le remplacement des sous-ensembles composant les stations de décontamination

Le remplacement intégral des rinces-œils et des douches de sécurité n'est pas compris au titre du forfait.

Postes de travail des paillasses et des sorbonnes de laboratoires :

Le Titulaire doit réaliser, au titre du forfait, autant de fois que nécessaire, les opérations suivantes :

- La réparation ou le remplacement des robinets
- La réparation ou le remplacement des becs de distribution d'eau
- La réparation ou le remplacement des flexibles
- La réparation et le remplacement des réseaux d'évacuation limité à 1 ml
- Le débouchage des siphons et canalisations
- La réparation et le remplacement des siphons cassés ou fuyards
- Le remplacement des joints d'étanchéité au niveau des raccords
- La désinfection des évacuations en cas de mauvaises odeurs
- La réfection intégrale des joints d'étanchéité (lavabo, douche, ...)
- La réparation et le remplacement intégral des éviers et des bénitiers

Astreinte 24h/24 et 365 jours/an

La mise à disposition par le Titulaire au Pouvoir Adjudicateur d'un service d'astreinte 24h/24 et 365 jours/an, tel que défini au CCTP Réalisation des prestations, est comprise au titre du forfait.

Les heures passées en intervention d'astreinte, intégrant tous les frais associés dont les frais de déplacement, sont comprises au titre du forfait.

9. Moyens matériels particuliers

Aucun moyen matériel autre que ceux précisés au CCTP Réalisation des prestations n'est compris au titre du forfait.

10. Fournitures particulières

Consommables et Petites fournitures

La fourniture de l'ensemble des consommables et petites fournitures, tel que défini au CCTP Réalisation des prestations, est comprise au titre du forfait, sans limite de prix ni de quantité.

Pièces de rechange

La fourniture des pièces de rechange n'est pas comprise au titre du forfait : Elles feront l'objet d'une refacturation en sus conformément aux conditions financières des prestations hors forfait.

Biens individuels

La fourniture des biens individuels n'est pas comprise au titre du forfait : Ils feront l'objet d'une refacturation en sus conformément aux conditions financières des prestations hors forfait.

11. Démarche environnementale

En complément des dispositions figurant au Marché, le Titulaire s'engage à respecter les dispositions définies ci-après :

Politique Achat

Le Titulaire doit se conformer, au titre du forfait, aux exigences relatives aux certifications et labels environnementaux du site objets du Marché (BREEAM IN USE, HQE EXPLOITATION, ...).

Le Titulaire doit sélectionner en priorité des fournisseurs et des fabricants ayant pris des engagements vis-à-vis du développement durable et privilégier :

- Les produits d'entretien biodégradables
- Les produits recyclables et/ou limitant les consommations d'énergie
- Les produits possédant l'Écolabel européen et/ou certifiés NF environnement
- Les fournisseurs certifiés ISO 14001

Le Titulaire tient une liste de ses fournisseurs à jour qui est tenu à la disposition du Pouvoir Adjudicateur et sur laquelle figurent ses engagements.

Gestion de l'énergie et de l'eau

Dans le cadre de ses prestations sur les sites, le Titulaire veille notamment à maîtriser les consommations d'eau.

Le Titulaire établit les consignes et procédures à destination de son personnel, afin que celui-ci soit parfaitement informé des dispositions à prendre pour maîtriser les consommations d'eau.

Le Titulaire s'engage :

- A éteindre systématiquement les lumières des locaux inoccupés
- A ne pas gaspiller l'eau
- A ne pas déverser de produits nocifs pour l'environnement à l'égout
- A ne pas utiliser de produits phytosanitaires

Confort des occupants

Le Titulaire doit :

- Prendre les dispositions satisfaisantes pour minimiser, lors de ses interventions, tout type de nuisance : olfactives, visuelles et acoustiques
- Prendre les dispositions techniques satisfaisantes pour limiter, lors de ses interventions, les pollutions de l'air et le dégagement de poussières

- Prendre les dispositions satisfaisantes pour gérer en direct les plaintes des parties intéressées

12. Charte Qualité de Services

Le Titulaire doit développer une démarche de type Charte Qualité Services pour chaque site.

Cette démarche doit avoir pour objectif de :

- Véhiculer une image positive du Pouvoir Adjudicateur et du Titulaire (respect d'autrui, qualité de la présentation du personnel et du matériel, ...)
- Garantir une quiétude pour les occupants lors des interventions
- Assurer une qualité de la communication orale et écrite (intègre la gestion d'une situation de crises et/ou de tension vis-à-vis des occupants)

Le Titulaire doit former et sensibiliser son personnel et lui mettre à disposition tout le matériel adéquat.

Il doit définir des engagements ainsi que les moyens nécessaires à mettre en place pour les respecter.

La liste des engagements peut être complétée pour répondre à une exigence complémentaire de la qualité de service ou pour aider au respect des obligations du Marché.

Annexes

Annexe n°1 : Gammes de maintenance préventive