



# Annexe 2 : Nature et typologie des demandes d'intervention

## Typologie des demandes

### Demande de dépannage courant (DI)

Chaque demande de l'Acheteur fait l'objet d'une Demande d'Intervention (DI) dans les conditions fixées au 1.8.1.2 du CCAP.

L'Acheteur peut solliciter le Titulaire pour une intervention :

- En urgence, s'il a commandé la prestation de dépannage express, dans la limite de deux (2) demandes par jour, simultanées ou non ;

En plus du dépannage, **le Titulaire doit la réparation complète** si le coût des pièces<sup>1</sup> est inférieur ou égal à 150€ HT et/ou si la durée de main d'œuvre est inférieure ou égale à 3h.

*Une DI s'apparente aux niveaux 1 à 3 définis par la norme FD X 60-025 sans être strictement limité par celle-ci.*

### Demande de réparation complète (DR4)

A l'issue d'un dépannage, si la réparation complète nécessite un coût de pièce<sup>1</sup> supérieur à 150€ HT et/ou si la durée de main d'œuvre est supérieure à 3 h le **Titulaire en avise l'Acheteur qui décide seul de l'opportunité de poursuivre**.

Si l'opportunité est avérée, l'Acheteur sollicite le Titulaire par une Demande de Réparation complète (DR4).

La réparation complète dont le montant des pièces<sup>1</sup> dépasserait les 350 € HT ou dont la durée de main d'œuvre nécessaire dépasserait 8h ne peut faire l'objet d'une demande de réparation DR4.

*Une DR s'apparente au niveau 4 défini par la norme FD X 60-025 sans être strictement limité par celle-ci.*

### Intervention en urgence (en HO)

Lors de l'émission d'une demande d'intervention pendant les heures ouvrées, l'Acheteur précise la nécessité ou non d'une intervention en urgence. Ces demandes sont limitées à deux (2) demandes par jour, simultanées<sup>2</sup> ou non.

Le Titulaire met en place un service de dépannage d'urgence afin de répondre à une sollicitation en urgence de l'Acheteur dans les délais prévus à l'annexe 4 du CCAP.

---

<sup>1</sup> Concerne uniquement les pièces de rechange ou de structure

<sup>2</sup> Considérant que 2 demandes émises en moins de 4 heures sont qualifiées de simultanées.

## Nature des demandes

Les prestations concernées sont majoritairement les suivantes (liste non-exhaustive) :

### STRUCTURES ET CLOISONNEMENT

| 01 |   |
|----|---|
| N° | DESIGNATION   |
| 01 | Vérification d'assemblages, serrage de boulons ou tirefonds sur structures métalliques (dont mats des couleurs) ou sur bois en cas de problèmes rencontrés sur les structures.  |
| 02 | Nettoyage ponctuel de surfaces métalliques présentant des traces de rouille et application ponctuelle d'une protection anticorrosion.   |
| 03 | Réparation de joints de dilatation et compléments si nécessaires (petites reprises en périphérie des joints et mise en peinture).<br>Réparation de cloisons tous matériaux y compris locaux humides et retouches du revêtement initial. |
| 04 | Réfection ponctuelle de la protection fongicide de charpentes, menuiseries, poteaux et poutres en bois lorsqu'un problème de sécurité ou de conservation du bâtiment a été signalé.   |
| 05 | Remplacement d'organes d'assemblage défaillants ou absents.   |
| 06 | Réfection ponctuelle de la protection anticorrosion de pièces métalliques autant que nécessaire (hors opérations d'investissement).   |
| 07 | Remplacement de drisses, haubans, cordages (mats des couleurs).   |
| 08 | Réparation locale d'éléments en bois fissurés ou fendus.  |
| 09 | Elimination de souillures liquides et solides dues à des fuites.  |
| 10 | Réparation ponctuelle ou remplacement de points d'ancrage et de lignes de vie pour sécurisation des interventions.  |
| 11 | Réparation, et maintien en état des garde-corps, rambardes, main-courantes.   |
| 12 | Reprise ponctuelle d'épaufrures et d'éclatements de béton, traitement des aciers corrodés.  |
| 13 | Retouches et raccords de peinture.  |
| 14 | Découpe de ferrailles fixées aux murs (tiges filetées, potences, poteaux etc.), reprise des enduits et remise en peinture.  |
| 15 | Remplacement limité de protections de structures (mousses sur poutres, poteaux, etc.).  |
| 16 | Percements divers de toutes natures quel que soit le matériau et son épaisseur.   |
| 17 | Pose d'étagères, de rayonnages ou de fixations murales avec fixations (au sol, murales, plafond) y compris les dispositifs de fixations (le montage de rayonnages est à la charge du demandeur).  |
| 18 | Pose, fixation dépose, déplacement et repose de tableaux, cadres, armoiries, y compris les dispositifs de fixations.  |

## FACADES

| 02 |  |
|----|--|
| N° | DESIGNATION  |
| 01 | Nettoyage ou enlèvement localisé de mousses, lichens, feuilles, herbes et végétations, évacuation des détritux suite à demande d'intervention. |
| 02 | Nettoyage et dépoussiérage de grilles de toute nature, de grilles de ventilation et remplacement (suite à demande d'intervention).             |
| 03 | Réparation ou remplacement de fixations de grilles de ventilations.  |
| 04 | Reprise de joints de dilatation et compléments si nécessaires.   |
| 05 | Resserrage et remplacement de fixations desserrées, arrachées ou corrodées.  |
| 06 | Remplacement ponctuel d'accessoires si nécessaire.   |
| 07 | Pontage de fissures.   |
| 08 | Retouches et raccords de peinture.   |
| 09 | Reprise de petits éclats de béton.   |
| 10 | Percements divers et fixation d'équipements divers.  |
| 11 | Reprise d'isolation extérieure.  |

## COUVERTURES

| 03 |   |
|----|---|
| N° | DESIGNATION   |
| 01 | Pose de bâches de protection contre les infiltrations d'eau de pluie.<br>Remplacement ou remise en place localement de tuiles, grilles, cheminées...  |
| 02 | Réfection et remplacement de parties de descentes d'eaux pluviales (hors opérations d'investissement).<br>Remplacement d'éléments d'évacuation d'EP (chenaux ; naissance ; descente ; dauphin ; brides...). |
| 03 | Recherche de fuite.   |

## MENUISERIES EXTERIEURES

| 04 |   |
|----|---|
| N° | DESIGNATION   |
| 01 | Graissage, huilage, dessoudage et soudure de ferrages et de quincailleries si un problème significatif est rencontré puis signalé au moyen d'une demande d'intervention.  |
| 02 | Réglage des jeux des systèmes de fermeture.   |
| 03 | Reprise d'étanchéités, réparation de mastics et de joints, compléments si nécessaires.  |
| 04 | Nettoyage de canaux de drainage et orifices d'évacuation, si problème rencontré.  |
| 05 | Nettoyage et dépoussiérage de grilles de ventilation et remplacement de protections.  |
| 06 | Réparation ou remplacement de parcloles et couvre joints.   |
| 07 | Réparation ou remplacement de scellements des grilles, barreaudages...  |
| 08 | Réparation de volets roulants, remplacement partiel ou total des tabliers et des mécanismes associés (agrafes de fixations, butées, renvois d'angle, motorisation...).  |
| 09 | Resserrage et remplacement de fixations desserrées, arrachées ou corrodées.   |
| 10 | Remplacement partiel de grilles.  |
| 11 | Remise en état et remplacement à l'identique de mécanismes d'ouvrants dont serrures, arrêtoirs et ferme-portes, crémones pompiers, anti-panique, poignées, garnitures, cylindres, pentures, pivots, galets, joints, ... |
|    | Remplacement à l'identique de mécanisme sans dépose d'ouvrant.  |
|    | Réparation, remise en état et remplacement de mécanisme avec dépose d'ouvrant.  |
| 12 | Remplacement de dispositifs de commande de stores extérieurs et volets (manivelles, commandes électriques, courroies, motorisation...) suite à dégâts occasionnés sur ces derniers.                                     |
| 13 | Retouches de peinture, de lasure, de vernis.  |
| 14 | Nettoyage de salissures ou souillures si l'opération ne peut être réalisée par une équipe classique de nettoyage.   |
| 15 | Dépose et remplacement de vitrages endommagés.  |
| 16 | Graissage des divers éléments mobiles et serrures avec produits adaptés y compris les cylindres.  |

## REVETEMENTS DE SOL

| 05 |  |
|----|--|
| N° | DESIGNATION  |
| 01 | Réparation ponctuelle en cas de non adhérence de revêtements.                                  |
| 02 | Recollement ou remplacement localisé de revêtements de sols scellés ou collés.                 |
| 03 | Réparation ponctuelle de joints.   |
| 04 | Remise en place ou remplacement de barres de seuil désolidarisées du plancher.                 |
| 05 | Réglage, calage et remplacement localisé de vérins et des dalles pour les planchers surélevés. |
| 06 | Ponçage, décapage de zones localisées y compris traitement ultérieur de la surface.            |
| 07 | Réparation des nez de marches, si besoin, mise en place de profilés adaptés.                   |

## HABILLAGES OU REVETEMENTS MURAUX

| 06 |  |
|----|--|
| N° | DESIGNATION  |
| 01 | Nettoyage de salissures ou souillures localisées sur les parements peints ou avec revêtements minces collés avec produit adapté lorsque de telles prestations dépassent les compétences d'une équipe classique en charge du nettoyage. |
| 02 | Recollement ou remplacement de revêtements muraux minces collés, si nécessaire (hors opérations d'investissement) et de revêtements muraux céramiques (carreaux absents ou décollés).  |
| 03 | Reprise de joints de revêtements muraux céramiques et à la jonction avec appareils sanitaires.   |
| 04 | Retouches et raccords ponctuels de peinture.   |
| 05 | Remise en état d'aménagements intérieurs suite à des dégâts des eaux.  |
| 06 | Pose localisée de fibre murale.  |
| 07 | Pose d'étagères ou de fixations murales de toutes natures.   |
| 08 | Reprise de fixation des plinthes, baguettes, protections de murs.  |

## MENUISERIES INTERIEURES

| 07 |   |
|----|---|
| N° | DESIGNATION   |
| 01 | Raccords ponctuels de peinture (y compris traitement de protection si nécessaire).  |
| 02 | Grattage, brossage de parties corrodées et reprise de peinture sur les ouvrages métalliques.  |
| 03 | Remise en état de mécanismes d'ouvrants.  |
| 04 | Vérification et reprise de scellements.   |
| 05 | Resserrage et remplacement de fixations desserrées, arrachées ou corrodées.   |
| 06 | Remplacement de stores endommagés.  |
| 07 | Ouverture des accès par rupture du système de fermeture (serrure, cylindre,...).  |
| 08 | Dépose et remplacement de vitrages endommagés, de miroirs, de plaques de protection.  |
| 09 | Réparation ponctuelle en cas de mauvais fonctionnement de portes (pleines, à claire voie ou non pleines, coupe-feu ...), coulissantes, battantes. |
| 10 | Remise en jeu, réglages et remplacement de différents composants de l'ouvrage menuisé (poignées, paumelles, ferme-portes...).                     |
|    | Resserrage de poignées, garnitures, serrure...  |
|    | Remise en jeu, réglages et remplacement à l'identique de mécanisme sans dépose d'ouvrant.   |
|    | Remise en jeu, réglages et remplacement de mécanisme avec dépose d'ouvrant.   |
| 11 | Réparation ou remplacement d'organes de manœuvre et de condamnation, de ferrages et de quincailleries après réparation.                           |
| 12 | Traitement des jeux sur systèmes de fermeture suite à demande d'intervention.   |
| 13 | Reprise de mastics et de joints, compléments si nécessaires.  |
| 14 | Reprise si nécessaire de la tenue de parclores et couvre joints.  |
| 15 | Remplacement ponctuel de grilles.   |
| 16 | Pose, dépose ou remise en place d'étagères, de panneaux, de tableaux...   |
| 17 | Rebouchage de trous dans portes.  |
| 18 | Graissage des divers éléments mobiles et serrures avec produits adaptés y compris les cylindres.  |

|    |  |
|----|--|
| 19 | <p>Réparation, remise en état des châssis, encadrement et ouvrants de toutes natures, y compris reprise de scellements, quincailleries, ainsi que de tous les éléments constitutifs des menuiseries intérieures.</p> <p>Réparation simple (éléments constitutifs desserrés).</p> <p>Remise en état du châssis, de l'encadrement ou de l'ouvrant, y compris les éléments constitutifs.</p>  |
| 20 | <p>Remise en état et remplacement à l'identique de mécanismes d'ouvrants dont serrures, arrêtoirs et ferme-portes, crémones pompiers, anti-panique, poignées, garnitures, cylindres, pentures, pivots, galets, joints, ...</p> <p>Remplacement à l'identique de mécanisme sans dépose d'ouvrant.</p> <p>Réparation, remise en état et remplacement de mécanisme avec dépose d'ouvrant.</p> |

## PLAFONDS ET FAUX PLAFONDS

| 08 |  |
|----|--|
| N° | DESIGNATION  |
| 01 | Réglage, remise en état d'ossatures (y compris suspentes).           |
| 02 | Remise en place d'éléments déplacés ou manquants à l'identique.      |
| 03 | Réglage, calage et remplacement ponctuel des dalles.                 |
| 04 | Remise en état localisée suite à un dégât des eaux.                  |
| 05 | Remplacement ponctuel d'éléments abîmés ou détériorés à l'identique. |
| 06 | Elimination de souillures liquides et solides dues à une fuite.      |
| 07 | Raccords ponctuels sur peintures.                                    |

## INSTALLATIONS ELECTRIQUES

| 09 |   |
|----|---|
| N° | DESIGNATION   |
| 01 | Remplacement d'ampoules, néons, éclairages antidéflagrants, halogènes, spots, projecteurs, installations crépusculaires y compris les fixations et systèmes de protection.<br>Remplacement luminaire.   |
| 02 | Réparation des réseaux depuis les tableaux électriques vers les points d'alimentation.<br>Remplacement de radiateurs électrique.<br>Remplacement de disjoncteurs BT – TBT à l'identique avec ou sans différentiels.<br>Remplacement d'alarmes autonomes.<br>Remplacement moteur pour volet roulant et store extérieur.                |
| 03 | Retrait, remise en place, réparation ou remplacement d'appareils intérieurs et extérieurs (prises électriques et prises TV, interrupteurs, brasseurs d'air, sèche-mains, sèche-cheveux, minuteries, hublots).<br>Remplacement de mât d'antenne et d'antenne y compris réglages et fixations.<br>Remplacements de VMC non collectives. |
| 04 | Remplacement des blocs d'éclairage de secours, des blocs d'éclairage d'ambiance défectueux.<br>Remplacement de contacteurs, minuterie, relais, interrupteurs, BAES, starters, ballasts, boutons poussoir.<br>Remplacement de gâches, ventouse et serrures électriques.<br>Remplacement de serrure avec code.                          |
| 05 | Mise en place ou remplacement de DAF.   |



## INSTALLATIONS DE PLOMBERIE/SANITAIRE

| 10 |   |
|----|---|
| N° | DESIGNATION   |
| 01 | <p>Retrait, réparation et remplacement de canalisations défectueuses et d'équipements défectueux (équipements sanitaires du type WC ou évier, abattant, siphon, bondes de sol, flexibles, douchettes, robinets, portes de douche, ...).</p> <p>Remplacement mécanisme de chasse d'eau.</p> <p>Remplacement de cartouches type PRESTO (robinets, urinoirs...).</p> <p>Remplacement de chasse d'urinoirs avec déclenchement par détecteur de présence.</p> <p>Remplacement piles pour robinet avec cellule.</p> <p>Remplacement et réglage de régulateurs de pression et de débit.</p> <p>Remplacement de barres de douche.</p> <p>Remplacement de lavabos et tablettes.</p> <p>Remplacement mélangeurs, remplacement et réglages mitigeurs collectifs, remplacement de mitigeurs lavabos, douches ou éviers.</p> |
| 02 | Détartrage, nettoyage, vidange, débouchage, traitement de moisissures d'équipements, installations et ouvrages.   |
| 03 | Reprise de fixations ou scellements d'équipements des locaux humides (cabines et cloisons préfabriquées, lavabos, meubles de salle de bain).  |
| 04 | Réparation et remplacement de vannes d'arrêt à l'intérieur du bâtiment.   |
| 05 | Retrait, installation et déplacement d'arrivée et d'évacuation d'eau (robinets, tuyauteries, etc.).   |
| 06 | Mise en place, réparation ou remplacement de joints, filasses ou équivalent (douches, robinets, etc.).  |
| 07 | <p>Consignations ou condamnation d'installations en attente de réparation, de remplacement ou démontées</p> <p>Réalisation des opérations correctives relatives à la présence de légionnelles (remplacement mousseurs; douchettes...).</p>  |
| 08 | Revêtement de protection et remise en peinture de tuyauteries.  |
| 09 | Recherche de fuite.   |
| 10 | <p>Débouchage et curage des conduites d'évacuations des appareils sanitaires (urinoir, douche, lavabos, WC...) y compris la dépose et le remplacement des conduites d'évacuation colmatées ou obstruées et de leurs accessoires</p> <p>Débouchage avec moyens précaire (ventouse, ...)</p> <p>Débouchage avec flexible ou par démontage conduite.</p> <p>Débouchage par hydro-cureuse portable.</p>   |
| 11 | Nettoyage de grilles diverses.  |

## INSTALLATIONS SPORTIVES

| 11 |   |
|----|---|
| N° | DESIGNATION   |
| 01 | Réparation sur parcours équipés d'obstacles suite à anomalie constatée.                       |
| 02 | Réparation sur terrains de sport, hors équipements amovibles et hors travaux d'espaces verts. |
| 03 | Reprise de tracés, de signalisations sur terrains de sports et salles d'activités sportives.  |

## AIRES AMENAGEES (DONT VOIRIES) ET RESEAUX DIVERS

| 12 |  |
|----|--|
| N° | DESIGNATION  |
| 01 | Réparation ou remplacement de bordures de trottoirs, de regards, de dallages ou pavages, de caniveaux.<br>Réparation ou remplacement ne nécessitant pas d'outillage spécifique.<br>Remplacement nécessitant un outillage spécifique. |
| 02 | Reprise (retouche) sur signalisation (marquage au sol).  |
| 03 | Retrait, réparation, déplacement et remplacement d'équipements de signalisation et pancartes, y compris massifs et platines d'ancrage...   |
| 04 | Rebouchage de nids de poule avec enrobé à froid ou béton et traitement de flaches.   |
| 05 | Réparation ou remplacement ponctuel d'éléments de clôture, de grille, de portillon, de fils barbelés/concertinas, de miroirs de sorties...   |
| 06 | Retouches et raccords de peinture sur ouvrages extérieurs (y compris traitement anticorrosion si nécessaire).  |
| 07 | Curage ponctuel de fossés et débouchage de caniveaux d'évacuation fermés des eaux de pluie ou de rinçage.  |
| 08 | Réparation ponctuelle sur drains, fosses et autres équipements d'assainissement (hors station d'épuration).  |
| 09 | Réparation et remplacement ponctuel de canalisations du réseau eau ou électricité.   |
| 10 | Remise en place (fixation) de supports d'éclairage (poteaux, bornes...).   |
| 11 | Vidange occasionnelle de bac à graisse à féculés en cas de colmatage ou de désordre constaté.  |
| 12 | Epandage de gravier.   |
| 13 | Retrait, réparation ou mise en place de plaques de caniveau.   |

## MISE EN SECURITE, SAUVEGARDE

| 13 |                                    |
|----|------------------------------------|
| N° | DESIGNATION                        |
| 01 | Consignation des fluides.          |
| 02 | Balisage de sécurité.              |
| 03 | Mise en place de bâches, d'écrans. |