



**MINISTÈRE
DE LA JUSTICE**

*Liberté
Égalité
Fraternité*

Cour d'appel de ROUEN

Marché n°03-2025 CA ROUEN

Cahier des clauses techniques particulières (CCTP)

Prestation de maintenance multitechniques des installations des juridictions du ressort de la cour d'appel de Rouen

Lot 1 : Département de la Seine-Maritime (76)

Lot 2 : Département de l'Eure (27)

Numéro APPACH : PRA034334

Appel d'offres ouvert

(Article R.2124-2 du Code de la commande publique)

Accord-cadre à bons de commande

(Article R.2162-1 et suivants du Code de la commande publique)

Table des matières

Article liminaire – Clauses et prescriptions générales	4
Définition des intervenants	4
Objet du marché.....	4
Allotissement.....	5
Article 1 – Périmètre des installations à la charge du Titulaire.....	6
Article 1.1 – Présentation des sites	6
Article 1.1.1 – Description générale	6
Article 1.1.2 – Classification des locaux.....	8
Article 1.2 – Installations et ouvrages pris en charge	8
Article 1.2.1 – Description générale	8
Article 1.2.2 – Limites des prestations	10
Article 2 – Prestations d’exploitation maintenance et champ d’application.....	11
Article 2.1 – Interventions incluses dans les prestations forfaitaires	11
Article 2.1.1 – Définition de la maintenance	11
Article 2.1.2 – Gamme de maintenance – ANNEXE 2.....	12
Article 2.1.3 – Prestations spécifiques	12
Article 2.1.4 – Application du forfait – franchise.....	15
Article 2.1.5 – Consommables et pièces détachées.....	16
Article 2.1.5 – Consommables et pièces détachées	16
Article 2.1.6 – Gestion des stocks.....	17
Article 2.2 – Organisation de la maintenance	18
Article 2.2.1 – Jours et horaires d’intervention.....	18
Article 2.4.3 – Planning des opérations de maintenance préventive	21
Article 2.4.4 – Délai d’intervention en maintenance corrective	22
Article 3 – Organisation, moyens et modalités d’intervention du Titulaire.....	24
Article 3.1 – Organisation du Titulaire	24
Article 3.1.1 – Personnels intervenants du Titulaire	24
Article 3.1.2 – Modalités d’accès aux sites.....	25
Article 3.1.3 – Formation et suivi des connaissances.....	25
Article 3.1.4 – Tenue du personnel	26
Article 3.2 – Modalités d’intervention	26
Article 3.2.1 – Moyens matériels.....	26
Article 3.2.2 – Sécurité	29
Article 4 – Gestion du marché.....	31

Article 4.1 – Compte-rendu des actions	31
Article 4.1.1 – Suivi d’activité	31
Article 4.2 – Gestion de l’énergie	32
Article 4.2.1 – Pilotage.....	32
Article 4.2.2 – Objectifs énergétiques	33
Article 4.2.3 – Bonus / Malus	34
Article 4.3 – Indicateurs de performance.....	34
Article 5 – Phase de démarrage du marché	35
Article 5.1 – Prise en charge des sites	35
Article 5.2 – Décomposition des prestations	35
Article 5.3 – Prise de connaissance et organisation	35
Article 5.4 – Élaboration du Dossier d’Exploitation Maintenance	36
Article 5.5 – Mise en place de la GMAO	36
Article 5.6 – Fin de la période de prise en charge	36
Article 6 – Fin de contrat	37
Article 6.1 – Restitution des ouvrages et des données	37
Article 6.2 – Rapport de fin de marché	37

Bordereau des annexes

ANNEXE 1 : Inventaire

ANNEXE 2 : Gamme de maintenance

ANNEXE 3 : Présentation des sites

ANNEXE 4 : Liste des RSEM

Article liminaire – Clauses et prescriptions générales

Définition des intervenants

Au sens du présent document :

Le pouvoir adjudicateur est l'Etat, ministère de la justice, représenté par :

Madame la première présidente de la cour d'appel de Rouen et Madame la procureure générale près ladite cour.

Le représentant du pouvoir adjudicateur est :

Monsieur le directeur délégué à l'administration régionale judiciaire

Le responsable du suivi de l'exécution administrative et financière du marché (RSEM) est :

Le responsable de la gestion budgétaire chargé des marchés publics du service administratif régional de la cour d'appel de Rouen et/ou la personne déléguée par lui à titre principal ainsi que tous les directeurs de greffe, responsables de site à titre secondaire.

Pour le suivi technique du marché, le responsable est :

Le responsable de la gestion du patrimoine immobilier du service administratif régional de la cour d'appel de Rouen et/ ou la personne déléguée par lui à titre principal ainsi que tous les directeurs de greffe, responsables de site à titre secondaire.

Le comptable public assignataire est Monsieur le directeur régional des finances publics de Rennes.

Le Titulaire est le prestataire qui conclut le marché avec l'Etat. Il désignera, dès la notification du marché, un responsable ayant qualité pour le représenter vis à vis de la personne publique et disposant d'un pouvoir suffisant pour engager la responsabilité de la société. Ce responsable est désigné dans le présent marché par le terme « responsable technique et administratif (R.T.A.) du Titulaire ».

Objet du marché

Le présent marché est un marché de service dont l'objet est l'exploitation et la maintenance multitechnique des équipements et installations des bâtiments judiciaires de la cour d'appel de Rouen suivants.

Le descriptif des sites est indiqué à l'article 1.1 ci-après.

Le présent marché est un marché à **obligation de résultat**. La réalisation complète des objectifs, décrits dans le présent document, constitue une obligation essentielle du Titulaire. Dans les cas où les objectifs ne seraient pas totalement atteints, le versement de la redevance sera diminué des pénalités applicables. L'ensemble des prescriptions mentionnées dans le présent document constitue un minimum requis, le Titulaire est invité à proposer les compléments qu'il juge utile dans le cadre de l'obligation de résultats à laquelle il doit répondre.

Allotissement

La présent marché fait l'objet d'un allotissement dont la décomposition est la suivante :

Lot 1 : Prestation de maintenance multi technique pour les juridictions du département de Seine-Maritime

Lot 2 : Prestation de maintenance multi technique pour les juridictions du département de l'Eure

Article 1 – Périmètre des installations à la charge du Titulaire

Article 1.1 – Présentation des sites

Article 1.1.1 – Description générale

Arrondissement judiciaire de Rouen (lot 1)

Sites	Adresses	Type / Catégorie	Classé au titre des monuments historiques
Palais de justice de Rouen (cour d'appel et tribunal judiciaire)	36, rue aux juifs 76000 ROUEN	W 1 ^{ère} CAT	OUI
Tribunal judiciaire – Annexe site rue aux Juifs	31,33, rue aux juifs 76000 ROUEN	W 5 ^{ème} CAT	Périmètre monument historique
Tribunal judiciaire – Annexe site rue de Crosne	20,22, rue de Crosne 76000 ROUEN	W 5 ^{ème} CAT	Inscription partielle
Tribunal judiciaire – Site Pôle social	125,127, boulevard de l'Europe 76100 ROUEN	ERT <i>En attente de classement ERP</i>	Périmètre monument historique
Conseil de prud'hommes	1, place de la Madeleine 76000 ROUEN	W 5 ^{ème} CAT	Périmètre monument historique
Service administratif régional	101, boulevard de l'Europe Immeuble Europa 76100 Rouen	R/W 3 ^{ème} CAT	Périmètre monument historique
Tribunal de commerce	4, passage de la Luciline, Immeuble Vauban 76000 ROUEN	W/L 2 ^{ème} CAT	NON
Centre régional de préarchivage	Ecole nationale de police Bâtiment 37 76350 OISSEL	ERT <i>En attente de classement ERP</i>	NON

Arrondissement judiciaire du Havre (lot 1)

Sites	Adresses	Catégorie et Type	Classé au titre des monuments historiques
Tribunal judiciaire du Havre	133, boulevard de Strasbourg 76600 Le Havre	W 3 ^{ème} CAT	Secteur sauvegardé (PSMV) Patrimoine UNESCO
Tribunal judiciaire – Annexe site 129 ^e RI	3, rue du 129 ^e régiment d'infanterie 76600 Le Havre	W/L 5 ^{ème} CAT	Secteur sauvegardé (PSMV) Patrimoine UNESCO
Conseil de prud'hommes	16, rue du colonel Fabien 76600 Le Havre	W 5 ^{ème} CAT	Secteur sauvegardé (PSMV) Patrimoine UNESCO

Arrondissement judiciaire de Dieppe (lot 1)

Sites	Adresses	Type / Catégorie	Classé au titre des monuments historiques
Tribunal judiciaire de Dieppe	Square Carnot 76200 Dieppe	W 4 ^{ème} CAT	Périmètre monument historique
Tribunal judiciaire – Annexe Site Victor Hugo	24, rue Victor Hugo 76200 Dieppe	ERT <i>En attente de classement ERP</i>	NON
Conseil de prud'hommes	54, rue Faubourg de la Barre 76200 Dieppe	W 5 ^{ème} CAT	Label architecture contemporaine remarquable

Arrondissement judiciaire d'Evreux (lot 2)

Sites	Adresses	Type/Catégorie	Classé au titre des monuments historiques
Ancien palais de justice	30 rue Joséphine 27000 Evreux	W 3 ^{ème} CAT	Inscription partielle
Nouveaux palais de justice	4bis rue de Verdun 76000 Evreux	W 5 ^{ème} CAT	NON
Tribunal judiciaire – Annexe Site Pavillon Fleuri	Square Georges Brassens 27000 Evreux	W 5 ^{ème} CAT	NON
Conseil des prud'hommes	7 rue de la petite cité 27000 Evreux	W 5 ^{ème} CAT	NON
Tribunal de proximité de Bernay	Place Gustave Héon 27300 Bernay	W/L 2 ^{ème} CAT	OUI
Tribunal de proximité de Louviers	11 rue des pénitents 27400 Louviers	W 5 ^{ème} CAT	Périmètre monument historique

Article 1.1.2 – Classification des locaux

Les locaux sont classés en quatre secteurs principaux :

- Espaces publics communs (salles d'audiences...),
- Espaces tertiaires (bureau du magistrat d'instruction, permanence du parquet...),
- Espaces sécurisés (cellule, pc sécurité, scellés...),
- Espaces de service (archives, installations techniques intérieures et extérieures...),

Dans chaque secteur, des locaux dits « sensibles » peuvent être identifiés par les responsables de sites pour lesquels des demandes d'accès et des procédures d'interventions particulières devront impérativement faire l'objet d'une validation préalable par le chef d'établissement (président et premier président ou leur délégué).

Article 1.2 – Installations et ouvrages pris en charge

Article 1.2.1 – Description générale

L'ensemble des équipements et installations techniques composant l'ensemble patrimonial visé à l'article 1.1.1 ci-dessus, est concerné par le présent marché.

Une liste **non exhaustive** de ses principaux équipements est jointe en ANNEXE 1 du présent CCTP, qui est à vérifier et à compléter par le Titulaire lors de la prise en charge.

Il est sous-entendu qu'il faut rajouter l'ensemble des matériels constituant les installations et habituellement nécessaires à leur bon fonctionnement.

Il appartient au Titulaire de compléter ces listes pour établir sa proposition car il ne saurait en aucun cas se prévaloir d'une quelconque omission. A cet effet, un calendrier des visites techniques des sites mentionnées à l'article 1.1.1 ci-dessus est proposé.

L'ensemble des installations, systèmes et ouvrage concernés est indiqué ci-dessous :

- **Chauffage - Ventilation - Climatisation** : ensemble des installations après comptage et/ou sous-comptage gaz ou de distribution de fluides, production et distribution (chaud et froid), arrivée réseau urbain, équipements terminaux, équipements de régulation (électronique y compris carte électronique ou mécanique), comptage, réseau gaz, traitement d'eau, traitement d'air, centrale de traitement d'air, caissons de ventilation, VMC, clapets coupe-feu, volets coupe-feu, grilles et bouche d'air (intérieures / extérieures) ainsi que tout équipement composant les réseaux hydrauliques et aérauliques correspondants, etc...
- **Plomberie/Sanitaire** : ensemble des installations après comptage eau, réseaux hydrauliques, (alimentation, évacuation), équipements de protection et sécurité (filtres, clapets, disconnecteurs, groupe de sécurité...), eau chaude sanitaire (production, distribution et analyses), équipements sanitaires (appareillage, robinetterie, sèche mains), réseaux d'eaux usées (descentes, regards et réseaux enterrés jusqu'au raccordement aux réseaux de ville), dispositifs de relevage,
- **Clos et Couvert** : dispositifs de relevage, réseaux d'eaux pluviales et eaux usées (chênaux, gouttières, descentes et réseaux enterrés jusqu'au raccordement aux réseaux de ville), couverture et étanchéité, métalleries y équipements de protection individuelle (ex : point d'ancrage, ligne de vie). Les accès étant à la charge du Titulaire.
- **Courants forts** : ensemble des installations électriques après comptage EDF, TGBT, groupe électrogène, onduleurs, la distribution électrique (armoires de distribution tableaux divisionnaires, l'ensemble des chemins de câbles, goulottes et autres supports, ainsi que les câblages) – tout appareillage électrique (prises, interrupteurs, contacteurs, cartes électroniques, etc.), contrôles thermographie, tests de différentiels, dépoussiérage des armoires, resserrage des connexions, etc...
- **Éclairages intérieurs/extérieurs** (normal et secours), ...
- **Courants faibles** : installations téléphoniques (diagnostic de 1er niveau et brassage), réseau courant faible (notamment prises RJ et brassage), sonorisation, alarmes techniques (y compris centrale), GTB/GTC, **téléphonie uniquement pour le palais de justice de Dieppe**,
- **Sécurité et protection incendie** : installations de détection incendie, centrale incendie, alarmes... protection incendie (extincteurs, RIA, colonnes sèches, etc..), équipements

de désenfumage mécanique et naturel, extinction incendie y compris IEAG installation d'extinction automatique à gaz, détection CO, porte et ferme-porte coupe-feu...

- **Portes et portails automatiques / volets, rideaux électriques, motorisés et automatiques** (y compris armoires électriques associées)

Ouvrages :

- Voiries et réseaux divers (VRD) : siphons, avaloirs, caniveaux, grilles intérieures et extérieures.
- Second œuvre / Serrurerie : Tous types de portes menuisées ou métallique intérieures / extérieures, portillons, charnières, paumelles, béquilles, pivots, glissières, quincaillerie motorisée, serrures à clés ou autres fermes portes, l'ensemble des stores et volets intérieurs / extérieurs, faux-plafonds, murs, cloisons, sols, stores, etc...

Article 1.2.2 – Limites des prestations

Les équipements suivants ne sont pas à la charge du Titulaire :

- Ascenseurs,
- Equipements de sûreté (portiques de sécurité, centrales de contrôle d'accès, centrales anti-intrusion, vidéo-surveillance, tunnels rayons X...),
- Défibrillateurs,
- Matériel informatique propre au fonctionnement du réseau informatique de la Personne Publique sauf équipements servants au fonctionnement des installations,
- Visio-conférence justice,
- Téléphonie justice **à l'exception** du Palais de justice de Dieppe,
- Installations avant compteur gaz,
- Installations avant compteur électrique,
- Installations avant compteur d'eau plombé ou sous-compteur d'eau,
- Equipements de cafétéria électroménagers,

Sont exclues du prix forfaitaire les prestations :

- D'entretien des espaces verts,
- De contrôles réglementaires réalisés par un organisme agréé mandaté par la Personne Publique (les réserves émises découlant d'un manque de maintenance sont à la charge du Titulaire) ;
- De gros entretien et renouvellement (maintenance de niveau 5),
- De remise en état des équipements ou des installations à la suite d'un sinistre ou d'un acte de dégradation caractérisé, non imputables au Titulaire, sauf petites pièces détachées dégradées accidentellement,
- De travaux de modification ou d'extension,

Le combustible ou l'énergie nécessaire est fourni par la personne publique ainsi que l'eau froide nécessaire à l'entretien et au fonctionnement des installations.

Article 2 – Prestations d'exploitation maintenance et champ d'application

Article 2.1 – Interventions incluses dans les prestations forfaitaires

Article 2.1.1 – Définition de la maintenance

Le Titulaire prend en charge les opérations de maintenance préventive (systématique et conditionnelle), les dépannages, réparations et opérations de maintenance corrective pour tous les équipements faisant partie du présent marché.

Article 2.1.1.1 – Niveaux de maintenance

Les interventions se caractérisent par 5 niveaux selon le fascicule AFNOR FD X60-000.

Les prestations faisant l'objet du présent marché comprennent les opérations de maintenance préventive (systématique ou conditionnelle) et corrective de niveau 1 à 4 selon la terminologie définie par la norme AFNOR FD X60-000.

Le coût de la main d'œuvre est donc inclus au présent marché pour ces opérations de maintenance quel que soit le coût de remplacement de l'appareil.

Article 2.1.1.2 – Maintenance préventive

La maintenance préventive est effectuée selon des critères prédéterminés dans l'intention de réduire le risque de défaillance d'un bien ou la dégradation d'un service rendu et de maintenir, dans le temps, les performances de matériels ou équipements à un niveau optimal proche de celui des performances initiales.

- Maintenance préventive systématique

La maintenance préventive systématique a pour but de réduire les risques de panne et de conserver les performances des installations.

Les visites et les interventions sont programmés avec la GMAO.

Le respect du planning de maintenance préventive systématique sera vérifié **mensuellement**. **Le retard sera analysé dans le rapport d'activité mensuel**. Le Titulaire précisera les actions correctives qu'il compte mettre en œuvre pour combler les éventuels retards constatés.

Remarque : Toute panne consécutive à un manque de maintenance préventive sera prise en charge par le Titulaire.

- Maintenance préventive conditionnelle

Les interventions effectuées au titre de la maintenance préventive conditionnelle résultent des constatations faites lors des visites systématiques. Elles sont limitées au remplacement des pièces reconnues défectueuses avant défaillance des installations.

Cette maintenance préventive conditionnelle se fait par des mesures pertinentes sur le matériel en fonctionnement.

Article 2.1.1.3 – Maintenance corrective

Les interventions qui relèvent de la maintenance corrective ont pour objet la remise en état des matériels ou équipements à la suite d'une défaillance ou d'une dégradation constatée par le Titulaire, soit par les RSEM ou les représentants du service immobilier.

Chaque demande d'intervention corrective fait l'objet d'une saisie systématique sur la GMAO par les RSEM chargés du suivi du technique sur site.

La maintenance corrective débouche sur deux types d'intervention :

- Le dépannage : intervention consistant en une remise en état de fonctionnement effectuée *in situ*, parfois sans interruption de fonctionnement de l'ensemble concerné, avec un caractère « provisoire » ;
- La réparation : intervention faite *in situ* ou en atelier, parfois après dépannage, avec un caractère définitif.

Article 2.1.2 – Gamme de maintenance – ANNEXE 2

Les tableaux des tâches, joints en ANNEXE 2 du présent CCTP, proposent une liste indicative et non exhaustive des opérations à réaliser, par élément principal constituant l'installation. **Cette liste n'est pas limitative.**

Le Titulaire conserve l'entière responsabilité de la politique de maintenance et il lui appartient de compléter les listes, ou de les modifier au niveau des tâches et des fréquences pour les objectifs de résultat.

Article 2.1.3 – Prestations spécifiques

Planification pluriannuelle de travaux

Afin de garantir la pérennité et le maintien des performances, le Titulaire propose une planification pluriannuelle de travaux par bâtiment sur 4 ans, dans le délai d'un an à compter de la prise d'effet du marché. **Le Titulaire présente dans son rapport d'activité annuel une mise à jour de cette planification.**

Optimisation de la maintenance

En s'appuyant sur la connaissance des installations acquise au cours de la réalisation de la prestation, le Titulaire s'engage à étudier de nouvelles orientations dans sa politique de maintenance, visant en priorité l'amélioration de la qualité de la prestation et la diminution des coûts. Il transmet à la Personne Publique une synthèse dans le rapport annuel à remettre en fin d'année, comprenant les différentes propositions d'amélioration.

Réseaux aérauliques

Pour l'ensemble des bâtiments, le Titulaire tient à jour le dossier de maintenance conformément à l'arrêté du 8 octobre 1987 consolidé au 1^{er} juin 2016 concernant le contrôle

périodique des installations d'aération dans les locaux de travail et notamment il réalise les mesures de débits d'air neuf imposées. Il réalise également les mesures de débits d'extraction pour les locaux à pollution spécifique et non spécifique.

Pour l'ensemble des locaux alimentés en air par une centrale de traitement d'air, le Titulaire devra réaliser les mesures de débit d'air sur les gaines principales (soufflage, reprise, extraction, rejet) ainsi qu'à chaque bouche et grille de ventilation. Ces mesures sont consignées sur les cahiers spécifiques ventilation de chaque CTA.

Toute anomalie détectée doit être signalée et un plan d'actions doit être transmis dans un délai de 48 heures après les mesures effectuées.

Ces mesures de débit d'air seront réalisées au minimum une fois par an. Les bouches et grilles d'air sont à nettoyer aussi souvent que nécessaire et au minimum deux fois par an.

Pour les systèmes de désenfumage mécanique, les mesures de débits de soufflage et d'extraction doivent être réalisées une fois par an conformément à la réglementation en vigueur. Le rapport établi doit mentionner pour chaque débit mesuré, le débit de référence, issu du Dossier Identité Incendie et la méthode de mesure employée.

Toute anomalie détectée doit être signalée et un plan d'actions doit être transmis dans un délai de 48 heures après les mesures effectuées.

Qualité de l'eau

Le Titulaire doit prendre toutes les garanties concernant :

- l'eau de remplissage des installations de chauffage et de climatisation ou rafraîchissement ;
- l'eau chaude sanitaire.

Pour les réseaux d'eau fermés, il réalise les analyses de l'eau de tous les réseaux d'eau, **1 fois par ans**, notamment : Ph, TH, TA, TAC, Fe++,

Un suivi spécifique est mis en œuvre afin de vérifier l'évolution des caractéristiques physico-chimiques de l'eau et d'anticiper toute dégradation du réseau hydraulique concerné. La fourniture et l'introduction des produits chimiques de traitement des eaux doivent être comprises, notamment en cas de désembouage, si nécessaire.

De plus, le Titulaire doit réaliser une analyse de la potabilité de l'eau une fois par an. Le Titulaire assure également à ses frais la dépose des manchettes témoins, qui seront expédiées en laboratoire pour examen, et la pose des manchettes neuves. En cas d'absence de traitement d'eau, ou en cas de doute sur l'efficacité d'un traitement existant d'origine, ou en cas de modification de la composition de l'eau de ville, il appartient au Titulaire d'attirer l'attention de la Personne Publique sur les risques encourus par les installations et les réseaux, et de proposer toute solution conservatoire ou curative qui lui paraît nécessaire.

Lutte contre la légionellose

Conformément à la réglementation en vigueur, le Titulaire doit mettre en place les opérations préventives et correctives pour éviter la prolifération de la légionnelle, notamment selon les prescriptions de l'arrêté du 30 novembre 2005 et de l'arrêté du 1er février 2010.

Les installations concernées par la réglementation en vigueur sont notamment les installations de production, stockage et distribution d'eau chaude sanitaire (cf. ANNEXE 1).

A ce titre, le Titulaire doit :

- **mettre en place lors de la prise en charge des installations** et ensuite mettre à jour, **un carnet de suivi sanitaire des installations**, regroupant notamment une description quantitative et qualitative des installations, la description des risques et des moyens de protections associés, le suivi du traitement d'eau, la description des interventions prévues et réalisées, le suivi hebdomadaire des consommations d'eau, la description du processus d'analyse d'eau ainsi que les résultats des analyses effectuées ;
- mesurer de manière mensuelle les températures selon arrêté du 1er février 2010, - conformément à la réglementation et **au minimum une fois par an, effectuer une analyse bactériologique et germes pathogènes en différents points des réseaux d'eau chaude sanitaire et la transmettre à la Personne Publique.**

Dans le cas où les résultats de cette analyse indiquent une concentration des bactéries supérieure au seuil légal, le Titulaire met en place les actions correctives nécessaires **immédiatement** (traitement par choc thermique et chimique sur le réseau contaminé et remplacement des éléments mobiles du réseau) et réalise ensuite de nouvelles analyses jusqu'à ce que les résultats indiquent une concentration en bactérie inférieure au seuil légal. **Ces analyses supplémentaires sont à la charge du Titulaire.**

Accompagnement technique

Le Titulaire assure l'accompagnement et l'appui technique de la personne publique, ou de son représentant désigné, sur la demande du RSEM, dans les cas suivants :

- Nécessité d'accéder aux installations et équipements du site (ex : audit, contrôle, expertise, diagnostic, etc...) ;
- Pour la mise à l'arrêt ou la mise en service d'installations techniques (ex : audit, contrôle, expertise, diagnostic, etc...) ;
- Accès aux systèmes de supervision (ex, GTB/GTC, etc...) ;
- Préparation de travaux ;
- Accompagnement des entreprises extérieures, **sous réserve d'un délai de prévenance de 7 jours ouvrés.**

Veille technologique

Le Titulaire assure une veille technologique sur l'ensemble des installations et équipements à sa charge. L'objectif de cette veille consiste à identifier les équipements ou installation pour lesquels l'obsolescence ou l'arrêt de fabrication est connu.

Le Titulaire informe la personne publique, dès qu'il en a connaissance et au plus tard l'année N-2 (N étant l'année de l'arrêt de fabrication ou d'obsolescence du matériel concerné).

Ainsi, le Titulaire établit et transmet au RSEM, un rapport présentant les équipements/matériels dont l'obsolescence/arrêt fin de fabrication est annoncé, accompagné de ses préconisations technico financières. Ce rapport est consolidé en fin d'année et remis dans le cadre du rapport annuel d'activité.

Veille normative

Le Titulaire :

- s'assure que l'ensemble des équipements couverts par le marché, et sur lesquels il intervient, fait l'objet des entretiens et contrôles imposés par la réglementation, et ce qu'ils soient à la charge de la Personne Publique ou à sa propre charge ;
- s'assure de la mention des opérations de maintenance réglementaire dans le registre de sécurité ;
- informe la Personne Publique, dès le début du marché, de l'évolution de la réglementation dans les domaines techniques liés à sa prestation, et notamment de l'impact sur les prestations dues par le Titulaire (gammes de maintenance, contrôles...) ;
- propose à la Personne Publique l'adaptation du marché lorsque l'évolution de la réglementation le justifie. **Le constat d'exhaustivité des entretiens et contrôles réglementaires est intégré dans le Dossier d'Exploitation Maintenance.**

Article 2.1.4 – Application du forfait – franchise

Tous les consommables et fournitures nécessaires à l'entretien, aux essais et au bon fonctionnement des équipements sont à la charge intégrale du Titulaire.

Les pièces de rechange sont incluses au forfait (prix public unitaire remise du fournisseur déduite) à hauteur d'un seuil égal à **250 euros hors taxes**.

Dans le cadre de la maintenance forfaitaire, une franchise équivalente au montant du seuil est prise en charge par le prestataire, de toute pièce dont le coût unitaire hors taxes est supérieur au seuil et se trouvant dans le B.P.U.

Les interventions de la maintenance corrective citées en article 2 du présent CCTP se déclinent comme suit :

- **Cas n°1 - Le montant unitaire d'achat de tous matériels et pièces détachées défectueux à remplacer, dont le prix est inférieur ou égal à 250 € HT** : le Titulaire doit l'ensemble de l'intervention corrective dans le cadre du forfait. C'est-à-dire qu'il a en charge la fourniture et la pose (main d'œuvre et déplacement compris) de tous matériels et pièces détachées défectueux à remplacer, dont le montant unitaire d'achat est inférieur ou égal à 250 € HT.
- **Cas n°2 - Le coût unitaire d'achat de tous matériels et pièces détachées défectueux à remplacer, dont le prix dépasse le seuil de 250 € HT**. Dans ce cas l'intervention corrective est facturée par le Titulaire sur les bases suivantes et dans l'ordre suivant :
 1. La pièce ou la prestation est prévue dans le BPU de l'annexe financière de l'Acte d'Engagement.
 2. Le coût des pièces détachées à remplacer est détaillé par pièce (coût achat attesté par facture fournisseur). Une franchise de 250 € HT s'applique pour chaque pièce à remplacer, dont le montant unitaire d'achat est supérieur à 250 € HT.
 3. Le Titulaire a en charge la fourniture et la pose (main d'œuvre et déplacement compris).
 4. Le Titulaire doit transmettre le devis dans un délai de 3 jours ouvrés maximum. Dès réception du bon de commande du service prescripteur, le Titulaire doit passer commande dans un délai de 1 jour ouvré. La Personne Publique se réserve le droit de demander un justificatif du passage de la commande par le Titulaire.

Article 2.1.5 – Consommables et pièces détachées

Pour la réalisation des prestations d'entretien courant, le Titulaire doit, dans le cadre du marché forfaitaire, la fourniture des divers produits consommables, des petites fournitures mécaniques, électriques, plomberie, menuiserie, etc. même d'un coût unitaire égal ou supérieur à la limite fixée au CCTP.

Sont désignés par consommables et petites fournitures tout « bien ou matériel non spécifique à un bien et destiné à une utilisation unique » - norme Afnor EN 13306 de juin 2011.

Sont considérés comme consommables, notamment :

- Chiffons, pinceaux, balais, serpillières,
- Dégrippants, décapant, déshydratant, détartrant, pâte à roder, huiles, graisse, produits de graissage spécifiques, silicones, joints, agents protecteurs, pétrole, peinture anti-corrosion et de finition, isolants et calorifuges,
- Oxygène, acétylène, baguettes de soudure, brasure, filasses, téflon, presse-étoupe,
- Produits additionnels de traitement d'eau, circuit eau chauffage, circuit eau glacée, eau froide, antigel, eau distillée (appoint d'eau des batteries)
- Fréon (recharges complètes et appoints),
- Huile pour les groupes frigorifiques, groupe électrogène et autres équipements (vidanges et appoints),
- Et tout autre produit, de vie éphémère, dont la fourniture est nécessaire à l'opération de maintenance exécutée et au bon fonctionnement de l'équipement.

Sont considérées comme petites fournitures, notamment :

- Tous points lumineux, toutes sources d'éclairage, LED,
- Joints de plomberie toriques, circlips, visserie, boulonnerie courante et accessoires de fixation,
- Courroies de transmission, filtres à air, à eau et à huile, des centrales et autres équipements,
- Roulements des ventilateurs et des pompes, taquets d'accouplement souples des pompes,
- Garniture des presse-étoupe, des vannes et pompes,
- Ampoules, voyants lumineux, boutons poussoirs, fusibles basse tension, relais thermiques, térupteurs, connectique, équipant les armoires et tableaux et installations techniques,
- Fusibles (y compris les fixations des fusibles) ou bobines des clapets coupe-feu et des portes coupe-feu,
- Thermomètres et manomètres,
- Et tout autre petit accessoire mécanique ou électrique dont la valeur marchande unitaire est faible et de fait intégré au forfait.

Article 2.1.5 – Consommables et pièces détachées

Pour la réalisation des prestations d'entretien courant, le Titulaire doit, dans le cadre du marché forfaitaire, la fourniture des divers produits consommables, des petites fournitures mécaniques, électriques, plomberie, menuiserie, etc. même d'un coût unitaire égal ou supérieur à la limite fixée au CCTP.

Sont désignés par consommables et petites fournitures tout « bien ou matériel non spécifique à un bien et destiné à une utilisation unique » - norme Afnor EN 13306 de juin 2011.

Sont considérés comme consommables, notamment :

- Chiffons, pinceaux, balais, serpillières,
- Dégrippants, décapant, déshydratant, détartrant, pâte à roder, huiles, graisse, produits de graissage spécifiques, silicones, joints, agents protecteurs, pétrole, peinture anti-corrosion et de finition, isolants et calorifuges,
- Oxygène, acétylène, baguettes de soudure, brasure, filasses, téflon, presse-étoupe,
- Produits additionnels de traitement d'eau, circuit eau chauffage, circuit eau glacée, eau froide, antigel, eau distillée (appoint d'eau des batteries)
- Fréon (recharges complètes et appoints),
- Huile pour les groupes frigorifiques, groupe électrogène et autres équipements (vidanges et appoints),
- Et tout autre produit, de vie éphémère, dont la fourniture est nécessaire à l'opération de maintenance exécutée et au bon fonctionnement de l'équipement.

Sont considérées comme petites fournitures, notamment :

- Tous points lumineux, toutes sources d'éclairage, LED,
- Joints de plomberie toriques, circlips, visserie, boulonnerie courante et accessoires de fixation,
- Courroies de transmission, filtres à air, à eau et à huile, des centrales et autres équipements,
- Roulements des ventilateurs et des pompes, taquets d'accouplement souples des pompes,
- Garniture des presse-étoupe, des vannes et pompes,
- Ampoules, voyants lumineux, boutons poussoirs, fusibles basse tension, relais thermiques, térupteurs, connectique, équipant les armoires et tableaux et installations techniques,
- Fusibles (y compris les fixations des fusibles) ou bobines des clapets coupe-feu et des portes coupe-feu,
- Thermomètres et manomètres,
- Et tout autre petit accessoire mécanique ou électrique dont la valeur marchande unitaire est faible et de fait intégré au forfait.

Article 2.1.6 – Gestion des stocks

Afin de répondre à son obligation de résultat et notamment de délai, le Titulaire a à sa charge la gestion des stocks de matières consommables et des pièces détachées conformément à la réglementation (notamment article EL18 EC13 de l'arrêté du 25 juin 1980) ou qu'il juge nécessaire pour répondre aux exigences du présent marché.

Cette gestion comprend notamment les demandes d'approvisionnement, la réception, l'acheminement du lieu de livraison aux divers lieux de stockage, le stockage.

Le Titulaire ne peut pas invoquer une rupture éventuelle de stock pour expliquer une quelconque dérive sur le respect des engagements contractuels, en particulier en termes d'obligation de résultat sur la disponibilité des installations.

Au cours de l'exécution du marché, le Titulaire maintient à jour un tableau de gestion des stocks de pièces détachées et des consommables.

Cet inventaire est consolidé en fin d'année et remis dans le cadre du rapport annuel d'activité.

Il est précisé qu'il n'existe aucun local de stockage de produits dangereux dans le bâtiment. Le Titulaire ne peut en aucun cas stocker de tels produits dans l'enceinte de l'immeuble, autres que ceux nécessaires à sa consommation journalière.

Article 2.2 – Organisation de la maintenance

Article 2.2.1 – Jours et horaires d'intervention

Les heures d'activité normales sur les sites sont fixées sur les horaires d'ouverture de la juridiction au public (cf. ANNEXE 3).

Par ailleurs, il est précisé que l'ensemble des sites est soumis au régime des astreintes ce qui implique une continuité de l'activité, hors des horaires d'ouverture normales ; Ainsi, le Titulaire pourra être amené à intervenir 365 jours par an et 24h sur 24h dans les domaines mentionnés à l'article 2.4.2 du présent CCTP.

Les opérations de maintenance devront se dérouler pendant les heures normales de service, sous réserve que ces opérations n'entraînent pas de nuisances susceptibles d'empêcher l'usage des locaux et le travail du personnel.

Dans le cas de nuisances susceptibles d'occasionner un dysfonctionnement dans le processus judiciaire, les prestations pourront être exécutées très tôt ou de nuit, à charge du Titulaire de prendre l'ensemble des dispositions nécessaires dans le cadre du présent contrat.

Le Titulaire devra présenter dans son mémoire technique le fréquentiel de passage, par bâtiment, en précisant le temps prévision de maintenance préventive et curative par semaine, se décomposant à minimum de la manière suivante :

Arrondissement judiciaire de Rouen (lot 1)

Sites	Adresses	Organisation	Fréquentiel
Palais de justice de Rouen (cour d'appel et tribunal judiciaire)	36, rue aux juifs 76000 ROUEN	Posté	
Tribunal judiciaire – Annexe site rue aux Juifs	31,33, rue aux juifs 76000 ROUEN		
Tribunal judiciaire – Annexe site rue de crosnes	20,22 rue de crosnes 76000 ROUEN	Non posté	1 journée / semaine
Tribunal judiciaire – Site Pôle social	125,127, boulevard de l'Europe 76100 ROUEN	Non posté	½ journée / mois
Conseil de prud'hommes	1, place de la Madeleine 76000 ROUEN	Non posté	½ journée / semaine
Service administratif régional	101, boulevard de l'Europe Immeuble Europa 76100 Rouen	Non posté	1 journée / mois
Tribunal de commerce	4, passage de la Luciline, Immeuble Vauban 76000 ROUEN	Non posté	½ journée / mois
Centre régional de préarchivage	1 route des Essarts 76350 Oissel	Non posté	1 journée / mois

Arrondissement judiciaire du Havre (lot 1)

Sites	Adresses	Organisation	Fréquentiel
Tribunal judiciaire du Havre	133, boulevard de Strasbourg 76600 Le Havre	Posté	
Tribunal judiciaire – Annexe site 129 ^e RI	3, rue du 129 ^e régiment d'infanterie 76600 Le Havre		
Conseil des prud'hommes	16, rue du colonel Fabien 76600 Le Havre		

Arrondissement judiciaire de Dieppe (lot 1)

Sites	Adresses	Organisation	Fréquentiel
Tribunal judiciaire de Dieppe	Square Carnot 76200 Dieppe	Non posté	1 journée et demi / semaine
Annexe tribunal judiciaire – Victor Hugo	24 rue Victor Hugo 76200 Dieppe		
Conseil de prud'hommes	54 rue Faubourg de la Barre 76200 Dieppe		

Arrondissement judiciaire d'Evreux (lot 2)

Sites	Adresses	Organisation	Fréquentiel
Ancien palais de justice	30 rue Joséphine 27000 Evreux	Posté	
Nouveaux palais de justice	4bis rue de Verdun 76000 Evreux		
Annexe tribunal judiciaire – Site Pavillon Fleuri	Square Georges Brassens 27000 Evreux		
Conseil des prud'hommes	7 rue de la petite cité 27000 Evreux	Non posté	½ journée / semaine
Tribunal de proximité de Bernay	Place Gustave Héon 27300 Bernay	Non posté	2 jours /mois
Tribunal de proximité de Louviers	11 rue des pénitents 27400 Louviers	Non posté	2 jours/ mois

Ce temps de passage minimum est purement indicatif.

Le Titulaire doit mettre en œuvre tous les moyens utiles au respect de ses obligations contractuelles et réglementaires (cf.2.4.4 du présent CCTP).

Article 2.4.3 – Planning des opérations de maintenance préventive

Les opérations de maintenance préventive systématique sont planifiées à partir des fiches de périodicité des opérations de maintenance portées en ANNEXE 2 du présent CCTP.

La nature et la fréquence des actions de maintenance préventive, de contrôle et d'entretien courant, indiquées au marché, sont minimales et purement indicatives.

Le Titulaire aura l'obligation de respecter rigoureusement les dates anniversaires réglementaires de l'ensemble des maintenances à effectuer.

Le Titulaire devant planifier les interventions en fonction des performances demandées au présent CCTP, et suivant :

- la législation, notamment la législation applicable aux ERP, le code du travail et le document technique unifié ;
- les caractéristiques des équipements ;
- les recommandations ou spécifications des fabricants ;
- les Règles de l'Art ;
- l'expérience du Titulaire ;
- l'utilisation des équipements.

Le Titulaire réalise un planning annuel d'intervention de maintenance préventive, qui sera présenté à la personne publique pendant la phase de prise en charge du marché, et maintenu à jour sur la GMAO, tout au long de l'exécution du marché.

Le planning d'intervention des entreprises sous-traitantes est transmis à la Personne Publique lors de chaque réunion au plus tard une semaine précédant la réunion trimestrielle, et incrémenté dans la GMAO (cf. Article 4).

Article 2.4.4 – Délai d'intervention en maintenance corrective

Le délai d'intervention en maintenance corrective est classé selon deux niveaux de gravité :

- urgent (G1) ;
- non-urgent (G2).

L'urgence est caractérisée lorsque le risque encouru met en péril la sécurité des biens et des personnes (*sûreté du bâtiment, lourds problèmes structurels, catastrophes naturelles, incendie, risque électrique ...*) ou dysfonctionnements bloquant totalement l'usage du bâtiment.

Le délai imparti au Titulaire pour prendre en charge une intervention débute à partir :

- de la réception par le Titulaire d'un bon de demande d'intervention corrective ;
- d'un signalement téléphonique d'un RSEM en cas d'urgence ;
- d'un report de l'alarme de défaut par la gestion technique du bâtiment.

Est considérée comme *phase de dépannage* :

- la recherche de la cause d'un incident ;
- la mise en place de mesures conservatoires ;
- le début de la réparation.

Est considérée comme *phase de réparation* :

- la remise en état définitive de l'installation, réglages et tests.

Phase de dépannage – délai d'intervention maximum

	Urgent (G1)	Non-urgent (G2)
Technicien posté	15 minutes	24 heures
Technicien itinérant	2 heures	48 heures

Phase de réparation – délai d'intervention maximum*

	Urgent (G1)	Non-urgent (G2)
Technicien posté	24 heures	72 heures
Technicien itinérant	72 heures	5 jours ouvrés

**sous réserve de la réception des pièces par le mainteneur*

Article 3 – Organisation, moyens et modalités d'intervention du Titulaire

Article 3.1 – Organisation du Titulaire

Article 3.1.1 – Personnels intervenants du Titulaire

La personne publique devra être à même de connaître nominativement toutes les personnes affectées pour l'exécution du contrat.

Article 3.1.1.1 – Représentant du Titulaire

Le Titulaire désigne un responsable technique administratif (RTA) qui sera l'interlocuteur unique de la personne publique pour les questions administratives et techniques.

Il rend directement compte à la personne publique et est présent à chaque réunion trimestrielle et annuelle de suivi d'activité.

Le RTA :

- connaît les documents constituant le présent marché ;
- vérifie le résultat des actions des intervenants du Titulaire ;
- contrôle le respect de la réglementation en vigueur, les règlements de sécurité et de sûreté et les consignes données par la Personne Publique ;
- organise les prestations en s'assurant qu'elles soient réalisées conformément au planning prévisionnel d'intervention et aux gammes de maintenance **minimales** citées à l'ANNEXE 2 du présent CCTP ;
- assure l'échange, la diffusion et la traçabilité de l'information ;
- représente le Titulaire aux réunions, à minima, aux réunions trimestrielles et annuelles ;
- établit et tient à jour l'ensemble des Documents d'Exploitation-Maintenance.

Article 3.1.1.2 – Responsable de site

Le RTA désigne et encadre un responsable de site par arrondissement judiciaire, qui est l'interlocuteur quotidien principal du RSEM, pour les questions administratives et techniques.

Il doit faire preuve de réactivité et d'autonomie en prévoyant tout type d'interventions y compris correctives.

Les missions des responsables de site sont les suivantes :

- contrôler le respect des règlements de sécurité et de sûreté et des consignes données par la Personne Publique ;
- encadrer l'équipe du Titulaire sur le site le cas échéant ;
- organiser les prestations en s'assurant qu'elles soient réalisées conformément au planning prévisionnel d'intervention et notamment gérer, coordonner et vérifier les actions des intervenants du Titulaire et des sous-traitants ;
- assurer l'échange, la diffusion et la traçabilité de l'information et des prestations ;
- assister aux réunions mensuelles, trimestrielles et annuelles.

Article 3.1.1.3 – Technicien de maintenance

Les intervenants autres que les responsables de site, possèdent les qualifications, les habilitations et les compétences requises pour réaliser l'ensemble des prestations décrites dans le présent document.

Toutes les évolutions de l'organisation décrite dans le schéma organisationnel de l'exploitation et de la maintenance feront l'objet d'une information préalable à la Personne Publique et d'une mise à jour du schéma d'organisation de la maintenance.

Afin de garantir la continuité d'activité, le Titulaire devra gérer le remplacement de son personnel en cas de congés, arrêt maladie, grève, formation, ou autre. Le remplacement du personnel s'effectuera sur un volume et un degré de compétences identiques à ceux prévus initialement au contrat.

De plus, il est demandé au Titulaire d'informer la personne publique dès lors qu'il y a un changement de personnel sur le site en respectant un délai de prévenance d'un mois avant la date effective de départ du personnel.

Article 3.1.1.4 – Sous-traitants

Le Titulaire ne peut sous-traiter des prestations sans l'accord écrit préalable de la personne publique. La liste des sociétés sous-traitantes doit être proposée par le Titulaire et agréée par la Personne Publique.

Article 3.1.2 – Modalités d'accès aux sites

Le Titulaire transmettra, un mois au plus tard après notification du marché, la liste du personnel d'intervention et de remplacement par bâtiment. A tout changement de personnel, le Titulaire transmettra la liste mise à jour, dans un délai d'un (1) mois.

Le personnel intervenant sur le site devra fournir à notamment :

- une carte d'identité ou une carte de séjour en cours de validité ;
- un extrait du casier judiciaire (bulletin n°3).

Annuellement, à la date de notification du marché, les casiers judiciaires seront mis à jour.

L'ensemble du personnel intervenant sur le site devra préalablement avoir été autorisé par écrit par la Personne Publique à intervenir sur le site.

Pour des raisons tenant aux spécificités des locaux et de l'activité judiciaire, le représentant du pouvoir adjudicateur se réserve le droit, à tout moment et sans avoir à en justifier, de refuser l'agrément à un membre du personnel, ou de demander au Titulaire son remplacement, ou même de lui refuser l'accès aux locaux.

Les points précédents s'appliquent indistinctement aux personnels du Titulaire et aux personnels de ses sous-traitants.

Article 3.1.3 – Formation et suivi des connaissances

Le Titulaire s'engage à assurer et à financer la formation de son personnel aux matériels et logiciels existants sur les sites nécessaires à la réalisation des prestations demandées au contrat. La personne publique se réserve le droit de contrôler à ce que le personnel réponde aux critères de qualifications attendues pour exercer.

Le Titulaire tient à jour un document permettant de juger de l'efficacité de la formation dispensée et en informe la Personne Publique à chacune de ses demandes.

Le Titulaire se réserve le droit de refuser l'accès aux sites ou la réalisation de certaines interventions si le technicien n'est pas en possession des habilitations requises et à jour.

Exemples de qualifications et habilitations attendues :

- habilitations électriques (B2/BR) ;
- accès en hauteur ;
- CACES nacelle, chariot de levage ;
- montage des échafaudages ;
- maîtrise et formation du langage d'automate GTC/GTB ;

- exploitation de maintenance des équipements de chauffage, climatisation et ventilation.

Sensibilisation du personnel du Titulaire à la structure organisationnelle de la Justice

Celui-ci formera et sensibilisera son personnel pour une bonne prise en compte des impératifs liés au fonctionnement des palais de la justice, et à la structure organisationnelle de ceux-ci. Le Titulaire s'engage à ce que ses intervenants présentent une qualité remarquable de confidentialité et de discrétion, en parallèle d'une attitude et d'un comportement respectueux envers toute personne interne/externe, dans le respect de l'image de l'Etat. La moralité et l'intégrité doivent être parfaites.

Article 3.1.4 – Tenue du personnel

Le prestataire doit la fourniture, l'entretien et le renouvellement de l'ensemble des tenues vestimentaires du personnel intervenant dans le cadre des prestations, ainsi que l'ensemble des équipements individuels (EPI), nécessaire à son intervention.

Le nom de la société prestataire devra être parfaitement apparent et lisible. Les tenues vestimentaires seront adaptées aux conditions climatiques et aux contraintes de sécurité en fonction des postes tenus.

Article 3.2 – Modalités d'intervention

Article 3.2.1 – Moyens matériels

Article 3.2.1.1 – Gestion de maintenance assistée par ordinateur

Le Titulaire a l'obligation de fournir une gestion de maintenance assistée par ordinateur (GMAO).

Cet outil est essentiel et impératif dans le suivi des maintenances préventives et curatives.

Plus précisément, la GMAO doit pouvoir permettre, suivre la réalisation de la maintenance préventive, formaliser des demandes d'intervention sous forme de ticket et consulter les différents rapports de maintenance.

Deux profils au minimum doivent être créés par bâtiment et 4 autres profils minimums devront être habilités à visualiser et entreprendre des actions sur l'ensemble de bâtiments répertoriés dans la GMAO.

Maintenance préventive

Un planning de la maintenance préventive doit être incrémenté dans la GMAO.

Il doit également comporter les interventions des sous-traitants du Titulaire.

Tout changement dans le planning doit être mis à jour dans la GMAO.

Afin que la Personne Publique puisse connaître le suivi de la maintenance préventive, les bons préventifs doivent comporter les indicateurs suivants :

- Le délai de prise en charge du bon préventif,
- Le statut de la demande *,
- Le nom du technicien en charge de la maintenance.

Le statut de la demande*, trois statuts différents doivent être proposés ;

- « réalisé partiellement » avec le motif de réalisation partielle,

- « Réalisé en attente de validation »,
- Clôturé.

Les rapports de maintenance

Tous les rapports de maintenance préventive systématique, conditionnelle et curative doivent figurer sur la GMAO. **Cela inclut les rapports des sous-traitant du Titulaire.**

Ces rapports doivent être circonstanciés et **conclusifs**.

Pour les rapports de maintenance réglementaire, les points de sécurité obligatoires ou non doivent être listés avec un avis clairement notifié : vérifié, ainsi que le résultat « conforme » ou « non conforme ».

Les cerfa et certificats obligatoires doivent également être incrémenté dans la GMAO (par exemple : cerfa fluide frigorigène, certificat de ramonage avec le certificat d'entretien annuel précisant les éléments de sécurité présents sur l'appareils s'ils ont été testés, si les tests sont valides ou non valides...).

Les demandes d'intervention correctives

Formalisées sous forme de ticket la Personne Publique doit pouvoir :

- Préciser le caractère urgent des demandes d'interventions, caractérisé G1 ou G2 (cf. article 2.4.4 CCTP),
- Indiquer la localisation de l'intervention,
- Expliquer le dysfonctionnement,
- Ajouter des pièces jointes.

La prise en charge de la demande d'intervention

Afin que la personne publique puisse connaître le suivi des demandes d'intervention, les demandes d'intervention doivent comporter les indicateurs suivants :

- Le délai de prise en charge et de remise en état restant (cf. article 2.4.4)
- Le statut de la demande *,
- Le nom du technicien en charge de la demande.

Le statut de la demande

Six statuts différents doivent être proposés :

- Non visualisée
- « refusée » le motif du refus doit être renseigné,
- « En attente » le motif de la mise en attente doit être renseigné,
- « réalisée partiellement » le motif de réalisation partielle doit être renseigné,
- « Réalisée en attente de validation »,
- « clôturée ».

Dans le but d'optimiser la communication entre la personne publique et le technicien, la GMAO doit à tout moment donner la possibilité d'insérer des commentaires et pièces jointes dans la demande.

À l'issue de la réalisation de la demande d'intervention

Lorsque la demande d'intervention est en statut « réalisée en attente de validation », la personne publique doit valider la demande d'intervention afin que celle-ci soit clôturée. La validation de ce ticket entraînera la clôture de la demande et fera gage de signature du bon préventif ou correctif.

Dans le cas contraire le ticket restera ouvert et le dysfonctionnement sera considéré non-résolu.

Article 3.2.1.2 – Gestion de la documentation technique

Dans le cadre de sa mission le Titulaire assure la gestion de la documentation technique nécessaire à l'exploitation et la maintenance, et à ce titre met en place un dossier d'utilisation, d'exploitation et de maintenance (DUEM) qui comprend :

- L'historique des avis de conformité ou de réserve à la réception ;
- Le catalogue des solutions de contournement temporaires en cas de défaillance concernant les équipements critiques (mise à jour annuelle) ;
- L'ensemble des procédures générales relatives à l'organisation de la maintenance, mises à jour annuellement, notamment celles relatives :
 - o A l'organisation de la prise en charge des signalements ;
 - o A l'astreinte ;
 - o A l'organigramme du Titulaire ;
 - o Aux habilitations professionnelles du personnel du Titulaire du présent contrat ;
 - o Aux règles d'usage, de maintenance et de mise à jour des outils informatiques spécifiés dans le programme d'entretien maintenance ;
 - o Aux dispositions à prendre pour la mise en sécurité ou de solutions temporaires de contournement ;
 - o Aux conditions d'hygiène et de sécurité liés à l'exécution des travaux ;
 - o A la gestion des stocks ;
 - o Au reporting vers la Personne Publique ;
- L'ensemble des documents relatifs aux énergies et fluides, mis à jour annuellement, notamment en ce qui concerne :
 - o Les modalités de suivi des données de consommation issues du plan de comptage conforme aux exigences de la norme NF EN 16001 ;
 - o L'historique des consommations et leur sous détail ;
 - o Les mesures prévues en cas de défaillance du concessionnaire afin d'assurer le maintien de la continuité de service ;
- Les procédures relatives à l'autocontrôle et aux diagnostics définis dans le programme d'entretien maintenance et ceux définis en outre par le Titulaire (mise à jour annuelle) ;
- Le dossier de maintenance tel que ce terme est défini au 10.7 de la norme NF EN 13306 ;
- L'ensemble des documents technique d'exploitation et de maintenance défini à l'article 4.2 de la norme NFX 60-200, organisés suivant cette arborescence ;
- Les attestations de garantie contractuelles ou de garanties décennales en cours obtenues à l'occasion de travaux de maintenance courante.

L'ensemble de ces documents est tenu à jour en permanence par le Titulaire.

Article 3.2.1.3 – Locaux de maintenance

Des locaux pourraient être mis à la disposition du Titulaire dans la mesure des disponibilités sur chaque site. En début de marché, le RSEM étudiera les demandes du Titulaire.

La personne publique se garde le droit d'accès, à tous les locaux placés sous la responsabilité du Titulaire pour l'exécution du présent marché et la possibilité de les échanger contre des locaux de surface équivalente. Ces locaux ne peuvent être utilisés que pour les opérations d'exécution du présent marché.

Pour ce faire, un état des lieux est réalisé lors de la mise à disposition des locaux. A la fin du marché, ceux-ci doivent être restitués dans l'état initial sauf accord contraire du RSEM. Périodiquement, le RSEM effectuera un contrôle des locaux prêtés afin de vérifier leur bon entretien. La fourniture de l'eau et de l'électricité n'est pas à la charge du Titulaire. Tous les autres moyens notamment bureau, armoire, étagère, informatique, etc. sont à la charge du Titulaire.

Article 3.2.1.4 – Outillage

Le Titulaire s'engage à fournir à son personnel et **sous sa seule responsabilité**, l'outillage nécessaire qu'il s'agisse de location ou d'acquisition pour réaliser les prestations et divers travaux de maintenance dont il a la charge :

- Outillage courant et spécialisé, moyens de levage et de manutention, équipements requis pour les accès en hauteur, plateforme individuelle roulante légère (PIRL ou PIR), nacelle, échafaudage, échelle **quelle que soit la hauteur de travail** ;
- Appareils de mesure et de contrôle (type thermographie, débit d'air, tests des différentiels, mesureur d'isolement, valise ordinateur ou Pocket) ;
- Nettoyeur à haute pression, déboucheur type VIRAX ;
- Aspirateur à eau et à poussière, pompe vide cave/fosse ;
- Rubalise de signalisation, cônes de signalisation ;
- Trois blocs d'éclairage sur batterie.

Cet outillage sera entretenu et contrôlé par le Titulaire ou une entreprise/organisme agréé selon le règlement de sécurité.

Tout matériel non conforme ou dangereux est mis immédiatement hors service et remplacé par le Titulaire, à ses frais.

Dans le mois suivant la notification du marché, **la liste de ces matériels, outillages et produits entreposés dans les bâtiments sera communiquée à la Personne Publique.** Toute modification à cette liste au cours de l'exécution du contrat devra faire l'objet d'une information auprès de la Personne Publique.

Article 3.2.2 – Sécurité

Article 3.2.2.1 – Hygiène et sécurité

Le Titulaire du présent contrat a la responsabilité des conditions d'hygiène et de sécurité liées à ses activités.

Il prendra toutes dispositions pour que l'exécution de ses prestations n'induisse aucun risque sur la sécurité et la santé des personnes (produits utilisés, procédures, etc.).

En matière d'hygiène, le nettoyage lors des interventions techniques. Ces prestations devront s'attacher à ne pas produire de pollution nouvelle par l'usage intempestif de méthodes ou de produits nocifs. Les techniques et produits utilisés devront être sélectionnés afin que ces derniers ne présentent aucun danger pour les usagers et les utilisateurs (ex : surface glissante, etc.).

Le Titulaire devra instruire l'ensemble de son personnel de tous les impératifs et règles de sécurité prévus par la législation du travail, et notamment les doter des équipements prévus par la réglementation hygiène et sécurité.

Article 3.2.2.4 – Signalisation des chantiers, accès, consignes

Pour toute intervention de travaux ou d'entretien impliquant de consigner tout ou partie de la surface, le Titulaire a la responsabilité de la mise en place à ses frais de l'ensemble des moyens de protection, notamment les dispositifs de canalisation des déplacements des utilisateurs et usagers et de signalisation définis dans le cadre du plan de prévention.

Pour les interventions nécessitant l'utilisation d'outils générateur de source de chaleur (ou de feu), le Titulaire devra demander à la Personne Publique un permis de feu avec son propre extincteur lors l'intervention.

En cas de carence du Titulaire ou en cas de danger, la personne publique se réserve le droit de prendre toute mesure utile aux frais du Titulaire, sans mise en demeure préalable et sans que cette action ne puisse dégager la responsabilité du Titulaire en cas d'accident. Dans ce cas, le local concerné est considéré en situation d'indisponibilité. Le Titulaire mettra en place toutes les mesures de consignation, en conformité aux dispositions prévues dans le plan de prévention ou dans le plan général de coordination.

Article 4 – Gestion du marché

Article 4.1 – Compte-rendu des actions

Article 4.1.1 – Suivi d'activité

Article 4.1.1.1 – Rapport d'activité mensuel

Le Titulaire établit mensuellement un compte rendu qui mentionne notamment :

- **Les faits marquants du mois par arrondissement judiciaire :**
 - o Événements importants ;
 - o Interventions d'astreinte ;
 - o Les alertes éventuelles relatives à la solidité, à la sécurité, à la pérennité ;
 - o Un bilan sécurité (incident, accident, ...) et des actions entreprises.
- **Le suivi des opérations de maintenance par bâtiment :**
 - o Les suites données aux décisions prises lors des précédentes réunions mensuelles ;
 - o Le nombre de visites de maintenance préventive planifié, réalisé et non réalisé ;
 - o Le nombre de visites de maintenance conditionnelle et corrective réalisé et non réalisé ;
 - o Les rapports d'intervention manquants.
- **Les résultats relativisés de l'observation de la performance énergétique par bâtiment :**
 - o Relevé mensuel des compteurs et sous-compteurs des fluides de chaque bâtiment (comparaison de consommation par rapport au mois précédent) ;
 - o Suivi mensuel des températures (pièce la plus défavorable en accord avec le RSEM).
- **Les suivis particuliers par bâtiment :**
 - o Suivi des maintenances réglementaires ;
 - o Suivi des sous-traitants ;
 - o Suivi des devis ;
 - o Planning du personnel et des sous-traitants sur **les trois prochains mois**.

Le Titulaire diffuse ce compte rendu au RSEM au plus tard une semaine précédent la réunion mensuelle.

Réunion mensuelle d'exploitation :

Le Titulaire participe chaque mois à une réunion périodique de coordination, selon un calendrier établi par le RSEM.

L'ordre du jour de cette réunion comprend l'examen :

- Du suivi des décisions prises lors de la réunion mensuelle précédentes ;
- De tous les sujets issus du rapport mensuel établi par le Titulaire ;
- Des projets ou opérations prévus par le département immobilier ou informatique du ministère de la justice, et plus particulièrement ceux qui auront un impact sur le contrat multi technique.

Article 4.1.1.2 – Rapport d’activité trimestriel

Le Titulaire établit une synthèse de l’activité des trois derniers mois sur base de la trame du rapport d’activité mensuel.

Réunion trimestrielle d’exploitation :

Le Titulaire participe aux réunions d’activité trimestrielles selon un calendrier établi par le RSEM.

L’ordre du jour de cette réunion comprend l’examen de tous les sujets issus du rapport trimestriel établi par le Titulaire.

La participation à ces réunions du responsable technique administratif et du ou des responsables de site est requise.

Article 4.1.1.3 – Rapport annuel d’exploitation

Le Titulaire établit, annuellement, un bilan de l’exercice écoulé appelé « Rapport annuel d’exploitation ». Ce document est la synthèse des comptes-rendus mensuels et est accompagné des pièces justificatives, analyses et commentaires.

Il est transmis au plus tard, le dernier jour du mois qui précède la date anniversaire du début des prestations.

Ce rapport comprendra notamment :

- Une synthèse comprenant les différentes propositions d’amélioration de la maintenance ;
- Une synthèse présentant les équipements/matériels dont l’obsolescence/arrêt fin de fabrication est annoncé, accompagné de ses préconisations technico financières ;
- Le bilan quantitatif et financiers des pièces de rechange incluses au forfait par bâtiment ;
- Les mouvements et l’état du stock de pièces détachées par bâtiment ;
- Une synthèse des relevés de consommation des fluides de chaque bâtiment ;
- Une synthèse des performances des principaux équipements CVC par arrondissement judiciaire ;
- La mise à jour des plans de prévention.

Réunion annuelle d’activité

Le Titulaire participe aux réunions d’activité annuelles selon un calendrier établi par le RSEM.

L’ordre du jour de cette réunion comprend l’examen de tous les sujets issus du rapport annuel d’exploitation établi par le Titulaire

La participation à ces réunions, du responsable technique administratif et du ou des responsables de sites est requise.

Article 4.1.1.4 – Réunions de cadrage

Le Titulaire prendra l’initiative, en concertation avec la personne publique, de l’organisation des réunions de coordination.

Article 4.2 – Gestion de l’énergie

Article 4.2.1 – Pilotage

Le suivi des énergies et fluides des sites est assuré par le Titulaire.

Le Titulaire s'engage à :

- Être force de proposition pour mettre en œuvre des comptages et sous-comptages supplémentaires afin de garantir le bon suivi des consommations d'énergie et de fluides. À cet effet, **le Titulaire proposera une arborescence des comptages et sous-comptages dans le rapport annuel à remettre en fin d'année, comprenant les différentes propositions d'amélioration ;**
- **La remise d'un rapport mensuel intégrant un relevé des consommations de toutes les énergies et fluides de chaque site, la comparaison avec les objectifs**, la correction des objectifs par rapport aux paramètres extérieurs (DJU, température moyenne...) ;
- Garantir un réglage optimum des installations et équipements permettant l'utilisation des énergies au moindre coût en fonction de la sévérité climatique, de l'occupation des locaux, et relever l'ensemble des paramètres de performances des équipements permettant de justifier ces réglages optimums ;

D'une manière générale, proposer à la personne publique, tout ajustement relatif aux installations et à la gestion des sites pour répondre aux objectifs de performance environnementaux, en contrôler l'exécution et effectuer tout suivi dans le cadre de son devoir de conseil.

Par ailleurs,

- L'utilisation des énergies se fait dans un souci d'économie. Ainsi, les régulations et différentes horloges ou programmeurs des centrales de ventilation doivent être réglés de façon optimale en concertation avec la Personne Publique, en particulier en ce qui concerne les réduits et les arrêts, de nuits et jours de fermeture ;
- Les moteurs doivent être entretenus de manière à limiter la dérive des cosinus phi (ou tangente phi), et l'éclairage des différents locaux est optimisé en fonction des équipements existants. L'éclairage des locaux techniques doit être éteint lors de leur inoccupation ; La maîtrise des outils et des logiciels (horaires, pendules, GTB/GTC) avec la mise à jour est capitale ;
- Le Titulaire assure les réglages et équilibrages des installations et leurs maintiens ;
- Le Titulaire assure l'entretien des compteurs. Il doit par ailleurs faire assurer, à ses frais, par un organisme agréé, au moins une fois par an, le contrôle du fonctionnement des compteurs de l'ensemble des sites ;
- Le Titulaire effectuera un relevé réel des compteurs et sous-compteurs des fluides mensuellement à date fixe le premier jeudi du mois (une estimation ne sera pas acceptée par la Personne Publique).

Article 4.2.2 – Objectifs énergétiques

A l'issue de la première année d'exploitation, en prenant en compte les rapports énergétiques N-1 à N-5 et à partir des données enregistrées (consommations, rigueur climatique, occupation des locaux...), **le Titulaire propose un objectif de consommation annuelle pour chaque fluide et énergie.**

Article 4.2.3 – Bonus / Malus

A partir des objectifs de consommations fixés et validés entre le Titulaire et la Personne Publique à l'issus de la première année d'exploitation, on définit que :

- Si la consommation réelle CR de l'année N est supérieure de plus de 10% par rapport à la consommation objectif CT définie pour l'année N, le Titulaire sera pénalisé par un Malus égal à :

$0,50 \times (CR - 1,10 \times CT) \times Pu$

- Si la consommation réelle CR de l'année N est inférieure de plus de 10% à la consommation objectif CT définie l'année N-1, l'Entreprise bénéficiera d'un Bonus égal à :

$0,50 \times (0,90 \times CT - CR) \times Pu$

Pu est le prix unitaire moyen de l'énergie ou du fluide considéré sur la période de mesure de la consommation réelle CR.

Les consommations faisant l'objet d'hypothèses sur les conditions météo (DJ Chaud ou Froid) sont ramenées au prorata des DJ pour déterminer l'application ou non du Bonus/Malus.

L'application du bonus est conditionnée par le respect des paramètres de fonctionnement définis pour les locaux (température, hygrométrie...).

Le suivi est réalisé via les outils de GTB ou par des contrôles *in-situ*. Le pourcentage de contrôles négatifs par rapport aux contrôles réalisés est appliqué en déduction du bonus calculé.

Article 4.3 – Indicateurs de performance

Performance de confort :

Chauffage/Climatisation

La température à maintenir dans les pièces chauffées ne devra pas être inférieure à 19 °C pour une température extérieure supérieure ou égale à -7°C. Pour des températures inférieures à -7°C, le Titulaire doit assurer les meilleures conditions de chauffage possible en tenant compte des capacités des installations.

La température à maintenir dans les pièces ne devra pas être supérieure à 28 °C plus de 2,5% du temps d'occupation annuel des locaux pour une température extérieure inférieure ou égale à 32 °C. Pour des températures supérieures à 32 °C, la différence de température à maintenir est inférieure ou égale à 7 °C par rapport à l'extérieur.

Eau chaude sanitaire

Le Titulaire doit maintenir en permanence la température d'eau chaude sanitaire contractuelle (60°C minimum) au point de production/stockage et au minimum 50°C en tout point de distribution.

Article 5 – Phase de démarrage du marché

Article 5.1 – Prise en charge des sites

Cette phase doit permettre au Titulaire de prendre connaissance du fonctionnement des équipements techniques, de l'exploitation et de la maintenance ainsi que de préparer au mieux la mise en exploitation du site.

Le Titulaire déclare connaître parfaitement la constitution des locaux et les caractéristiques des matériels et des équipements dont il assure l'entretien, l'exploitation et la maintenance ainsi que les règles de sécurité et les règlements applicables en pareille matière.

Le Titulaire dispose d'une **phase de recouvrement de quinze (15) jours** pour prendre connaissance des installations, des documents, des accès, des procédures, etc. pour être opérationnel à la prise d'effet des prestations.

Le Titulaire doit démarrer l'ensemble des actions de maintenance préventive et corrective dès la date de prise d'effet du marché.

Les plans de prévention doivent être signés avant la date de prise d'effet du marché.

Le Titulaire aura ensuite **une période de deux (2) mois de prise en charge des sites**.

Article 5.2 – Décomposition des prestations

Les prestations générales attendues sont les suivantes :

- Prise de connaissance des locaux et organisation ;
- Composition du Dossier d'Utilisation et d'Exploitation Maintenance (DUEM) ;
- Mise en place de la Gestion de la Maintenance Assisté par Ordinateur (GMAO).

Article 5.3 – Prise de connaissance et organisation

Cette prestation comprend l'ensemble des opérations nécessaires à la prise en charge des ouvrages. Elle doit permettre à l'équipe du Titulaire d'appréhender clairement les contraintes et les spécificités des sites et des installations.

Le Titulaire doit organiser et mettre en place les prestations lui permettant d'être totalement opérationnel au lancement des prestations. A cette fin, le Titulaire doit notamment :

- Organiser et préparer ses futures prestations ;
- Organiser et mettre en place les moyens prévus pour l'exécution des prestations :
 - o l'équipe opérationnelle ;
 - o les moyens matériels pour réaliser l'ensemble des prestations demandées (outillage, moyens d'accès et de manutention, matériels et équipements de bureautique, matériels spécifiques pour la mesure et l'analyse des réseaux électriques courants faibles et courants forts, hydrauliques et aérauliques, ensemble des équipements CVC, du réseau de plomberie avec les réseaux EU et EP, etc.) ;
 - o la mise en place de l'astreinte.
- Appréhender le paramétrage des outils de gestion (GMAO et autres outils) ;
- Définir et mettre en place les guides, consignes et procédures ;
- Une proposition d'ajout de compteurs pour optimiser les consommations des fluides ;
- Préparer les différents reporting et documents ;
- Rédiger le plan de prévention ;
- Etablir un stock de matériels ;
- Mettre en place un outil de suivi des prestations selon les garanties de résultats exigées.

Article 5.4 – Élaboration du Dossier d'Exploitation Maintenance

Le Dossier d'Exploitation Maintenance (DEM) doit constituer un « mode d'emploi » général des ouvrages. Il devra être composé des informations suivantes :

- Inventaire exhaustif des équipements (mise à jour des inventaires existants) ; – Etat des lieux des équipements et des ouvrages ;
- Définir de façon approfondie les futurs schémas d'exploitation et la mise en place des outils de gestion ;
- Mise en place des procédures de maintenance.

La Personne Publique attire l'attention du Titulaire sur la nécessité de réaliser la mise à jour des inventaires transmis dans l'appel d'offre. Le niveau de détail de l'inventaire (marque, référence, numéro de série, date de mise en service, période de garantie, liste des pièces de rechange existante...) sera suffisant pour être renseigné dans une base de données d'un outil de GMAO.

Article 5.5 – Mise en place de la GMAO

Le Titulaire constituera la base de données nécessaire au déploiement de la GMAO. Les besoins de la GMAO sont définis dans l'article 3.2.1.1 du présent CCTP.

L'ensemble des fonctionnalités de la GMAO devront être opérationnelles dès la date de prise d'effet du marché.

Article 5.6 – Fin de la période de prise en charge

Le Titulaire présentera à la Personne Publique lors de la réunion de fin de prise en charge un dossier récapitulatif des équipements recensés et les écarts entre la liste fournie et son inventaire contradictoire.

Article 6 – Fin de contrat

Article 6.1 – Restitution des ouvrages et des données

Le Titulaire doit :

- Laisser les équipements, les locaux, les matériels en bon état d'entretien et de fonctionnement ;
- Restituer la documentation technique, plans et schémas transmis lors de la mise en place ou en cours d'exécution du contrat et de ceux mis à jour suite aux modifications des installations réalisées par le Titulaire ;
- Restituer l'ensemble des données et historiques relatifs à la GMAO et au système d'information en format source et exploitable (Excel, etc.) ;
- Fournir tous les documents et fichiers d'exploitation établis par le Titulaire en cours de contrat. Les fichiers seront au format exploitable (Word, Excel, Access, Autocad, etc.) et seront stockés sur un support informatique (CD, Clé USB, etc.) ;
- Établir un recensement de l'ensemble des documents papiers et informatiques ;
- Restituer les moyens et les fournitures mis à sa disposition par la Personne Publique ;
- Restituer le stock de pièces détachées appartenant à la Personne Publique et validé par un dernier inventaire exhaustif ;
- Un état des lieux sortant sera réalisé par le représentant du pouvoir adjudicateur et réunira le titulaire sortant et le titulaire entrant. Cet état des lieux se déroulera au cours des 30 jours précédant l'expiration du marché.
- A l'issue de l'état des lieux, des procès-verbaux seront rédigés. Ils seront contresignés par les titulaires entrant et sortant et le représentant du pouvoir adjudicateur. Cet état des lieux a une valeur contractuelle et fait foi de l'état des équipements au moment de la prise en charge du marché.
- Le Titulaire s'engage, pendant le dernier mois de son marché, à accepter la présence éventuelle et à former le personnel du nouveau Titulaire sans rémunération supplémentaire. Des séances d'information seront organisées par la personne publique pour communication de toutes les consignes, organisations et procédures nécessaires à la bonne conduite du site. Lors de ces séances, le Titulaire sortant transmettra les éléments d'information au Titulaire entrant. Ces séances sont organisées sur une période de 30 jours avant expiration du marché et concerne l'ensemble des sites visés dans le présent marché et permettront la transmission :
 - o De l'ensemble des documents tels que les DOE, notices techniques...
 - o Des consignes émises par le représentant du pouvoir adjudicateur
 - o Des consignes de fonctionnement, de maintenance spécifique, de paramétrage des installations
 - o Tout autre document utile

Les frais et temps passés par le Titulaire pendant ces périodes de visites contradictoires et de séances d'information sont réputés inclus dans le montant global du marché.

Le Titulaire doit remettre à la Personne Publique les documents susmentionnés **trente jours avant la date de fin du marché**.

Article 6.2 – Rapport de fin de marché

Le Titulaire remet en fin de marché un rapport qui contient notamment :

- Les faits significatifs de la période d'exécution du marché, sur les plans techniques, contractuel, réglementaires et économiques ;
- Les éléments restitués en fin de contrat ;
- Le bilan de transfert de compétence ;
- Les garanties encore actives après la fin du contrat ;
- Les données nécessaires à la Personne Publique pour établir son programme d'actions et ses budgets pour les 5 années à venir en termes de GER notamment.

Le Titulaire complète son rapport des observations formulées par la Personne Publique lors de présentation par le Titulaire.