

Cahier des Clauses Techniques Particulières n° 25MA42039

Acheteur

Agence de l'eau Rhin-Meuse
Adresse : Chemin du Longeau BP 30019 57160 ROZERIEULLES
Téléphone : +33387344700

Représentant de l'acheteur

Monsieur le Directeur Général de l'Agence de l'eau Rhin-Meuse

Objet du marché

**Gestion et suivi de la maintenance de l'Eco'Parc
de l'Agence de l'eau Rhin-Meuse**



Sommaire

1. Contexte et objet du marché.....	3
2. Description des prestations attendues.....	4
2.1 Périmètre géographique du contrat multi-technique.....	4
2.2 Périmètre technique du contrat multi-technique.....	4
2.3 Domaines d'intervention.....	7
3. Missions - Modalités d'exécution des prestations	10
3.1 Mission initiale de prise en compte des installations et de mise en place du marché	10
3.2 Autres missions et modalités d'exécution	10
3.2.1 – Objectifs	10
3.2.2 – Temps et modalités de présence sur site	11
3.2.3 – Missions	11
3.3 Reporting	12
3.4 Description des prestations attendues (incluses dans la partie forfaitaire)	12
3.4.1 - Maintenance N1 et N2 des équipements.....	12
3.4.2 : Suivi des interventions des prestataires (maintenance supérieure au niveau 2)	14
3.4.3 : Suivi des contrôles réglementaires et de sécurité	15
3.4.4 : La gestion du parc automobile	15
3.4.5 : Assistance à l'occupant.....	15
3.5 Prestations hors forfait (à bons de commande)	16
3.6 Exclusions.....	18
3.7 Prix forfaitaires	18
4. Conditions d'intervention	18
4.1 Horaires	18
4.2 Présence minimale sur site	19
4.3 Astreinte.....	19
4.4 Interventions urgentes.....	19
4.5 Délais.....	19
4.6 Remplacement des personnes désignées en cours d'exécution du marché	21
4.7 Démarche environnementale	21

1. Contexte et objet du marché

L'Agence de l'eau est un établissement public de l'État à caractère administratif, doté de la personnalité civile et de l'autonomie financière. La Ministre de la Transition écologique et le ministre de l'Économie et des Finances exercent une tutelle technique et financière sur l'établissement.

Son siège se situe route de Lessy, à Rozérieulles (57160).

Le marché porte sur des **prestations de gestion et suivi de la maintenance de l'Eco'Parc de l'Agence de l'eau Rhin Meuse (AERM)**.

Afin de veiller au bon fonctionnement de l'Eco'Parc, l'AERM souhaite confier à un prestataire la réalisation des prestations de suivi et de bonne gestion de son patrimoine immobilier composé de 4 bâtiments.

Il s'agit de prestations dans les domaines techniques et bâtimentaires relatif au patrimoine immobilier de l'AERM (Vrd, plomberie, serrurerie, menuiserie...).

Il est question notamment, au quotidien :

- De procéder à des opérations de maintenance de niveaux 1 et 2 (hors CVC), selon le référentiel AFNOR NF X60-000,
- De suivre les interventions des prestataires,
- De veiller à la réalisation des maintenances et/ou contrôles des installations prévus dans les contrats de l'AERM en lien avec les domaines objet du présent marché,
- D'assister l'occupant à l'évacuation de déchets - hors ordures ménagères - du site vers les installations de traitement agréées,
- De veiller à maintenir l'accessibilité du site (soufflage des feuilles mortes ...),
- D'apporter des solutions d'assistance à l'occupant.

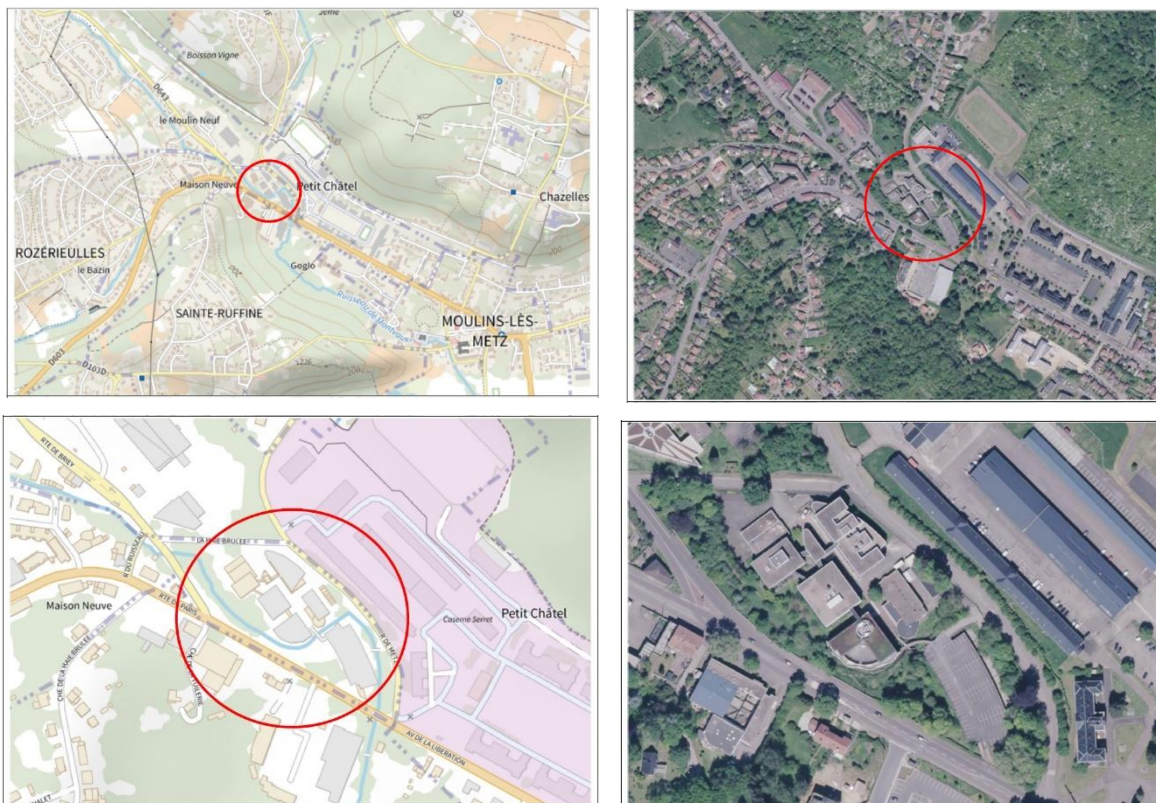
Le marché regroupe toutes les prestations de services et matérielles nécessaires pour garantir :

- La satisfaction des occupants par une qualité de service et des conditions d'interventions limitant au maximum les nuisances,
- La maintenabilité, la durabilité et les performances de fonctionnement des installations au niveau optimal, équivalent ou très proche de celui des performances initiales,
- Les conditions de fonctionnement définies dans les Dossiers d'Ouvrage Exécutés pour les installations de l'AERM, avec les spécifications techniques des constructeurs,
- La fiabilité des installations et équipements,
- La pérennité des installations et équipements par la **mise en œuvre d'un programme d'entretien préventif**,
- Le maintien des installations en conformité avec les règlements de sécurité, notamment ceux relatifs à la réglementation du Code du Travail et à un Etablissement Recevant du Public, et dans les règles de l'art,
- La recherche permanente d'amélioration des résultats, par la mise en place et l'utilisation des moyens adaptés et des ressources du Titulaire,
- La continuité de service,
- La propreté des locaux techniques et des installations techniques confiés,
- L'assistance technique.
- La rapidité d'intervention et d'exécution

2. Description des prestations attendues

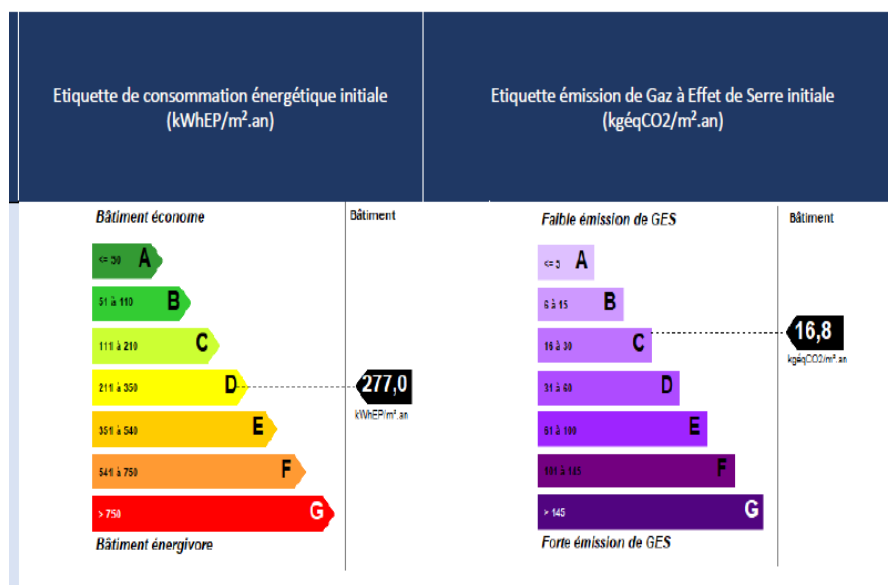
2.1 Périmètre géographique du contrat multi-technique

L'Agence de l'eau est située sur le territoire de la commune de Rozérieulles (département de la Moselle). Le site d'implantation dit « Éco'Parc de Rozérieulles », propriété de l'AERM, s'étend sur une surface de 1,7 ha.



2.2 Périmètre technique du contrat multi-technique

Le site a été rénové en 2017. Le dernier diagnostic de performance énergétique, réalisé début 2021, a permis d'établir la carte suivante :



Le parc immobilier comprend quatre bâtiments à usage de bureaux (Moselle, Meuse, Rhin et Longeau), un bâtiment de service/multifonction (Sarre), un garage souterrain et un parking sur deux niveaux.

La majorité des locaux de l'Agence de l'eau est classé "Code du travail" (SUB 6400m²), il demeure cependant quelques zones classées "Etablissement Recevant du Public Cat.5 Type L" (SUB 650m²).



Bâtiment Moselle :

SHON	1665 m ²
SUN bureaux	575 m ²
Effectif	env. 50 (occupants en location)

Il est loué à l'Office Français de la Biodiversité (OFB). Les menuiseries extérieures du bâtiment n'ont pas été changées lors de l'opération de restructuration mais seront prochainement remplacées. Le bâtiment a été isolé par l'intérieur, et les différents travaux ont conduit à l'obturation de certaines menuiseries extérieures afin de limiter les déperditions et l'effet de surchauffe. Des lames de bois et stores extérieurs motorisés assureront le rôle de protections solaires. L'isolation et l'étanchéité en toiture ont été refaites. Il est soumis au code du travail (ERT) et à la réglementation ERP uniquement au RDC. Le RDC du bâtiment est accessible PMR. Il présente une conception majoritairement cloisonnée, mais avec une volonté visible de donner plus d'importance aux espaces partagés et ouverts. Un laboratoire d'hydrobiologie est installé au rez-de-chaussée.

Pour les zones occupées par un locataire (ex : OFB dans le Bâtiment Moselle), seuls les éléments relevant de la responsabilité « propriétaire » seront pris en compte dans le cadre du présent marché.

Bâtiment Meuse :

SHON	2300 m ²
SUN bureau	1222 m ²
Effectif	env. 80

Il présente un état technique satisfaisant, ayant fait l'objet d'une rénovation d'envergure en 2017 et d'un entretien suivi. Il est soumis au code du travail (ERT) et non à la réglementation ERP. Il ne présente aucune non-conformité et dispose de contrôles réglementaires à jour (sécurité incendie, installations électriques). Il présente une conception très cloisonnée, avec beaucoup d'espaces de travail individuels implantés sur les trames de façades.

Bâtiment Rhin :

SHON	1910 m ²
SUN bureaux	778 m ²
Effectif	env. 50

Il présente un état technique très satisfaisant, ayant fait l'objet d'une rénovation d'envergure en 2017 et d'un entretien suivi. Il est soumis au code du travail (ERT) et non à la réglementation ERP, Il présente une conception très cloisonnée, avec beaucoup d'espaces de travail individuels implantés sur les trames de façades. Les bureaux y sont tout de même moins spacieux que dans le bâtiment Meuse. Un projet de réfection de la toiture est en cours.

Bâtiment Longeau :

SHON	1792 m ²
SUN bureaux	827 m ²
Effectif	env. 44

Il présente un état technique satisfaisant du fait de son année récente de construction (2009). Il est soumis au code du travail (ERT) et à la réglementation ERP uniquement au RDC. Il présente une conception plus aérée avec un grand hall et des espaces ouverts très qualitatifs tant fonctionnellement qu'esthétiquement. La forme du bâtiment permet un découpage naturel de deux plateaux de 200 m² par étage au R+1 et R+2. Il se caractérise par son grand auditorium au RDC (250 m²) pouvant contenir 120 personnes, son patio au R+1 d'une taille équivalente, avec une coursive donnant vue sur la zone « biodiversité » du site, et sa **salle d'archives de 170 m² totalement équipée** au RDC. L'auditorium et la moitié des bureaux présents au R+1 ont été refaits suite à un dégât des eaux. Un projet de réfection du patio est en cours et un projet d'amélioration des performances énergétiques sera prochainement lancé.

Bâtiment Sarre :

SHON	597 m ²
SUN bureaux	95 m ²
SUN restaurant	275 m ²
Effectif	env. 3

Il présente un état technique très satisfaisant ; sa toiture a été rénovée en étanchéité et isolation avec installation de panneaux photovoltaïques. Le bâtiment ne dispose que d'un seul et unique RDC. Il est soumis au code du travail (ERT) et non à la réglementation ERP. Il présente une conception avec peu de bureaux (3 postes de travail), un garage, et surtout une surface importante dédiée aux cuisines et à la restauration (salle d'environ 80 places). Le bâtiment a pour principale fonction de servir de zone technique, pour la restauration, la reprographie et pour du stockage.

NB : A côté du bâtiment SARRE se situe une chaufferie biomasse, dont l'entretien ne relève pas de ce marché.

Pavillon de liaison :

SHON	240 m ²
SUN bureaux	0 m ²
SUN salle de pause	98 m ²
Effectif	1

(Inclus dans le périmètre du bâtiment Meuse sur la photo)

Accueil du site, il a été rénové en 2017. Les menuiseries extérieures du bâtiment n'ont pas été changées lors de l'opération de restructuration. Le bâtiment est isolé par l'intérieur (parois verticales), et les différents travaux ont conduit à l'obturation de certaines menuiseries extérieures afin de limiter les déperditions et l'effet de surchauffe. Il est soumis au code du travail (ERT) et à la réglementation ERP uniquement au RDC. Le RDC du bâtiment est accessible PMR.

Parkings :

- 1 Parking véhicules personnels en extérieur, d'environ 160 places, sur 2 niveaux. Au niveau supérieur, une ombrière photovoltaïque a été installée.
- 1 Parking visiteurs en extérieur d'environ 25 places. Un projet d'installation de bornes de recharge électrique par l'OFB est à l'étude.
- 1 parking intérieur en sous-sol du bâtiment Meuse, d'environ 40 places, intégrant prochainement 8 bornes de recharge pour véhicules électriques.

2.3 Domaines d'intervention

La prestation porte sur tous les équipements relevant des domaines listés ci-après. Le titulaire doit assurer notamment l'ensemble des opérations de **maintenance de niveaux 1 et 2**

Le détail des prestations relatives à ces domaines et la précision d'inclusion ou non dans la part forfaitaire du marché figurent dans un tableau suivant cette liste.

Certains équipements sont **couverts par un contrat de maintenance supérieure au Niveau 2 (les niveaux 3 à 5 de maintenance sont précisés, selon les normes en vigueur, à l'article 3.4.2 du présent CCTP)**

- **Domaine ÉLECTRICITE**
 - Électricité Courants forts (Poste HT/BT, Tableaux, Distributions, Éclairages et petits Appareillages)
 - Groupe Électrogène (*Sous Contrat maintenance sup N2*)
 - Blocs Autonomes d'Éclairage de Sécurité (*Sous Contrat maintenance sup N2*)
- **Domaine PLOMBERIE**
 - Plomberie Sanitaire (Sanitaires, Douches et Points de Puisages)
 - Réseaux d'évacuation EG, EP, EU et Pompes de Relevage
 - Station de lavage des véhicules (*Sous Contrat maintenance sup N2*)
- **Domaine SYSTEMES DE SECURITE INCENDIE** (*Sous Contrat maintenance sup N2*)
 - DM, Avertisseurs Sonores et Lumineux
 - Portes et Clapets Coupe-Feu
- **Domaine PROTECTION INCENDIE** (*Sous Contrat maintenance sup N2*)
 - Extincteurs
 - Colonnes Sèches
 - Système d'extinction automatique

- **Domaine COURANT FAIBLE** *(Sous Contrat maintenance sup N2)*
 - Vidéosurveillance
 - Télésurveillance
 - Intrusion
- **Domaine PORTES AUTOMATIQUES** *(Sous Contrat maintenance sup N2)*
 - Portes automatiques
 - Portails automatiques
- **Domaine BATIMENT**
 - VRD (cours et circulation intérieures, parkings)
 - Clos Couvert (façades, menuiseries extérieures, terrasses, étanchéité)
 - Toitures (Sous contrat d'entretien annuel)
- **Domaine ASSISTANCE A L'OCCUPANT**
 - Aménagement de bureaux (démontage, déplacement de mobilier, mise en stock, mise au rebut / déchetterie, préparation de ventes au Domaine)
 - Mise à disposition d'équipement mobilier (à partir du stock ou livré neuf)
 - Réglages/installations divers de mobilier et accessoires (calage, ergonomie de poste de travail, tableaux...), préparation de salle, signalétique d'accès, mise en sécurité
 - Réception de livraisons liées aux prestations concernées par le présent marché
 - Maintien de l'accessibilité du site (hors opération de déneigement) : soufflage des feuilles, balayage des rails de portail...
- **Domaine AUTOMOBILE**
 - Gestion des transferts de véhicules vers garages prestataires pour leur entretien ou réparation.

Détail des prestations

Domaine	Contrat maintenance supérieur au Niveau 2	Prestations incluses dans le forfait (réalisées pendant les tournées)	Prestations hors forfait, à bons de commande
Électricité	Oui	<ul style="list-style-type: none"> • Prise en compte des installations • Maintenance N1 et N2 des équipements (couverts ou non par un contrat de maintenance supérieure au niveau 2) • Suivi des interventions de maintenance supérieure au N2 • Suivi des contrôles réglementaires des équipements • Réception de livraisons liées aux prestations concernées par le présent marché • Réunions de reporting mensuelles et élaboration de synthèses annuelles • Gestion des stocks et des réserves d'outillage et d'équipements 	<ul style="list-style-type: none"> • Sollicitation d'entreprises pour chiffrage réparation ou maintenance supérieure au N2 (définition du besoin technique incluse) (UO.1) • Intervention pour une maintenance supérieure au Niveau 2 (UO.2) • Suivi d'une intervention - hors maintenance - réalisée par un prestataire sur un domaine couvert par le marché (UO.3A-B) • Intervention hors tournée (UO.4 à UO.7A-B) • Mise en déchetterie (UO.10) • Récupération de matériel/produit au guichet (UO.12)
Plomberie	Oui		
Systèmes de Sécurité Incendie	Oui		
Protection Incendie	Oui		
Courant Faible	Oui		
Portes automatiques	Oui		
Bâtiment	-	<ul style="list-style-type: none"> • Réunions de reporting mensuelles et élaboration de synthèses annuelles • Gestion des stocks et des réserves d'outillage et d'équipements 	
Assistance à l'occupant	-	<i>Items ci-dessus, plus :</i> <ul style="list-style-type: none"> • Opérations d'aménagement de bureaux et de déplacement de mobilier • Mise à disposition d'équipement mobilier • Réglages/installations divers de mobilier et accessoires, réglage de bureau, préparation de salle, signalétique d'accès, mise en sécurité • Maintien de l'accessibilité du site (hors opération de déneigement) 	<ul style="list-style-type: none"> • Déménagement de mobilier (UO.9) • Déneigement (UO.11A-B)
Automobile	-	<ul style="list-style-type: none"> • Transfert A/R d'un véhicule vers le garage agréé (Metz) pour entretien ou réparation 	<ul style="list-style-type: none"> • Assistance au rapatriement d'agent et/ou véhicules (en cas de circonstances non prises en charge par l'assurance) (UO.8)

3. Missions - Modalités d'exécution des prestations

Le Titulaire est réputé avoir une parfaite connaissance :

- de la constitution du site,
- des contraintes dues à la destination des bâtiments,
- de la nécessité de maintenir l'activité,
- de la consistance des équipements et installations dont il doit assurer la maintenance,
- des conditions particulières d'accès liées à la sécurité et à la spécificité du site.

Le Titulaire ne peut se prévaloir de la méconnaissance ou de l'insuffisance d'informations et faire état des difficultés provenant de l'état des installations du site pour ne pas assurer sa prestation, partiellement ou en totalité, dans le cadre défini par le présent marché.

Le titulaire est tenu à une obligation permanente d'information et de conseil à l'égard de l'AERM pendant toute la durée du marché.

Il propose les mesures appropriées au respect du calendrier et à la bonne exécution des prestations.

Le titulaire utilise ses propres véhicules pour la réalisation des prestations. Pour les opérations d'assistance à l'occupant nécessitant le recours à un véhicule utilitaire, celui de l'Agence peut être mis à disposition mais le titulaire doit disposer d'une solution alternative en cas d'indisponibilité du véhicule de l'Agence.

3.1 Mission initiale de prise en compte des installations et de mise en place du marché

Cette mission (**poste 1 de la DPGF**) comprend :

- L'organisation et la mise en place des intervenants prévus pour le marché,
- La prise de connaissance par les intervenants, des prestations et des obligations de résultats demandées,
- La mise en place des outils et des moyens pour réaliser l'ensemble des prestations demandées,
- L'élaboration d'un état des lieux des matériels et installations ;
- L'établissement d'un stock des matériels,
- L'élaboration et la mise en place des méthodes d'organisation, de suivi et d'autocontrôle des prestations de maintenance.

Cette mission doit s'achever **dans les deux mois qui suivent le début de validité du marché.**

Livrable : Au terme de cette mission, le TITULAIRE transmet à l'Agence de l'eau un document de synthèse intitulé "**Compte rendu de prise en charge des installations**" qui détaille :

- l'ensemble des actions menées,
- la description des moyens mis en place pour répondre aux exigences du contrat,
- les dispositions prévues pour assurer la conduite et la surveillance des installations (dont la programmation de la maintenance préventive),
- les éventuels désordres relevés.

3.2 Autres missions et modalités d'exécution

3.2.1 – Objectifs

Les objectifs en matière de résultats visent à garantir :

- la continuité de service,
- la satisfaction des occupants par une qualité de service optimale et une limitation des nuisances,

- la maintenabilité, la durabilité, et les performances de fonctionnement des installations à un niveau optimal proche des performances initiales.
- le meilleur coût.

Le respect des objectifs implique :

- une parfaite connaissance des installations et du site,
- le respect du planning de la maintenance préventive.
- la rapidité dans les interventions et les remises en service,
- un taux de disponibilité élevé des installations,
- un taux de défaillance faible après réparation,

Le titulaire recherche de façon continue l'organisation idéale des moyens et des méthodes pour assurer une qualité de service optimale, tant au niveau du fonctionnement des installations que de la satisfaction des utilisateurs.

3.2.2 – Temps et modalités de présence sur site

Il est exigé **la présence impérative de l'intervenant pendant 5 demi-journées ("tournée") par semaine. La durée de présence pour une demi-journée est de 3 heures.**

Il n'est pas fait obligation d'un temps de présence chaque jour ouvré de la semaine (2 demi-journées peuvent être planifiées sur un même jour).

En cas de jour férié ou jour de fermeture exceptionnelle du site, la demi-journée correspondante sera avancée ou reportée (au cours de la même semaine ou sur une semaine différente)

✦ Pour les interventions pendant les tournées, aux jours et heures ouvrés prévus : le titulaire informe l'Agence de l'eau de son arrivée sur site et lui rend compte avant son départ en fin de mission.

✦ Pour les interventions en-dehors des tournées, à des jours et heures ouvrés : le titulaire informe l'Agence de l'eau et travaille en collaboration avec le service de gardiennage des bâtiments pour l'accès aux locaux et pour que la surveillance du bâtiment ne soit pas interrompue pendant l'intervention.

✦ Pour les interventions en-dehors des tournées et des jours et heures ouvrés (= nuit, week-end, jour férié ou jour de fermeture exceptionnelle de l'Agence) : le titulaire informe l'Agence de l'eau et travaille en collaboration avec le service de gardiennage des bâtiments et la Direction des Achats et du Patrimoine de l'Agence pour l'accès aux locaux et pour que la surveillance du bâtiment ne soit pas interrompue pendant l'intervention.

3.2.3 – Missions

Les missions consistent en :

- l'établissement de diagnostics,
- la réalisation des maintenances de niveaux 1 et 2 sur les équipements des domaines couverts,
- le traitement des demandes d'intervention relevant des domaines couverts,
- le traitement des demandes d'assistance à l'occupant (déplacement de mobilier, réglage de bureau, préparation de salle, signalétique d'accès, mise en sécurité ...),
- le suivi des interventions programmées des prestataires (sous contrat ou hors contrat) de l'AERM dans le cadre des opérations de maintenance et /ou contrôle,
- collaborer en bonne intelligence avec les autres prestataires de l'Agence de l'eau,
- l'assistance lors des travaux d'aménagement structurants et les visites réglementaires,
- la gestion des stocks et des réserves d'outillage et d'équipements (mobilier, divers composants...),
- l'assistance lors de l'élimination en déchetterie des encombrants (après sorties d'inventaire réalisées par l'AERM),

3.3 Reporting

✦ Outil de GMAO

Un outil de Gestion de maintenance assistée par ordinateur (GMAO) sera proposé par le titulaire pour assurer le suivi des demandes d'interventions, il sera utilisé au quotidien dans le cadre des échanges entre le titulaire et l'AERM.

Les données issues de l'outil de GMAO devront pouvoir être mises à disposition de l'AERM en tant que de besoin, et notamment lors du renouvellement du marché, en cas de changement de titulaire.

Les attentes en matière de reporting et de remontée d'information sont les suivantes :

- Réunions mensuelles de revue de fonctionnement et de bilan d'intervention/maintenance, en présentiel dans les locaux de l'AERM (dont retour d'informations sur le respect du planning de la maintenance préventive et sur les délais de rapidité dans les interventions et les remises en service)
- Établissement de synthèses annuelles d'interventions, bilans de diagnostics, pistes d'améliorations, travaux/interventions à venir et tout autre document de nature à donner de la visibilité sur l'état du parc pris en charge.

✦ Interventions au fil de l'eau :

Chaque intervention de maintenance corrective fait l'objet d'un compte-rendu indiquant *a minima* :

- La date, les heures de début et de fin d'intervention,
- Les coordonnées du donneur d'ordre,
- La cause de l'intervention,
- Le détail des travaux,
- La ou les pièces remplacée(s) et sa/leur provenance.

Ce rapport d'intervention est envoyé en format numérique à l'Agence de l'eau et saisi dans l'outil GMAO proposé par le titulaire.

Livrables :

- Rapports et constats *au quotidien*, en fonction des évènements
- Mensuellement, lors des réunions de reporting : tableau d'informations sur le respect du planning de la maintenance préventive et sur les délais de rapidité dans les interventions et les remises en service
- Compte rendu de réunions,
- Planning de maintenance préventive à fournir annuellement et à remettre à jour en cas de changement de matériel
- Bilan annuel permettant de mener une analyse critique sur le fonctionnement du marché et sur l'état du patrimoine géré et présentant des propositions d'amélioration organisationnelle, technique, etc. ainsi qu'une programmation des travaux ou interventions à prévoir pour la période d'exécution suivante

3.4 Description des prestations attendues (incluses dans la partie forfaitaire)

3.4.1 - Maintenance N1 et N2 des équipements

La maintenance concerne tous les équipements, qu'ils soient couverts ou non par un contrat de maintenance supérieure au Niveau 2

- Maintenance préventive pour les installations des domaines couverts :

Ensemble des activités ayant pour but de réduire la probabilité de défaillance ou de dégradation d'un bien ou d'un service rendu. Les activités correspondantes sont déclenchées selon un échéancier établi à partir d'un nombre prédéterminé d'unités d'usage et/ou des critères significatifs de dégradation de bien ou du service. Cet échéancier pourra être revu en cours de marché si certains besoins ont été mal évalués ou si de nouveaux besoins apparaissent.

La maintenance préventive systématique a pour but de réduire les risques de panne et de conserver les performances des installations. Les visites et interventions sont programmées par le titulaire sous forme d'un planning de maintenance préventive (**en cohérence avec les 5 tournées hebdomadaires attendues** - Article "Temps de présence sur site").

Ce planning est présenté pour validation par l'AERM au terme de la période de prise en charge du site ; il sera analysé et révisé lors des bilans annuels. Les interventions de maintenance préventive sont au minimum celles exigées pour l'application des différentes garanties relatives aux ouvrages.

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.

- Maintenance corrective pour les installations des domaines couverts :

Ensemble des activités réalisées après la défaillance d'un bien ou la dégradation de sa fonction pour lui permettre d'accomplir une fonction requise, au moins provisoirement.

Il s'agit essentiellement des opérations de dépannage et des mesures conservatoires objet d'une intervention immédiate, nécessitant un diagnostic avant réparation.

Les prestations comprennent toutes les interventions nécessaires au maintien des installations en état de fonctionnement soit lors d'une des tournées hebdomadaires, soit sur appel (UO.4 à 7) dans le cas d'imprévisible ne relevant pas d'un défaut de gestion du titulaire et ne pouvant attendre le prochain passage programmé.

Les composants installés seront remplacés par du matériel équivalent. En cas de cessation de fabrication, un modèle similaire sera présenté à l'Agence de l'eau.

La norme NF EN 13306 définit les différents niveaux de maintenance.

1^{er} NIVEAU DE MAINTENANCE

Actions simples nécessaires à l'exploitation et réalisées sur des éléments facilement accessibles en toute sécurité à l'aide d'équipements de soutien intégrés au bien.

Exemples d'opérations de maintenance préventive :

- Rondes de surveillance et d'état (éclairage, second œuvre, ouvrants, clos et couvert, ...),
- Graissages,
- Maintien de l'aspect,
- Manœuvre manuelle d'organes mécaniques,
- Relevés de valeurs d'état ou d'unité d'usage (température, humidité...),
- Test lampes sur pupitre ou armoire,
- Purge sur éléments de filtration,
- Contrôle d'encrassement sur filtration, etc...

Exemples d'opérations de maintenance corrective :

- Remplacement d'ampoule d'accès facile,
- Ajustage, remplacement d'éléments d'usure ou détériorés sur des éléments simples et accessibles, etc.

2^{ème} NIVEAU DE MAINTENANCE

Actions qui nécessitent des procédures simples d'utilisation et/ou des équipements de soutien (intégrés au bien ou extérieurs) d'utilisation ou de mise en œuvre simple.

Ce type d'actions de maintenance est effectué par un personnel qualifié avec les procédures détaillées et les équipements de soutien définis dans les instructions de maintenance.

Exemples d'opérations de maintenance préventive :

- Contrôle de paramètres sur équipements en fonctionnement à l'aide de moyens de mesure intégrés aux équipements,
- Réglages simples (alignement de poulies, alignement pompe-moteur),
- Vérification des mises à la terre,
- Contrôle des organes de coupure (capteurs, disjoncteurs, fusibles) sur des équipements en fonctionnement courant ou de sécurité,
- Graissage à faible périodicité,
- Remplacement d'équipement de filtration,
- Vérification des réseaux d'eau (EP, EV, EU),
- Nettoyage des descentes d'eau (EV, EU),

Exemples d'opérations de maintenance corrective :

- Remplacement par échange standard de pièces : fusibles, chasse d'eau, robinetterie, prises électriques et interrupteurs...
- Remplacement d'ampoules d'accès difficile,
- Remplacement de tresses, de presses étoupes,
- Lecture de logigrammes de dépannage pour remise en service et analyse de fonctionnement,
- Remplacement de composants individuels d'usure ou détériorés par échange standard (rail, glissière, galet, rouleaux, chaîne, fusible, ressort, courroie...),
- Dégorgement de canalisation avec matériel léger, etc...

3.4.2 : Suivi des interventions des prestataires (maintenance supérieure au niveau 2)

✦ Les niveaux de maintenance supérieurs au niveau 2 sont définis ainsi :

3^{ème} NIVEAU DE MAINTENANCE

Identification et diagnostic des pannes, réparations par échange de composants ou d'éléments fonctionnels, réparations mécaniques mineures, et toutes opérations courantes de maintenance préventive telles que réglage général ou réaligement des appareils de mesure.

Ce type d'intervention peut être effectué par un technicien spécialisé, sur place ou dans le local de maintenance, à l'aide de l'outillage prévu dans les instructions de maintenance ainsi que des appareils de mesure et de réglage, et éventuellement des bancs d'essais et de contrôle des équipements et en utilisant l'ensemble de la documentation nécessaire à la maintenance du bien ainsi que les pièces approvisionnées par le magasin.

4^{ème} NIVEAU DE MAINTENANCE

Tous les travaux importants de maintenance corrective ou préventive à l'exception de la rénovation et de la reconstruction. Ce niveau comprend aussi le réglage des appareils de mesure utilisés pour la maintenance, et éventuellement la vérification des étalons de travail par les organismes spécialisés.

Ce type d'intervention peut être effectué par une équipe comprenant un encadrement technique très spécialisé, dans un atelier spécialisé doté d'un outillage général (moyens mécaniques, de câblage, de nettoyage, etc.) et éventuellement des bancs de mesure et des étalons de travail nécessaires, à l'aide de toutes documentations générales ou particulières.

5^{ème} NIVEAU DE MAINTENANCE

Rénovation, reconstruction ou exécution des réparations importantes confiées à un atelier central ou à une unité extérieure.

Par définition, ce type de travail est donc effectué par le constructeur, ou par le reconstruteur, avec des moyens définis par le constructeur et donc proches de la fabrication.

Prestataires sous contrat :

Certains équipements sont couverts par un contrat d'entretien/maintenance/réparation dont le niveau est supérieur au N2. Le titulaire du présent marché a à sa charge la démarche de mobilisation du prestataire sous contrat en cas de défaillance constatée ainsi que le suivi de l'intervention.

Ainsi, l'ensemble des interventions réalisées dans le cadre d'un contrat établi entre l'Agence de l'eau et le prestataire dédié, doit être suivi par le titulaire.

Lorsqu'une programmation est possible, celle-ci sera réalisée de manière préférentielle en concordance avec une des 5 tournées hebdomadaires.

La présence systématique du titulaire lors d'une intervention n'est pas impérative, mais laissée à l'appréciation de celui-ci, après validation par l'Agence de l'eau et en fonction des enjeux, de la sécurité, et du niveau d'autonomie de l'intervenant. La période d'intervention et l'accueil du prestataire doivent cependant être maîtrisés et convenus avec l'Agence de l'eau.

Le suivi des interventions fera l'objet de reporting lors des bilans.

Prestataires hors contrat :

L'ensemble des interventions réalisées par un prestataire extérieur (hors contrat) sur commande doit être suivi par le titulaire.

En complément, la préparation du dossier technique de chiffrage pourra être confiée au titulaire par le biais de l'UO.1.

Lorsqu'une programmation est possible, celle-ci sera réalisée de manière préférentielle en concordance avec les 5 tournées hebdomadaires.

La présence systématique du titulaire lors d'une intervention n'est pas impérative, mais laissée à l'appréciation de celui-ci, après validation par l'Agence de l'eau et en fonction des enjeux, de la sécurité, et du niveau d'autonomie de l'intervenant. La période d'intervention et l'accueil du prestataire doivent cependant être maîtrisés et convenus avec l'Agence de l'eau.

Le suivi des interventions fera l'objet de reporting lors des bilans.

3.4.3 : Suivi des contrôles réglementaires et de sécurité

Le suivi des contrôles réglementaires et de sécurité de l'ensemble des équipements couverts par les domaines concernés par le présent marché doit être assuré par le titulaire.

Cela intègre :

- le suivi du respect des plannings d'interventions,
- le respect de la tenue à jour des différents registres de contrôle et d'inspection,
- la prise en compte des conclusions des rapports de contrôle et la mise en œuvre des actions correctives
- le suivi du traitement à donner conformément aux dispositions du présent marché (mobilisation de prestataires)
- Le suivi des contrôles réglementaires et de sécurité fera l'objet de reporting lors des bilans.

3.4.4 : La gestion du parc automobile

Le titulaire est chargé des opérations de transferts allers et retours des véhicules de l'Agence vers les garages prestataires dans le cadre de leur entretien et/ou réparation programmés.

3.4.5 : Assistance à l'occupant

La mission attendue d'assistance à l'occupant intégrée dans le cadre du forfait couvre majoritairement des tâches du quotidien telles que du déplacement de mobilier, réglage de bureau, la mise à disposition/évacuation de petits équipements (fauteuil, lampe, servante...), etc.

La réalisation de ces tâches doit être concentrée sur les temps de tournées programmées.

En cas d'indisponibilité du véhicule utilitaire de l'Agence de l'eau, le titulaire fournira une solution pour transporter le matériel ou les déchets.

NB : Les demandes spécifiques telles que la mise en déchetterie (intégralement gérée par le prestataire) , le déménagement de bureau (volumes plus conséquents qu'un simple déplacement de mobilier entre 2 bureaux), la récupération de matériel/produit au guichet (Metz et périphérie) s'exécutent suivant les conditions tarifaires fixées au BPU.

3.5 Prestations hors forfait (à bons de commande)

Les prestations "hors forfait" correspondent à des prestations complémentaires aux opérations détaillées à l'article précédent. Elles feront l'objet de bons de commande, émis au fur et à mesure de la survenance des besoins.

Quand une prestation "à bon de commande" est réalisée pendant une tournée planifiée, le temps de réalisation consacré à l'opération est comptabilisé et doit faire l'objet d'une compensation et d'un rattrapage dès lors que le cumul d'heures atteint 3 heures. Une nouvelle tournée (demi-journée) devra être fixée afin de respecter la durée hebdomadaire de 15 heures prévue pour la réalisation des prestations forfaitaires.

Les délais de réalisation des UO sont détaillés à l'article 4.5 du présent CCTP.

UO.1 : Sollicitation d'entreprises pour chiffrage de réparation ou maintenance supérieure au Niveau 2

Lorsqu'il est nécessaire d'intervenir pour une réparation ou une action sur un équipement ou une installation et que cette opération s'avère au-delà du niveau de maintenance 2, le titulaire peut être sollicité afin :

- de définir explicitement le besoin technique,
- de proposer une liste de 3 entreprises consultables pour le besoin identifié ;

ceci, afin de permettre à l'Agence de l'eau d'engager une consultation.

UO.2 : Intervention de maintenance supérieure au Niveau 2

Certaines interventions dont le niveau est supérieur au Niveau 2 peuvent être confiées au titulaire, et ce, uniquement **dans le cadre d'installations non couvertes par un contrat**. Pour chaque besoin, le titulaire proposera préalablement une description technique et organisationnelle de l'intervention, et fournira un devis chiffré sur la base du prix fixé au BPU (UO.2) afin d'obtenir l'accord de l'AERM. Si le devis est accepté par l'AERM, il fera l'objet d'un bon de commande correspondant.

UO.3A et UO.3B : Suivi sur site d'interventions - hors maintenance - de prestataires ou d'intervenants extérieurs

En cas d'intervention sur site d'un prestataire ou intervenant extérieur et portant sur un domaine couvert par le marché - hors opération de maintenance-, le titulaire assurera le suivi des opérations.

Exemples d'intervention : travaux, aménagements, améliorations...

- UO.3A : la prestation a lieu au cours d'une tournée prévue
- UO.3B : la prestation a lieu en dehors d'une tournée prévue mais sur la plage d'ouverture de l'Agence

UO.4 à UO.7A-B : Intervention en dehors d'une plage de tournée prévue

Lors de la survenance d'un événement ne pouvant attendre le prochain passage programmé et ne relevant pas d'un défaut de gestion du titulaire, l'Agence de l'eau peut être amenée à mobiliser le titulaire afin de gérer la situation.

Exemples : intervention d'un prestataire nécessitant un accueil et un suivi particuliers, réception d'une livraison ou installation de matériel, intervention d'urgence...

Les prestations programmées feront l'objet d'un chiffrage détaillé de la durée de l'intervention et du nombre de personnes mobilisées, sur la base des UO.4 à UO.7A-B figurant au BPU, et, s'il est accepté par l'AERM, d'un bon de commande correspondant.

Pour les interventions non programmables (urgences), le chiffrage de la prestation se fera sur la base d'une proposition du prestataire, soumise à l'approbation de l'Agence.

UO.8 : Assistance au rapatriement d'un agent et/ou d'un véhicule (en cas de non prise en charge par l'assurance)

En cas de nécessité de rapatriement d'un agent et/ou d'un véhicule immobilisé(s) dans des circonstances non prises en charge par le contrat d'assurance de l'Agence, le titulaire interviendra pour organiser un retour sur le site de l'Agence.

L'intervention devra avoir lieu, départ Agence, dans un délai de 1 heure pour la récupération d'un Agent et/ou d'un véhicule)

La valorisation de l'UO s'entend en nombres d'heures d'intervention par personne mobilisée.

UO.9 : Déménagement de mobilier

L'opération attendue concerne une opération - de grande ou moyenne envergure – de déménagement de mobilier comprenant le démontage et le transfert ou la mise en stock d'éléments mobiliers. L'ensemble du mobilier sera accessible et vidé. L'opération doit intégrer la mise à disposition, pour l'/les occupant(s) concerné(s) par le déménagement, de containers (fournis par l'Agence) pour vider son mobilier. Le stock de dépôt du mobilier est situé en sous-sol du bâtiment Meuse.

UO.10 : Mise en déchetterie

La prestation de mise en déchetterie – intégralement gérée par le prestataire - consiste au transfert, de l'Agence vers le point de déchetterie le plus proche, de biens usagés, cartons et matériaux d'emballage, équipement HS, déchets industriels banals...

Les opérations attendues sont la préparation de l'évacuation (liste des biens, photos preuves...), le transport - comprenant le chargement et déchargement – ainsi que la fourniture des bons de destruction.

UO.11A-B : Déneigement parkings et accès

L'opération attendue consiste à déneiger les parkings et accès des personnels et des visiteurs.

L'AERM dispose de l'équipement nécessaire pour réaliser le déneigement. Ces équipements pourront être mis à disposition du titulaire à condition que celui-ci dispose de toutes les autorisations et assurances requises pour ce type d'opération.

Dans le cas d'un épisode neigeux survenant en dehors des plages d'ouverture, le titulaire devra profiter de la situation allégée de la charge du parking pour réaliser le déneigement **avant** l'arrivée du personnel (ouverture du site au personnel à partir de 7h30), ceci sous réserve que l'épisode neigeux était prévisible 12h auparavant. Dans les autres cas, il devra faire le maximum pour permettre la circulation sur le site, en toute sécurité physique et matérielle. Il est précisé que l'usage de sel de déneigement n'est autorisé qu'à titre exceptionnel et que du sable peut être épandu.

UO.12 : Récupération de matériel/produit au guichet (Metz et périphérie)

L'opération consiste à récupérer et ramener à l'Agence des produits ou du matériel (volumineux ou non) dans un établissement extérieur, à Metz ou en périphérie.

En complément aux prestations décrites ci-avant, l'Agence pourra, en cours d'exécution, demander au titulaire d'effectuer des interventions, prestations ou de procurer des fournitures non prévues et non explicitement énoncées dans le présent CCTP, mais liées à l'objet du marché et nécessaires au bon fonctionnement, à la sécurité ou à la continuité du service.

Notamment, en cas d'accident engendrant des dommages ou des risques sur le site, un soutien matériel et humain devra être fourni par le prestataire pour la sécurisation et la remise en état du site.

Ces prestations feront l'objet d'un bon de commande ponctuel, sur la base d'un devis préalable, validé par l'Agence.

3.6 Exclusions

Sont exclus de la prestation :

- La prise en charge des installations de CVC, gérées par le biais d'un marché spécifique de type P1-P2-P3 ;
- L'entretien annuel des toitures ;
- Le nettoyage de la flotte automobile.

3.7 Prix forfaitaires

Pour les prestations au forfait, les prix s'entendent tous frais inclus, dont ceux correspondant à l'obligation faite au titulaire de maintenir les moyens d'intervention en personnel et en matériel en vue d'assurer l'ensemble des opérations d'exploitation et de maintenance objet du contrat ; y compris :

- la fourniture **des consommables et pièces de rechange nécessaires aux interventions de niveau 1 et 2, d'un montant unitaire inférieur ou égal à DEUX CENTS (200) Euros hors taxes**, remise fournisseur déduite.
Dans le cadre de fourniture de pièces (remplacement ou stock) dont le montant unitaire est supérieur à 200 euros HT, le titulaire présente un devis à l'AERM pour acceptation. L'AERM décide ensuite de réaliser la commande correspondante.

- la fourniture des moyens d'accès et équipements de sécurité du personnel, y compris pour les éventuels travaux en hauteur ;
- la fourniture et la tenue à jour des documents et rapports d'exploitation ;
- la tenue à jour de la documentation technique ;
- la participation aux réunions ;

pour l'ensemble des installations et ouvrages définis au CCTP et ses annexes.

La main d'œuvre est incluse dans le forfait.

4. Conditions d'intervention

4.1 Horaires

L'entretien préventif est effectué pendant les tournées. La maintenance corrective est effectuée en priorité pendant les tournées.

Les dates et les horaires de chaque intervention sont fixées d'un commun accord entre l'Agence de l'eau et le représentant du titulaire, en fonction de l'activité du site et des exigences de l'entretien.

- **Les jours et heures ouvrés s'entendent du lundi au vendredi inclus (hors jours fériés) et de 7H30 à 18h30 (= plage d'ouverture).**
- **Les horaires "hors plage d'ouverture d'un jour ouvré", en journée s'entendent : de 6h00 à 7h30 et de 18h30 à 22h00**
- **Les horaires "hors plage d'ouverture, sur un jour de fermeture exceptionnelle de l'Agence" s'entendent : de 7H30 à 18H30**
- **Les horaires de nuit (jours ouvrés) s'entendent 22h00 à 6h00**
- **Les plages "Week-end et jours fériés" commencent la veille du week-end ou du jour férié à 22h00, jusqu'au jour ouvré suivant à 6h00**
 - ↳ **Les plages "Week-end et jours fériés, de nuit" s'entendent de 22h00 à 6h00**
 - ↳ **Les plages "Week-end et jours fériés, en journée" s'entendent de 6h00 à 22h00**

4.2 Présence minimale sur site

La présence du titulaire doit être effective à raison **d'un minimum de 5 tournées (demi-journées) par semaine** (obligation minimale de présence sur site). Les jours et horaires de présence sont validés par l'AERM au démarrage du marché, à l'issue de la période de prise en charge du site.

4.3 Astreinte

Le titulaire assure un service d'astreinte 24h/24 et 7j/7 lui permettant de prendre en compte les appels de l'Agence de l'eau ou du prestataire de télésurveillance sous contrat avec l'AERM, pour les équipements sous alarme technique.

Les conditions tarifaires d'interventions en astreinte sont précisées dans le BPU.

4.4 Interventions urgentes

Dans le cas où la sécurité des personnes et des biens est en jeu, le titulaire prend les mesures d'urgence et/ou de mise en sécurité qui s'imposent et assure le dépannage.

Les réparations suivent les interventions d'urgence. Elles sont immédiates si elles conditionnent la remise en marche, différées si le fonctionnement provisoire sans risque est possible (cf. article 4.5).

Les interventions d'urgence se limitent à réduire :

- la durée d'arrêt des installations,
- les conséquences et, d'une façon générale, les désordres qui s'ensuivent,
- les risques encourus par les installations ou les locaux (incendie, interruption de la distribution, fonctionnement hors tolérance, ...).

4.5 Délais

✦ Délais d'intervention

À la suite d'une anomalie ou d'une défaillance de l'un des systèmes, l'intervention devra être concrétisée par la présence sur le site d'un technicien compétent et informé des installations dans les délais suivants :

- Immédiats durant la présence du titulaire sur le site,
- De DEUX (2) heures maximum à compter de la demande d'intervention, en dehors des heures et jours de présence.
- Ce délai d'intervention est ramené à UNE (1) heure pour les défaillances de première urgence mettant en péril les biens ou les personnes ou concernant des équipements considérés comme essentiels.

Il court à compter de la date et heure de réception de la demande d'intervention adressée par la société de télésurveillance de l'Agence de l'eau, ou par un représentant de l'Agence de l'eau.

La notion de « première urgence » sera établie entre l'Agence de l'eau et le titulaire. A titre indicatif, il peut s'agir d'une fuite importante, d'une coupure électrique avec défaut sur le disjoncteur.

✦ Délais de remise en état

À la suite d'une anomalie ou d'une défaillance de l'un des systèmes, le titulaire dispose d'un délai de QUATRE (4) heures, à compter de son arrivée sur place, pour la remise en fonction, au moins provisoire et si elle est possible, d'un équipement.

La remise en état définitive de fonctionnement s'entend comme la remise en état permettant de retrouver les équipements selon leurs spécifications initiales.

Pour les matériels ou équipements considérés lors d'une **intervention urgente** telle que définie dans l'article 4.4 du présent CCTP, le TITULAIRE dispose d'un **délai de DEUX (2) jours ouvrés pour effectuer la remise en état définitive**.

Pour les autres équipements, un délai maximum de VINGT (20) jours ouvrés est accordé au titulaire, à compter du constat de la panne, pour effectuer la remise en état définitive de fonctionnement.

Les délais fixés ci-dessus sont prolongés des délais d'approvisionnement dûment justifiés pour les matériels ne figurant pas au stock. **Les délais d'approvisionnement sont communiqués à l'Agence de l'eau dans les CINQ (5) jours ouvrés qui suivent le constat de panne.**

Dans le cas où les réparations nécessitent des travaux de génie civil, des manutentions importantes ou des autorisations spéciales, les délais fixés ci-avant peuvent être prolongés par l'Agence de l'eau sur proposition du titulaire.

✦ Délais d'établissement d'un diagnostic

Le délai maximal d'établissement d'un diagnostic, à la suite d'une panne et après que les mesures provisoires ont été prises pour assurer un fonctionnement en mode dégradé, est de **TROIS (3) jours ouvrés** à compter de l'intervention du technicien.

✦ Délais de réalisation d'UO

UO	Description	Délai
UO.1	Sollicitation d'entreprises pour chiffrage d'une réparation ou d'une maintenance supérieures au N2	5 jours ouvrés
UO.2	Intervention de maintenance supérieure au niveau 2	Suivant programmation travaux
UO.3A-B	Suivi d'intervention hors maintenance réalisée par un prestataire sur un domaine couvert par le marché	Suivant programmation travaux
UO.4	Intervention hors tournée, pendant plage d'ouverture (jour ouvré de 7h30 à 18h30), sur appel	2 heures
UO.5	Intervention hors tournée, hors plage d'ouverture d'un jour ouvré ou sur un jour de fermeture de l'Agence, sur appel (astreinte)	2 heures
UO.6	Intervention hors tournée, de nuit (en semaine, de 22 à 6h) sur appel (astreinte)	2 heures
UO.7A-B	Intervention Week End et jour férié sur appel (astreinte)	2 heures
UO.8	Assistance rapatriement agent et/ou véhicule	1 heure (départ Agence)
UO.9	Déménagement de mobilier	4 jours ouvrés
UO.10	Mise en déchetterie	4 jours ouvrés
UO.11A-B	Déneigement parking et accès	Voir description UO.11
UO.12	Récupération de matériel/produit au guichet (Metz et périphérie)	4 jours ouvrés

✦ Délais d'exécution en fin de marché

A l'issue du marché, ou en cas de résiliation anticipée, le titulaire devra fournir, deux mois avant la fin du marché, l'ensemble de la documentation nécessaire à une reprise de l'activité concernée par ce marché.

En cas de résiliation anticipée du marché, le titulaire fournira également une version révisée et mise à jour du dernier bilan annuel produit (si ce dernier a été réalisé plus de 2 mois auparavant).

Il s'engage à **répondre, dans un délai de deux (2) jours, à toute question pendant les deux mois qui précèdent et qui suivent sa fin de prise en charge des prestations.**

Il s'engage aussi à restituer avant la fin du marché, sous un format exploitable par l'AERM, toutes les informations collectées pendant le marché, en particulier via l'outil GMAO.

4.6 Remplacement des personnes désignées en cours d'exécution du marché

Il est souhaité que les personnes désignées par le titulaire soient maintenues pendant toute la durée du marché.

Dans le cas où, exceptionnellement, le titulaire serait amené à remplacer temporairement ou définitivement les personnes désignées, il s'engage à les remplacer par des intervenants de compétence au moins équivalente ou supérieure. Ce remplacement est soumis à l'agrément préalable de l'AERM et ne fait l'objet d'aucune modification de planning.

Le titulaire organisera systématiquement le remplacement de ses collaborateurs lorsque ceux-ci sont en congés (vacances, maladie) ou en formation.

Dans tous les cas, le titulaire sera tenu par ses obligations de résultats.

Par ailleurs, l'AERM peut demander à tout moment, sur décision motivée, le remplacement de l'interlocuteur désigné ou d'un membre de l'équipe du titulaire affecté à la réalisation des prestations objet du marché. Ce dernier doit alors procéder à son remplacement.

Tout remplacement s'effectue à qualité et compétences équivalentes ou supérieures et être soumis à la validation préalable de l'AERM.

Le transfert éventuel d'informations vers le nouveau personnel accepté par le pouvoir adjudicateur s'effectue aux frais du titulaire.

Un remplacement ne peut modifier les conditions d'exécution du marché, en particulier les prix indiqués au bordereau des prix annexé à l'acte d'engagement du présent marché, incluant les surcoûts éventuels de ces remplacements ainsi que les frais qui s'y rattachant (déplacement, hébergement...).

4.7 Démarche environnementale

L'Agence de l'eau souscrit à une démarche environnementale et écoresponsable sur son Eco'Parc.

Le titulaire doit donc, dès la prise en charge du site, mettre en place et adopter une organisation et un fonctionnement privilégiant le respect de cette démarche.

À ce titre, le titulaire doit notamment :

- utiliser des produits respectant l'environnement (si aucune alternative sans produit n'est possible),
- recourir à des matériaux biosourcés ou bas-carbone,
- livrer les fournitures en vrac plutôt que par colis séparés, dans des contenants réutilisables, recyclés, recyclables ou réemployés,
- utiliser du papier recyclé ou du papier issu de forêts gérées durablement,
- fournir des équipements d'une durée de vie minimale de 2 années, avec une durée de disponibilité minimale des pièces détachées de 10 années
- limiter les déchets de fonctionnement, recycler les déchets et faire respecter les règles du tri des déchets,
- favoriser l'économie circulaire, privilégier la réparation plutôt que le remplacement, proposer des solutions de réemploi des matériaux dès que cela est possible,
- prendre toutes les mesures visant à limiter la consommation d'eau et d'énergie, réduire les émissions de GES et éviter le gaspillage des ressources dans le cadre de ses activités sur le site,
- respecter les règles élémentaires en matière de confort acoustique et olfactif,
- respecter le site de l'Eco'Parc et sa biodiversité floristique et faunistique.

Ces dispositions valent également pour les prestataires réguliers ou occasionnels dont les prestations rentrent dans le champ d'intervention du titulaire.

Dans le cadre des missions qui lui sont confiées, le titulaire devra être force de propositions pour améliorer la démarche RSE de l'AERM au niveau des moyens généraux de l'agence (immobilier, logistique). A ce titre, à l'issue de la première période d'exécution du marché, il fournira une note d'état des lieux, accompagnées de conseils/préconisations, et éventuellement de propositions chiffrées d'améliorations.

Livrable (à l'issue de la période initiale d'exécution de 12 mois) :

- Note de préconisations et d'optimisation au titre de la démarche RSE (accompagnement de l'Agence)

Livrable (2 mois avant la fin d'exécution du marché) :

- Bilan du respect des engagements RSE listés ci-avant (bilan chiffré)