



**PRÉFET  
DE LA ZONE  
DE DÉFENSE  
ET DE SÉCURITÉ  
NORD**

*Liberté  
Égalité  
Fraternité*



## **MINISTÈRE DE L'INTÉRIEUR**

### **SECRÉTARIAT GÉNÉRAL POUR L'ADMINISTRATION DU MINISTÈRE DE L'INTÉRIEUR NORD**

## **CONSULTATION N°2025-28**

### ***CAHIER DES CLAUSES TECHNIQUES PARTICULIÈRES (CCTP)***

### **MISSION D'ASSISTANCE À LA MAÎTRISE D'OUVRAGE (AMO) EN VUE DU SUIVI DU CONTRAT D'EXPLOITATION MAINTENANCE À L'HÔTEL DE POLICE DE LILLE (NORD)**

# SOMMAIRE

CHAPITRE I – CLAUSES ET PRESCRIPTIONS GÉNÉRALES.....	3
<b>ARTICLE 1.1 – PRÉAMBULE.....</b>	<b>3</b>
<b>ARTICLE 1.2 – DESCRIPTION DU SITE.....</b>	<b>3</b>
CHAPITRE II – CONTENU DE LA MISSION.....	3
<b>ARTICLE 2.1 – MISSION GÉNÉRALE.....</b>	<b>3</b>
<b>ARTICLE 2.2 – CADRE TECHNIQUE.....</b>	<b>4</b>
ARTICLE 2.3 – NOUVEAU MARCHÉ MULTI-TECHNIQUE (tranche optionnelle).....	5
ARTICLE 2.4 – PRÉSENCE SUR SITE.....	5
ARTICLE 2.5 – PÉNALITÉS.....	5
ARTICLE 2.6 – LIVRABLES.....	6
2.6.1. Compte rendu des réunions du marché multi-technique.....	6
2.6.2 Document « Avis de passage » – rondes et visites AMO.....	6
2.6.3 Dossier de consultation pour le futur marché : CCTP – CCAP – RC – annexes (tranche optionnelle).....	6
2.6.4. Fiches de vérifications de maintenance préventive.....	6
2.6.5 Fiches de vérifications de maintenance corrective.....	7
2.6.6 Planning et programme de maintenance pluriannuel (PMPA).....	7
2.6.7. Bilan des consommations énergétiques.....	7
2.6.8. Bilan financier du marché.....	7
2.6.9. Bilan des travaux de maintenance corrective.....	7
2.6.10. Bilan des maintenances préventives.....	7
2.6.11. État des mises à jour de la GMAO.....	7
2.6.12. Suivi détaillé des dépenses mensuelles.....	8
2.6.13. Propositions et conseils généraux sur la maintenance.....	8
2.6.14. Courriers de mise en demeure et propositions de pénalités.....	8
2.6.15. Synthèse mensuelle des problèmes “à régler” / “en instance” / “résolus”.....	8
2.6.16. Cahier ou outil numérique de suivi de maintenance.....	8
2.6.17. Contrôle du registre journalier des personnels multi-techniques.....	8
2.6.18. Fiches de validation de devis.....	8
2.6.19. Études de faisabilité ponctuelles (travaux, modernisation, mise aux normes).....	8
2.6.20. Diagnostics sur panne (analyses, solutions, améliorations).....	9
2.6.21. Alertes sur pannes répétitives.....	9
2.6.22. Aide aux CERFA, DT, DICT et déclarations administratives.....	9
2.6.23. Tableau de bord de performance du marché multi-technique.....	9
2.6.24. Passation travaux-maintenance, avenant au marché, intégration nouveau matériel.....	9
<b>ARTICLE 2.7 – NIVEAU DE SERVICE ET CONSEIL ATTENDU.....</b>	<b>9</b>
2.7.1. Connaissance approfondie du site et de ses installations.....	10
2.7.2. Fréquence des visites et implication opérationnelle.....	10
2.7.2.1 Nombre minimal de visites.....	10
2.7.2.2 Pédagogie et transmission d'information.....	10
2.7.3. Niveau d'exigence documentaire et qualité des comptes rendus.....	10
2.7.3.1 Délai impératif.....	10
2.7.3.2 Contenu minimum.....	10
2.7.3.3 Risques et manquements à éviter.....	10
2.7.4. Vérification systématique des devis, prestations et services réalisés.....	11
2.7.4.1 Analyse approfondie des devis.....	11
2.7.4.2 Contrôle des travaux réalisés.....	11
2.7.5. Suivi rigoureux des maintenances préventives et correctives.....	11
Gestion des stocks.....	11
2.7.6. Présence, investissement et rôle de conseil renforcé.....	11
2.7.6.1 Disponibilité téléphonique.....	11
2.7.6.2 Réactivité par mail.....	11
2.7.6.3 Présence renforcée.....	11
2.7.7. Conseil systématique, proactivité et alertes.....	12
2.7.8. Rôle renforcé d'alerte, d'analyse et de contrôle du mainteneur.....	12
2.7.9. Conformité aux obligations du CCAP multi-technique.....	12

## CHAPITRE I – CLAUSES ET PRESCRIPTIONS GÉNÉRALES

### ARTICLE 1.1 – PRÉAMBULE

Le présent marché a pour but de définir les conditions d'exécution de la mission d'assistance à maîtrise d'ouvrage (AMO) dans le cadre du suivi du contrat d'exploitation maintenance multi-technique de l'hôtel de police de Lille localisé rue du Faubourg des Postes et Rue de Marquillies 59000 Lille.

L'AMO s'engage sans réserve envers le maître d'ouvrage à exécuter la mission décrite aux conditions stipulées dans le présent CCTP.

### ARTICLE 1.2 – DESCRIPTION DU SITE

L'hôtel de police de LILLE, réceptionnés en janvier 2008, est composé de 7 bâtiments de type R+2 sur deux niveaux de sous-sols, abritant plusieurs services des forces de sécurité du ministère de l'Intérieur.

Les bâtiments sont implantés sur une parcelle de 17 600 m<sup>2</sup> et présentent une surface totale hors œuvre nette SHON de 22 535 m<sup>2</sup> composée principalement de locaux tertiaires (bureaux, salles de commandement et de réunions, vestiaires, stockages, ...), locaux de sûreté et d'armurerie, locaux de sport et locaux de restauration.

Le site est desservi par 3 accès principaux que sont :

- l'entrée publique donnant sur le hall d'accueil ;
- l'entrée de service gérée par le poste de police ;
- l'entrée du personnel accédant aux parcs de stationnement situés en sous sol.

Le restaurant dispose d'un quatrième accès particulier. Il est classé ERP 4ème catégorie.  
Les autres locaux sont classés ERP 5ème catégorie.

Un plan est joint en annexe du présent CCTP (annexe 1)

## CHAPITRE II – CONTENU DE LA MISSION

### ARTICLE 2.1 – MISSION GÉNÉRALE

Le marché issu de la consultation n°2025-28 est composé de deux tranches, définies comme suit :

- ferme : mission d'AMO en vue du suivi d'un contrat d'exploitation maintenance à l'hôtel de police de Lille
- optionnelle : élaboration et suivi du document de consultation des entreprises (DCE) du prochain marché de maintenance multi-technique.

L'AMO a l'obligation de connaître et maîtriser l'ensemble des termes du marché d'exploitation-maintenance et toutes les prestations attendues (le CCTP du marché multi-technique est joint en annexe à ce présent CCTP).

A ce titre, il devra contrôler et suivre la bonne réalisation des prestations qui incombent au titulaire du marché d'exploitation-maintenance pour l'ensemble des installations techniques contenues dans le marché d'exploitation-maintenance multi-techniques de l'HP Lille, listée ci-après de manière non-exhaustive :

- Chauffage,
- Ventilation,
- Climatisation,
- Désenfumage (mécanique et manuel),
- Courant fort,
- Courant faible,
- Protection incendie, système de sécurité incendie (désactivation, suivi...) ;
- Plomberie, traitement d'eau, eau chaude sanitaire,
- Ascenseurs,
- Portes et portails automatiques,
- Toitures terrasses,
- Lignes de vie et points d'ancrage,
- Menuiseries (et huisseries) des portes et fenêtres intérieures et extérieures,
- Espaces verts.

A titre d'information, le titulaire du marché d'exploitation-maintenance doit principalement réaliser les prestations suivantes :

- la maintenance préventive de niveau 1 à 4 inclus, à savoir :
  - Niveau 1 : Réglages simples
  - Niveau 2 : entretien / maintenance du matériel
  - Niveau 3 : identification et diagnostic des pannes, garantie totale et renouvellement des équipements
  - Niveau 4 : travaux importants de maintenance corrective ou préventive (excepté rénovation et reconstruction)
    - la conduite, la surveillance, le réglage et l'équilibrage de l'installation ;
    - l'ingénierie de l'exploitation ;
    - la maintenance corrective ;
    - le maintien en sécurité et en conformité ;
    - l'assistance à l'organisme de contrôle ;
    - l'assistance à l'exploitant et le conseil ;
    - l'assistance pour le passage des commissions de sécurité ;
    - le nettoyage des locaux techniques ;
    - le suivi des levées de réserves et garanties contractuelles ;
    - toutes les prestations nécessaires au fonctionnement et à la pérennité des équipements ;
    - réalisation de différents compte-rendus, rapports hebdomadaires, mensuels et annuels ;
    - assistance à la maîtrise d'ouvrage dans le cadre des différents marchés.

A ce titre, l'AMO devra contrôler que le titulaire du marché d'exploitation et de maintenance réalise de manière conforme toutes ces prestations.

Il devra, par ailleurs, respecter les procédures et consignes en vigueur du règlement intérieur en vigueur sur le site de l'hôtel de police de Lille.

L'AMO a la responsabilité du suivi du marché multi-technique sur le plan administratif, technique et financier.

L'AMO assure le suivi et le bon déroulement des prestations et des missions confiées au titulaire du marché et procède à la passation/consultation du marché-multi-technique lorsque celui-ci arrive à son terme.

## ARTICLE 2.2 – CADRE TECHNIQUE

En complément des missions générales reprises ci-avant, l'AMO devra particulièrement veiller à :

- Expliquer au maître d'ouvrage et analyser les prescriptions inscrites dans les rapports des rondes techniques qui seront fournies par le titulaire du marché d'exploitation maintenance
- Assurer le suivi du registre journalier des prestations réalisées par la société de maintenance (main courante).
- S'assurer de la bonne réalisation des interventions dans les délais impartis inscrits dans les clauses du marché d'exploitation-maintenance (et chercher les causes des retards le cas échéant).
- S'assurer que la gestion de maintenance assistée par ordinateur (GMAO) est continuellement mise à jour et plus généralement que toute demande sera tracée dans la GMAO
- Vérifier que le titulaire du marché d'exploitation maintenance gère correctement son stock de pièces et les différents documents (dossier des ouvrages exécutés (DOE), dossier d'intervention ultérieure sur l'ouvrage (DIUO), dossier de suivi des interventions...).
- Fournir obligatoirement l'ensemble des livrables indiqués dans l'article 2.6 du présent CCTP en tenant compte des qualités attendues dans l'article 2.7 de ce même document.
- Animer et organiser les différentes réunions :
  - Une réunion bimensuelle pour aborder différents points du marché au choix de la maîtrise d'ouvrage (MOA),
  - Mensuelles : suivi de l'entretien-maintenance avec la société de maintenance et les services utilisateurs
  - Annuelles : suivi de l'entretien-maintenance avec la société de maintenance, les services utilisateurs et le SGAMI
  - Exceptionnelles : sollicitées si nécessaires par les utilisateurs.
- Établir et transmettre aux participants, l'ordre du jour **7 jours avant** la réunion et transmettre le compte-rendu (dont le formalisme sera convenu au préalable) à l'issue, **7 jours maximum après** la réunion.
- Diriger les différentes réunions (bimensuelles, mensuelles, annuelles, exceptionnelles...) afin de présenter les résultats du titulaire du marché d'exploitation et de maintenance. Prendre en compte les demandes de la personne publique et y répondre au plus tard avant la réunion suivante.
- Participer aux commissions de sécurité et s'assurer de la transmission des documents nécessaires aux différents organismes au préalable des commissions par la société de maintenance.
- Assurer le suivi financier des prestations toute gamme de maintenance confondue.
- Vérifier la bonne exécution et réalisation des gammes des prestations préventives et que ces informations soient mises à jour dans la GMAO

- Réaliser le contrôle et les services-faits des prestations réalisées (sous 7 jours maximum) et en informer les utilisateurs.
- Vérifier que les délais d'intervention sont conformes aux délais inscrits dans le marché d'exploitation maintenance (et chercher les éventuelles causes de retard et mettre en place des dispositions d'éviter la reproduction de ces retards)
- Signaler à la personne publique tout retard accusé par le titulaire du marché d'exploitation maintenance (retard dans la réalisation de la maintenance préventive, retard d'intervention...)
- Proposer à la personne publique un inventaire et le coût des éventuelles pénalités applicables au titulaire du marché d'exploitation maintenance (retard dans les interventions, non remise de documents...)

Missions de conseil auprès de la maîtrise d'ouvrage :

- Assister et conseiller techniquement la personne publique en :
  - S'assurant que les prestations considérées comme hors forfait par le titulaire du marché d'exploitation maintenance le sont effectivement
  - L'informant sur l'évolution de la réglementation...
  - Fournissant des explications sur d'éventuels dépannages ou difficultés techniques particulières...
- Analyser les différents devis proposés par le titulaire du marché d'exploitation-maintenance par la :
  - vérification du formalisme du devis conformément au CCTP du marché d'exploitation-maintenance,
  - la rédaction d'une analyse technique détaillée
  - l'établissement précis de la prise en charge financière (niveau 1 à 4 ou hors-marché)
  - la datation et la validation des devis par signature
  - la transmission de l'ensemble des informations à la personne publique dans les 48h ouvrables après réception des devis.
- Être en capacité d'apporter une expertise technique quel que soit le domaine technique. Le représentant de l'AMO demandera conseil auprès de l'équipe pluridisciplinaire mise à disposition par la société, d'intervenir sur les domaines qui ne sont pas de son champ de compétence.
- A la demande des utilisateurs, l'AMO peut être sollicité pour réaliser 3 devis lorsque les seuils imposent une mise en concurrence.

## **ARTICLE 2.3 – NOUVEAU MARCHÉ MULTI-TECHNIQUE (tranche optionnelle)**

Missions de rédaction du futur marché de maintenance-exploitation et passation des contrats (sous réserve d'affermissement de la tranche optionnelle) :

- Rédiger le prochain marché de maintenance-exploitation (analyse des besoins, rédaction du DCE et analyse des candidatures) et en assurer la mise en œuvre et le suivi.
- Réaliser un état des lieux contradictoire entre le titulaire du marché sortant « AMO en vue du suivi d'un contrat d'exploitation maintenance à l'HP Lille ».
- Réaliser la passation entre le prestataire sortant et le nouveau prestataire du marché pour « l'exploitation, la maintenance et l'entretien des installations multi-techniques de l'HP Lille ».
- Surveiller les fiches d'intervention ou le registre journalier des personnels de maintenance-exploitation présents sur site.
- Établir un suivi des dépenses mensuelles avec les dates et le détail.

Ces missions procèdent d'une collaboration suivie et régulière avec le responsable de site de la DZPN et de réunions régulières telle que décrites dans l'article 2.2.

## **ARTICLE 2.4 – PRÉSENCE SUR SITE**

L'AMO devra se rendre, a minima, sur le site a minima toutes les deux semaines (durée de présence minimale de 2h).

Cette présence sur site permettra en outre de pouvoir assurer la réalisation des livrables avec le niveau de qualité attendue.

Un planning annuel des dates de présence sur site sera mis en place entre la personne publique et l'AMO, toute modification devant être notifiée au moins 7 jours avant.

En cas d'absence, il sera tenu de prévenir une semaine par avance et de fournir une solution alternative.

En dehors de sa présence sur site, l'AMO devra répondre aux sollicitations (par courriel, téléphone...) de la personne publique sous 48 heures.

## **ARTICLE 2.5 – PÉNALITÉS**

Les conditions d'application des pénalités sont détaillées à l'article 13 du CCAP n°2025-28.

## ARTICLE 2.6 – LIVRABLES

Ce chapitre définit un ensemble structuré de livrables permettant un contrôle complet, normé et rigoureux du titulaire du marché multi-technique, en assurant une traçabilité documentaire conforme au Code de la Commande Publique et une maîtrise totale des enjeux techniques, financiers et réglementaires.

Dans le cadre de la mission d'Assistance à Maîtrise d'Ouvrage (AMO) pour le suivi du marché multi-technique, l'Assistant remettra un ensemble de livrables normés, structurés et datés.

Les productions suivantes constituent les rendus obligatoires, transmissibles en version PDF et en version éditable en téléchargeant gratuitement LIBRE OFFICE afin d'utiliser le traitement de texte (Writer) et le tableur (Calc), en conformité avec le code de la commande publique.

Leur intégration dans la GMAO sont obligatoires et cela pour chacun de ces livrables. Tous ces livrables devront obligatoirement à minima répondre au niveau d'exigence décrit à l'article « 2.7 – NIVEAU DE SERVICE ET CONSEIL ATTENDU » de ce présent CCTP.

### 2.6.1. Compte rendu des réunions du marché multi-technique

**Fréquence** : après chaque réunion, dans les **3 jours ouvrés**

**Contenu détaillé (à minima) :**

- Ordre du jour et liste des participants ;
- Avancement du marché et indicateurs clés ;
- Points de non-conformité, écarts à la prestation contractuelle ;
- Décisions prises, actions à engager, responsabilités et délais ;
- Tableau "Actions en cours / actions clôturées" ;
- Suivi des pénalités éventuelles ;
- Annexes (photos, plans, notes techniques).

### 2.6.2 Document « Avis de passage » – rondes et visites AMO

**Fréquence** : après chaque visite, sous 48 h

**Contenu :**

- Date, heure, bâtiment et zones contrôlées ;
- Observations techniques détaillées ;
- Anomalies, risques détectés, alertes urgentes ;
- Preuves photographiques géolocalisées ou horodatées ;
- préconisations d'interventions et criticité (faible / moyenne / élevée) ;
- suivi dans la GMAO (référence ticket).

### 2.6.3 Dossier de consultation pour le futur marché : CCTP – CCAP – RC – annexes (tranche optionnelle)

**Délai de remise** : version initiale sous 30 jours après lancement, version finale après intégration des remarques MOA

**Contenu :**

- Analyse des besoins, rédaction du marché, analyse des candidatures ;
- CCTP complet du marché multi-technique ;
- CCAP : obligations, pénalités, seuils de performance, reporting ;
- Règlement de consultation (RC) ;
- Bordereaux, tableaux de prix, inventaire des équipements ;
- Plans, schémas, architectures techniques ;
- Clauses d'objectifs énergétiques et de qualité de service cas échéant ;
- Passation des contrats.

### 2.6.4. Fiches de vérifications de maintenance préventive

**Fréquence** : bi-mensuelle

**Contenu :**

- Check-list normalisée par équipement (HVAC, CFO/CFA, SSI, plomberie, ascenseurs...) ;
- Date de passage, identification du technicien ;
- Photographies avant/après ;
- Niveaux d'usure, valeurs mesurées, relevés constructeur et relevés des étiquettes de passages mainteneur ou constructeur ;
- Mise à jour de la GMAO (ID intervention) ;
- Anomalies détectées + statut (résolue / à planifier).

### **2.6.5 Fiches de vérifications de maintenance corrective**

**Fréquence** : à chaque intervention

**Contenu** :

- Description de la panne ;
- Analyse des causes probables ;
- Photos, tests réalisés, valeurs mesurées ;
- Solution retenue et justification ;
- Temps d'intervention et pièces remplacées ;
- temps d'indisponibilité de l'équipement ;
- durée de la gêne occasionnée ;
- Suivi dans la GMAO (date, clôture, validation MOA).

### **2.6.6 Planning et programme de maintenance pluriannuel (PMPA)**

**Fréquence** : mise à jour annuelle

**Contenu** :

- Liste complète des équipements (base de données complète) ;
- Gamme de maintenance constructeur et normes applicables ;
- Planning pluriannuel (3-5 ans) ;
- Prévision de remplacement des pièces d'usure ;
- Estimations financières et priorisation des actions ;
- Identification des équipements critiques (analyse type « AMDEC »).

### **2.6.7. Bilan des consommations énergétiques**

**Fréquence** : mensuelle

**Contenu** :

- Analyse des consommations (électricité, gaz, eau, ENR) ;
- Courbes mensuelles et saisonnalité ;
- Détection d'écarts et anomalies (*les écarts seront répertoriés mais les alertes doivent obligatoirement être immédiates et à automatiser au possible*) ;
- Préconisations d'optimisation : régulation, GTB, isolation, programmation ;
- Propositions de mesures instrumentées (capteurs, sous-comptage) ;
- Implémentation dans la GMAO.

### **2.6.8. Bilan financier du marché**

**Fréquence** : mensuelle

**Contenu** :

- Suivi des dépenses engagées contre budget contractualisé ;
- Écarts, incohérences comptables, anomalies ;
- Dépassements et propositions correctives ;
- Prévisions financières glissantes ;
- Suivi des pénalités applicables.

### **2.6.9. Bilan des travaux de maintenance corrective**

**Fréquence** : mensuelle

**Contenu** :

- Liste des interventions par criticité ;
- Temps moyens de réparation ;
- Pièces remplacées, coûts, impact sur la disponibilité ;
- Analyse des causes récurrentes ;
- Préconisations d'amélioration et de modernisation.

### **2.6.10. Bilan des maintenances préventives**

**Fréquence** : mensuelle

**Contenu** :

- Taux de réalisation du préventif vs planification ;
- Équipements non visités, retards, manquements contractuels ;
- Analyse des défauts détectés ;
- Mesures correctives à planifier ;
- Synthèse visuelle.

### **2.6.11. État des mises à jour de la GMAO**

**Fréquence** : mensuelle

**Contenu** :

- Niveau de complétude des fiches équipements ;
- Taux de saisie des tickets ;

- Qualité des données (photos, relevés, rapports) ;
- Non-conformités et actions correctives.

#### **2.6.12. Suivi détaillé des dépenses mensuelles**

**Fréquence** : mensuelle

**Contenu** :

- Tableau détaillé : date, objet, fournisseur, montant, budget imputé ;
- Suivi des dépenses variables, forfaitaires et hors contrats ;
- Alertes en cas de dépassement.

#### **2.6.13. Propositions et conseils généraux sur la maintenance**

**Fréquence** : ad hoc + note semestrielle

**Contenu** :

- Améliorations organisationnelles ;
- Optimisation du marché ;
- Préconisations techniques et réglementaires ;
- Analyse de risques et résilience des installations ;
- sous forme de note technique agrémentée de photos, documents constructeurs, preuves de la nécessité d'optimisation (détails des « failles » constatées etc.).

#### **2.6.14. Courriers de mise en demeure et propositions de pénalités**

**Fréquence** : selon nécessité

**Contenu** :

- Rédaction conforme au Code de la Commande Publique ;
- Justification contractuelle ;
- Détails des manquements, preuves, délais d'exécution ;
- Calcul des pénalités prévues au CCAP.

#### **2.6.15. Synthèse mensuelle des problèmes “à régler” / “en instance” / “résolus”**

**Fréquence** : mensuelle

**Contenu** :

- Tableau de suivi trié par criticité ;
- Identification des blocages ;
- Historique des résolutions ;
- KPI de traitement des incidents.

#### **2.6.16. Cahier ou outil numérique de suivi de maintenance**

**Fréquence** : mise en service initiale + évolutions

**Contenu** :

- Registre numérique partagé (ou cahier papier horodaté) ;
- Intégration avec GMAO ;
- Suivi des interventions quotidiennes.

#### **2.6.17. Contrôle du registre journalier des personnels multi-techniques**

**Fréquence** : hebdomadaire

**Contenu** :

- Vérification des heures, présences, missions effectuées ;
- Conformité avec le planning contractuel ;
- Écarts observés + photos / preuves.

#### **2.6.18. Fiches de validation de devis**

**Fréquence** : à chaque devis

**Contenu** :

- Analyse technico-économique de la pertinence ;
- Compatibilité avec le marché en cours ;
- Comparatif chiffré ;
- impact sur l'installation et la continuité de service ;
- Avis AMO (favorable / réservé / défavorable).

#### **2.6.19. Études de faisabilité ponctuelles (travaux, modernisation, mise aux normes)**

**Fréquence** : selon demande MOA

**Contenu** :

- Diagnostic technique ;
- Analyse réglementaire ;
- Scénarios et préconisations ;



- Estimation financière ;
- Planning prévisionnel ;
- Retour sur investissement (si pertinent).

#### **2.6.20. Diagnostics sur panne (analyses, solutions, améliorations)**

**Fréquence** : sur demande ou lors d'incident majeur

**Contenu** :

- Analyse causale ;
- Tests, mesures, constatations ;
- Solutions correctives ;
- Recommandations pour éviter la récurrence.

#### **2.6.21. Alertes sur pannes répétitives**

**Fréquence** : continue

**Contenu** :

- Détection automatique via GMAO ;
- Analyse statistique ;
- Scénarios d'éradication du problème ;
- Proposition de travaux ou modifications.

#### **2.6.22. Aide aux CERFA, DT, DICT et déclarations administratives**

**Fréquence** : selon travaux

**Contenu** :

- Préparation et rédaction des formulaires et ses annexes ;
- Vérification des réseaux (DICT) ;
- Conseil réglementaire ;
- Archivage des documents.

#### **2.6.23. Tableau de bord de performance du marché multi-technique**

**Fréquence** : mensuelle

**Contenu** :

- Indicateurs objectifs :
  - Réactivité maintenance corrective et tenu des délais
  - taux de réalisation du préventif
  - taux de disponibilité des installations
  - conformité réglementaire
  - performance énergétique
  - degré de satisfaction MOA
- Graphiques de tendance ;
- Commentaires AMO ;
- Alertes et actions prioritaires.

#### **2.6.24. Passation travaux-maintenance, avenant au marché, intégration nouveau matériel**

**Fréquence** : Lors de chaque travaux conséquent ou marché travaux concernant les équipements impactant le marché multi-technique ou si le titulaire de ce présent marché AMO décide d'inclure de nouvelle clause, ou autre pertinente au marché multi-technique

**Contenu** :

- Passation :
  - réalisation de constat d'état des lieux avant travaux,
  - check-list de vérification des travaux (après travaux),
  - récupérer l'ensemble des DOE, fiche technique, DIUO, procédures, plans, schémas, notes de calculs, et les consigner dans la GMAO,
  - S'assurer de la formation (du titulaire du marché multi-technique) du nouveau matériel ou de la nouvelle installation
- rédaction de l'avenant au marché multi-technique suite à tous type de changement du périmètre du marché multi-technique comprenant notamment ajouts/modifications des équipements ou installation sur le site ;

## **ARTICLE 2.7 – NIVEAU DE SERVICE ET CONSEIL ATTENDU**

Le niveau de service attendu implique une compétence technique avérée, une proactivité constante, une qualité documentaire irréprochable, et une présence terrain affirmée. L'AMO doit être un partenaire fiable, capable d'apporter aux équipes de la MOA une information claire, argumentée et immédiatement exploitable, tout en assurant un contrôle strict et rigoureux du titulaire du marché multi-technique.

La mission d'AMO doit garantir un accompagnement technique, organisationnel et méthodologique permanent pour permettre au MOA d'exercer pleinement son rôle dans le suivi du marché multi-technique. À ce titre, un niveau de service élevé, une présence régulière sur site, une expertise technique démontrée et une capacité de conseil constante sont impératifs.

Ce chapitre définit les attentes minimales et les obligations de performance que l'AMO devra respecter.

### **2.7.1. Connaissance approfondie du site et de ses installations**

L'AMO doit disposer d'une maîtrise complète et actualisée :

- de la configuration des bâtiments ;
- de l'ensemble des équipements techniques (chauffage, ventilation, climatisation (CVC), courant fort (CFO), courant faible (CFA), ascenseurs, système de sécurité incendie (SSI), plomberie, gestion technique du bâtiment (GTB)...)
- des historiques de pannes, incidents et non-conformités ;
- des travaux de maintenance préventive et corrective réalisés ;
- des zones sensibles, contraintes d'accès, risques spécifiques et exigences de sécurité du site.

Cette connaissance doit être entretenue par une présence terrain régulière et une mise à jour systématique des informations dans la GMAO et dans les registres AMO–MOA.

### **2.7.2. Fréquence des visites et implication opérationnelle**

#### **2.7.2.1 Nombre minimal de visites**

L'AMO effectuera au minimum deux visites complètes par mois.

Ces visites doivent être effectives, structurées et accompagnées d'explications pédagogiques concernant :

- l'état réel des installations ;
- la pertinence des maintenances réalisées ;
- les risques en cas de défaut d'intervention ;
- les réparations nécessaires à court, moyen et long terme ;
- les dérives constatées chez le mainteneur.

#### **2.7.2.2 Pédagogie et transmission d'information**

Chaque visite doit être l'occasion de fournir au MOA :

- un décryptage clair des problématiques techniques ;
- des conseils argumentés et des alternatives possibles ;
- des alertes sur les réparations provisoires lorsqu'une solution pérenne doit être engagée.

### **2.7.3. Niveau d'exigence documentaire et qualité des comptes rendus**

#### **2.7.3.1 Délai impératif**

Les comptes rendus de réunions, visites, ou missions doivent être fournis dans un délai maximal d'une semaine.

#### **2.7.3.2 Contenu minimum**

Ils doivent être :

- conformes aux exigences contractuelles ;
- entièrement rédigés (pas de mentions vagues telles que « cela semble... ») ;
- argumentés techniquement et financièrement ;
- accompagnés de photos, schémas, relevés, preuves ;
- assortis d'explications pédagogiques ;
- exploitables par un non-technicien.

#### **2.7.3.3 Risques et manquements à éviter**

Des dysfonctionnements graves chez l'AMO, tels que

- retards de plusieurs mois (ex. 4 mois pour un compte-rendu RMA) ;
- comptes rendus incomplets, non conformes, sans analyse ni conseil.

sont strictement proscrits dans le présent marché.

## **2.7.4. Vérification systématique des devis, prestations et services réalisés**

### **2.7.4.1 Analyse approfondie des devis**

L'AMO doit produire un avis explicatif, comprenant :

- justification technique du besoin ;
- estimation interne comparée ;
- analyse des coûts, quantités, temps ;
- risques ou options alternatives.

Commentaires imprécis comme « cela semble cher » sont interdits.

Les analyses doivent être exploitables, détaillées et compréhensibles pour la MOA.

### **2.7.4.2 Contrôle des travaux réalisés**

L'AMO vérifie systématiquement :

- la réalité des prestations ;
- la conformité contractuelle ;
- la pertinence technique ;
- la qualité et la pérennité des réparations.
- remise à la MOA d'un document horodaté (sous forme de check liste ou autre) et signé attestant de la bonne réalisation par l'AMO de son contrôle et sa bonne vérification.

Le simple relais du déclaratif du mainteneur est prohibé.

## **2.7.5. Suivi rigoureux des maintenances préventives et correctives**

L'AMO doit mettre en place un outil ou cahier de suivi des maintenances permettant :

- une traçabilité précise des interventions ;
- la vérification des plannings ;
- la comparaison « préventive » prévue / réalisée ;
- la détection des récurrences ;
- la gestion des stocks critiques (pièces stratégiques).

### **Gestion des stocks**

L'AMO doit alerter en cas d'anomalie, notamment :

- ruptures critiques ;
- absence de pièces de première nécessité (ex. cartes électroniques d'ascenseurs).

## **2.7.6. Présence, investissement et rôle de conseil renforcé**

### **2.7.6.1 Disponibilité téléphonique**

L'AMO doit être :

- joignable directement, sans plateforme impersonnelle ;
- doté d'un interlocuteur principal identifié ;
- doté d'un interlocuteur secondaire compétent, capable d'assurer pleinement les missions en cas de remplacement.

Les deux doivent maîtriser le dossier à un niveau équivalent.

### **2.7.6.2 Réactivité par mail**

Réponse attendue :

- sous 24 h ouvrées pour les demandes courantes ;
- sous 4 h pour les urgences et incidents impactant la continuité de service.

### **2.7.6.3 Présence renforcée**

En plus des visites obligatoires, l'AMO doit intervenir :

- en cas d'incident majeur ;
- lors de travaux significatifs ;
- lors de livraisons et mises en service ;
- lors d'audits ou contrôles réglementaires.

### **2.7.7. Conseil systématique, proactivité et alertes**

L'AMO doit :

- alerter la MOA sur tout dysfonctionnement ou risque ;
- proposer des solutions pérennes et comparatives ;
- recommander des pénalités en cas de manquement du mainteneur ;
- signaler les négligences :
  - absence de contrôles d'identité ;
  - non-respect du CCAP ;
  - absence du mainteneur aux réunions ;
  - dérives de planning.
- détecter les réparations provisoires non pérennes et proposer un plan de fiabilisation.

L'AMO doit agir en conseiller technique actif, non comme un simple relais administratif.

### **2.7.8. Rôle renforcé d'alerte, d'analyse et de contrôle du mainteneur**

L'AMO est chargé :

- d'informer la MOA de tous manquements (délais, qualité, sécurité...) ;
- de proposer, justifier et argumenter les pénalités prévues au CCAP ;
- de suivre les engagements du mainteneur (planning, présence, habilitations) ;
- d'identifier les dysfonctionnements répétitifs et leurs causes ;
- de proposer des mesures correctives durables.

### **2.7.9. Conformité aux obligations du CCAP multi-technique**

L'AMO doit contrôler le strict respect des exigences contractuelles, notamment :

- contrôle des identités des intervenants ;
- habilitations obligatoires (électrique, travaux en hauteur, permis nacelle, etc...) ;
- habillement des intervenants,
- leur respect des règles élémentaire de sécurité (balisage, protections chantiers, mise en place des équipements de protection individuelles et collectives EPI et EPC, etc...),
- présence aux réunions ;
- respect du planning préventif ;
- tenue des registres ;
- mise à jour GMAO ;
- conformité réglementaire.

Toute négligence non relevée par l'AMO constituerait un manquement à ses propres obligations.

## **ARTICLE 2.8 – INTERLOCUTEUR**

Le titulaire aura lors de son marché plusieurs interlocuteurs. La liste ci-après non exhaustive à titre d'indication rappelle les principaux interlocuteurs :

- les représentants de la DIPN « intervenants/contacts » pour chaque bâtiment du site ;
- le tuilage ancien/nouvel AMO mis en avant dans le nouveau DCE ;
- SGAMI DI rédacteur de ce présent programme AMO et support technique de la DIPN ;
- SGAMI DSIC pour les sujets liés au courant faible, dans le cadre de limite de prestation etc. ;
- le nouvel attributaire du marché multi-technique ;
- les titulaires des marchés travaux pour passation (travaux vers maintenance) ;
- les constructeurs des équipements le cas échéant ;
- le bureau de contrôle chargé des vérifications périodiques.

Les coordonnées de ces interlocuteurs seront communiquées après l'attribution de ce marché.

