

MARCHE PUBLIC DE SERVICE

# Cahier des Clauses Techniques Particulières (C.C.T.P.)

Accord-cadre avec émission de bons de commandes, reconductible.

**MAITRE DE L'OUVRAGE :**

ÉTAT

\*\*\*

MINISTÈRE DES  
ARMÉES

**CONDUCTEUR D'OPERATION :**

SERVICE D'INFRASTRUCTURE DE LA DEFENSE SUD-EST (SID-SE)

**SERVICE EN CHARGE DU SUIVI DE L'EXECUTION DES PRESTATIONS :**

UNITE DE SOUTIEN DE L'INFRASTRUCTURE DE LA DEFENSE (USID) DE  
GRENOBLE

*Représenté par le chef de la section exploitation maintenance (SEM)*

Objet de l'accord-cadre :

ACCORD-CADRE DE DEPANNAGE MULTI-CORPS D'ETAT  
POUR LE TRAITEMENT DES PETITES INTERVENTIONS DE TYPE « SOS DEPANNAGE »  
AVEC MISE EN PLACE D'UNE ASTREINTE HORS HEURES ET JOURS OUVREES  
POUR LA BASE DE DEFENSE DE GRENOBLE – ANNECY – CHAMBERY – GAP – SAINT-  
CHRISTOL

Département concerné : Lot n° 1 : ISERE (38)

*Marché sensible*

# Sommaire

1	Dispositions générales.....	4
1.1	Objet de l'accord-cadre et obligations en résultant .....	4
1.2	Périmètre des prestations à réaliser.....	5
1.2.1	Périmètre géographique et modalités d'accès sur les sites .....	5
1.2.2	Périmètre technique .....	5
1.2.3	Phasage des prestations .....	5
1.2.4	Limites de prestations .....	5
2	Modalités d'exécution .....	6
2.1	Contraintes d'exploitation et de sécurité .....	6
2.2	Modalités générales.....	6
2.2.1	Déroulement de l'intervention .....	6
2.2.2	Qualité des interventions.....	6
2.2.3	Outillage, moyens matériels, fournitures et consommables .....	7
2.2.4	Pièces de rechange.....	7
2.2.5	Installations du Titulaire.....	8
2.2.6	Gestion des déchets .....	9
2.3	Phase de démarrage ( $F_{dem}$ ) .....	10
2.4	Prestation annuelle de demandes d'intervention ( $LOT_{DI}$ ) et de demandes de réparation ( $LOT_{DR4}$ ).....	11
2.4.1	Expression des besoins (dépannage, réparation).....	11
2.4.2	Préparation des interventions .....	12
2.4.3	Clôture des demandes d'intervention .....	12
2.4.4	Clôture des demandes de réparation .....	12
2.4.5	Cas particulier des événements exceptionnels.....	12
2.4.6	Nature des interventions .....	13
2.5	Service de dépannage en moins de 4 heures ( $F_{EXP}$ ) .....	14
2.6	Service de dépannage hors heures et jours ouvrés ( $F_{HNO}$ ) .....	14
2.7	Prestation d'interventions supplémentaires ( $LOT_{SUP_{DI}}$ , $LOT_{SUP_{DR4}}$ ) .....	14
3	Suivi des prestations – Documents de restitution .....	14
3.1	Réunions périodiques .....	14

3.1.1	Réunions hebdomadaires .....	14
3.1.2	Réunions trimestrielles .....	15
3.1.3	Réunions annuelles .....	15
3.2	Documents de suivi .....	15
3.2.1	Compte-rendu d'intervention.....	15
3.2.2	Compte-rendu trimestriel d'activité .....	15
3.2.3	Mise en place d'un indicateur de suivi – Tableau de bord .....	15
4	Fin de l'accord-cadre .....	16

# Annexes

Annexe 1 : Localisation des sites d'intervention

Annexe 2 : Typologie et nature des demandes d'intervention

Annexe 3 : Diagramme de fonctionnement

Annexe 4 : Plans masse des sites d'intervention.

Annexe 5 : Expression des besoins de dépannage – compte rendu d'intervention.

Annexe 6 : Annexe 1 de la note 600652/SID/ESID-LYN/DGP/BPE/NP du 01/02/2019 sur la gestion administrative des déchets par l'ESID de Lyon.

# 1 Dispositions générales

## 1.1 Objet de l'accord-cadre et obligations en résultant

Les stipulations du présent cahier des clauses techniques particulières (CCTP) concernent l'exécution de petits travaux de maintenance dit « SOS Dépannage » exprimés par les utilisateurs au travers de demandes d'intervention « Sillage » avec mise en place d'une astreinte d'intervention en urgence et hors heures et jours œuvrés sur les emprises relevant de l'USID de Grenoble sur la base de défense de Grenoble – Annecy – Chambéry – Gap – Saint-Christol.

Les sites concernés se situent dans le département suivant : Isère (38).

La liste des emprises concernées figure en annexe 1 au CCTP, leurs plans de masse sont fournis en annexe 4.

L'Acheteur confie au Titulaire la réalisation des petits travaux de dépannage ou réparation dit « SOS dépannage ».

La typologie de ces demandes d'interventions (intervention de dépannage courant, demande de réparation, intervention en urgence ou HNO) est définie dans l'annexe 2 du CCTP et prévaut sur la définition des niveaux de maintenance définis dans la norme FD X 60-025 de décembre 2019.

La nature des interventions les plus courantes est détaillée à l'annexe 2 du CCTP. Ces interventions sont, par nature, limitées à des interventions brèves et mineures ne nécessitant pas une technicité élevée.

Les objectifs de l'Acheteur sont :

- ❖ d'assurer un soutien de qualité à l'ensemble des formations administratives et unités militaires des emprises concernées par le présent contrat : les opérations de maintenance corrective et les aménagements confiés au Titulaire doivent donc être réalisés en respectant les objectifs fixés en matière de délais d'intervention définis au CCAP ;
- ❖ de garantir aux utilisateurs des durées maximales d'indisponibilité des infrastructures adaptée aux besoins exprimés ;
- ❖ de veiller au respect par le Titulaire de la réglementation en vigueur (en matière de sûreté, d'hygiène, de sécurité, d'environnement ...).

Le Titulaire est donc tenu de respecter les dispositions suivantes :

- ❖ disposer de moyens d'intervention rapides et flexibles adaptés aux besoins pour les interventions de maintenance ;
- ❖ garantir des délais d'intervention, conformément à ceux exprimés au CCAP ;
- ❖ respecter la réglementation inhérente à la sécurité des personnes et des biens, le code du travail et tenir compte de la protection de l'environnement ;
- ❖ veiller à la stricte application des consignes en matière de protection défense, notamment en matière d'enquête préalable, de confidentialité, etc.

Le présent accord-cadre concerne essentiellement trois acteurs dont les missions doivent être coordonnées : **le Titulaire** doit ainsi travailler en parfaite intelligence avec **les Utilisateurs** des ouvrages (en assurant la satisfaction des besoins exprimés) tandis que **l'Acheteur** demeure

le garant de la maîtrise des coûts et vérifie le respect des engagements pris par le Titulaire. Le présent accord-cadre constitue par conséquent un véritable acte de partenariat dont la réussite dépend des organisations internes mises en place mais également de la gestion des interfaces entre les trois acteurs définis ci-avant.

Par des chartes conclues entre le titulaire et des commandants de formations et/ou chefs d'emprises, soit au maximum 10 formations et/ou emprises par année du présent contrat :

- Le titulaire a à sa charge la gestion et le traitement des DI et DR4, dont le nombre dédié à chaque formations et/ou emprises est défini dans les chartes ;
- Pour ces DI et DR4, cette gestion s'effectue dans le logiciel GTP (GMAO du ministère des armées) ;
- Pour ces DI et DR4, l'USID délègue au titulaire la charge de la gestion et du traitement des demandes depuis leurs émissions jusqu'à leurs clôtures.

## 1.2 Périmètre des prestations à réaliser

### 1.2.1 Périmètre géographique et modalités d'accès sur les sites

Le présent accord-cadre concerne l'ensemble des installations des sites présentés en annexe 1 du présent CCTP (bâtiments, aires aménagées y compris voiries, réseaux divers, ...), pour les prestations décrites au présent CCTP.

Les modalités d'accès sont précisées lors de la phase de démarrage.

### 1.2.2 Périmètre technique

Le Titulaire assure la conduite des installations lors des interventions de maintenance en concertation avec l'Utilisateur.

Le Titulaire doit l'intervention, le diagnostic et la réparation complète dans les limites des seuils fixés par l'accord-cadre.

### 1.2.3 Phasage des prestations

L'initialisation et le traitement des demandes d'intervention (DI) et de réparation (DR4) suit le diagramme fonctionnel détaillé en annexe 3 du présent CCTP.

### 1.2.4 Limites de prestations

Dans la cadre de ce accord-cadre, l'Acheteur ne confie pas au Titulaire les prestations suivantes :

- ❖ la conduite totale (ou exploitation) des installations en phase de fonctionnement courant ;
- ❖ les travaux d'inspection : contrôles réglementaires des appareils soumis à réglementation qui nécessitent une habilitation ;
- ❖ la maintenance préventive des équipements, installations et ouvrages ;
- ❖ les interventions de maintenance corrective sur les équipements faisant l'objet d'un contrat de maintenance spécifique, à l'exception éventuelle des interventions immédiate de mise en sécurité (consignation des fluides, balisage, mise en sécurité) ;
- ❖ les grosses réparations (réhabilitation) d'ouvrages ou le remplacement d'installations (niveau 5 de la norme). Une intervention de ce type correspond à des travaux effectués

sur une installation complète (groupes électrogènes, chaufferie...) ou un ouvrage ou partie d'ouvrage (hangar, aires de stockage...) arrivés ou arrivant en fin de vie.

## 2 Modalités d'exécution

### 2.1 Contraintes d'exploitation et de sécurité

Le Titulaire se doit de respecter les impératifs techniques, opérationnels et de sécurité liés à l'exploitation des installations de l'Acheteur, tels que :

- ❖ l'accessibilité réglementée des hommes et outillages selon les zones d'intervention ;
- ❖ les contraintes des zones à risques ;
- ❖ le caractère sensible de certains locaux protégés ;
- ❖ l'obligation de discrétion et de préservation de certaines informations (accord-cadre classé « sensible »).

#### AMIANTE

*L'intervenant devra être habilité pour les travaux à conduire en sous-section 4 selon le décret n°2012-639 du 4 mai 2012 relatif aux risques d'exposition à l'amiante.*

### 2.2 Modalités générales

Le Titulaire a une **obligation de résultat**. Il définit ses modes opératoires d'intervention (moyens humains et moyens matériels nécessaires) à partir des contraintes qui ont été exprimées par l'Acheteur, ou qu'il se doit de demander à celui-ci.

La réactivité sur défaillance est adaptée à la disponibilité des ouvrages sur laquelle est engagée la responsabilité du Titulaire et aux contraintes de sécurité des personnes.

#### 2.2.1 Déroulement de l'intervention

Le Titulaire est responsable du bon déroulement de ses interventions en coût, qualité, délai, sécurité et protection de l'environnement.

Il assure la coordination avec l'Utilisateur.

Il informe l'Acheteur des difficultés rencontrées mettant en cause le coût, la qualité et le délai des interventions ainsi que la sécurité des personnes et des biens et la protection de l'environnement.

Le Titulaire est respectueux de la propreté, il assure les nettoyages et rangements nécessaires à la fin de ses interventions. Il assure la remise en état complète après intervention.

#### 2.2.2 Qualité des interventions

L'Acheteur vérifie de manière aléatoire la complétude et la qualité des prestations réalisée par le Titulaire, éventuellement avec l'assistance d'un intervenant extérieur.

Le Titulaire est tenu d'accompagner l'Acheteur (dès qu'il en fait la demande) pour tout contrôle qu'il juge utile en vue de l'admission des prestations ou suite à celle-ci.

Une visite de contrôle est systématiquement organisée contradictoirement dans le cas de refus de clôture de la demande initiale par l'Utilisateur ayant exprimé le besoin de dépannage.

### 2.2.3 Outillage, moyens matériels, fournitures et consommables

Le Titulaire fournit et se dote de tous les outillages et matériels nécessaires aux prestations retenues : outillages individuels, outillages collectifs, appareils de mesure et d'étalonnage, enregistreurs, moyens de travail en hauteur (nacelle), etc.

Le Titulaire est en charge, au titre de ses prestations, de l'approvisionnement des produits et pièces qualifiés de fournitures et consommables : *(liste non exhaustive à titre indicatif)*

- ❖ les huiles et graisses ;
- ❖ les produits de nettoyage des installations et pièces de rechange : solvants, protections, etc. ;
- ❖ les produits de protection des installations et pièces de rechange : vernis, peinture, etc. ;
- ❖ les produits d'essuyage ;
- ❖ les produits pour dégripper ;
- ❖ les produits anticorrosion ;
- ❖ les colles ;
- ❖ les petits consommables (joints, visseries, chevilles, peinture pour reprise, ...) ;
- ❖ etc.

Les fournitures ont des caractéristiques compatibles avec la législation en vigueur ou à venir. Le Titulaire se doit de posséder les fiches de sécurité des fournitures.

### 2.2.4 Pièces de rechange

Le Titulaire est autorisé à remplacer les pièces défectueuses par des pièces issues du réemploi ou du recyclage, sous réserve qu'elles offrent toutes les garanties de fonctionnement et de sécurité. Ces pièces sont, dans tous les cas, de qualité et de performance au moins égales à celles qui étaient en place au préalable et qui font l'objet du remplacement.

Si l'Acheteur en fait la demande, le Titulaire justifie de l'emploi de pièces issues du réemploi ou du recyclage :

- ❖ en fournissant la marque, et le type de la pièce à remplacer,
- ❖ en fournissant la fiche technique de la pièce mise en place par ses soins.

Cette demande de l'Acheteur peut intervenir avant intervention du Titulaire ou après la réalisation du dépannage lors d'un contrôle.

Dans le cas avéré où ces prescriptions ne sont pas respectées par le Titulaire, celui-ci effectue le remplacement des pièces ou matériels à ses frais pour se conformer aux prescriptions du présent article.

Le Titulaire dispose d'un volant d'atelier suffisant tous corps d'état et assure les activités de magasinage des fournitures, pièces de rechange, y compris le suivi et la réception des ensembles, sous-ensembles et pièces envoyées en réparation dans une autre entreprise. Les conditions de stockage garantissent la qualité des pièces ultérieurement mises en œuvre : précisions et justifications de stockage pourront être demandées par l'Acheteur.

À défaut, le Titulaire dispose de moyens propres lui permettant de répondre aux exigences du présent accord-cadre, notamment en termes de délais d'intervention.

Un local ou un emplacement dédié au stockage des pièces, à l'exclusion de tout produit dangereux, est mis à la disposition du Titulaire, à sa demande (cf. art. 2.2.5 ci-après) et au regard de la disponibilité du site.



Les consommables<sup>1</sup> et les pièces d'usure<sup>2</sup> sont dus au titre de la prestation de demande d'intervention (LOT<sub>DI</sub>) sans limitation de coût.

Les pièces de rechange<sup>3</sup> ou de structure<sup>4</sup> sont dus au titre de la prestation de demande d'intervention (LOT<sub>DI</sub>) ou de réparation (LOT<sub>DR4</sub>), dans la limite :

- ❖ de 150 € HT pour les demandes d'intervention ;
- ❖ de 350 € HT pour les demandes de réparation.

## 2.2.5 Installations du Titulaire

Le Titulaire dispose pour l'exécution de son accord-cadre, de locaux ou d'emplacements mis à disposition par l'Acheteur. Il assure à ses frais la mise en place des installations spécifiques nécessaires à ses prestations, ainsi que les raccordements de ses locaux aux réseaux d'eau, d'électricité, de téléphone et d'assainissement de l'Acheteur si de tels raccordements n'existent pas.

Le Titulaire fait son affaire de tout ce qui concerne le fonctionnement propre de ses équipes en tenant compte des facilités accordées par l'Acheteur.

Lieux mis à disposition :

	Facilités accordées par l'Acheteur		
	Local mis à disposition	Emplacement mis à disposition	Sans possibilité
École des Pupilles de l'Air et de l'Espace (EPAE 749)	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Centre de loisirs	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
Quartier de l'Alma	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
Hôtel des Troupes de Montagne	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
Musée des troupes de montagne	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>

<sup>1</sup> Consommable : article de faible coût et de consommation fréquente, comme par exemple, les huiles, graisses ou quincaillerie, etc.

<sup>2</sup> Pièce d'usure : pièce conçue pour recevoir seule ou en priorité l'usure et dont le remplacement est préconisé par le constructeur pour un nombre d'unités d'usage déterminé.

<sup>3</sup> Pièce de rechange : bien destiné à remplacer un bien correspondant en vue de continuer à accomplir ou à maintenir la fonction requise d'origine. Le bien original peut être réparé ultérieurement.

<sup>4</sup> Pièce de structure : pièce qui assure les fonctions de support et/ou de confinement et dont la dégradation ou la défaillance est peu probable.

## 2.2.6 Gestion des déchets

La collecte, le transport et le traitement des déchets générés dans le cadre de l'exécution du présent accord-cadre sont à la charge du Titulaire. Le Titulaire prend toutes les mesures utiles pour prévenir les souillures et pollutions de toute nature : atmosphériques, terrestres ou aquatiques. Les zones d'intervention sont laissées exemptes de toute souillure et pollution.

Les déchets industriels et en particulier les déchets générateurs de nuisances sont évacués et éliminés vers une installation de traitement agréée.

Le titulaire respecte la réglementation en vigueur concernant :

- Le transport des déchets selon le Règlement des Transports des Matières dangereuses par la Route (RTMDR),
- L'élimination des déchets se fera conformément à la législation en vigueur.

Le traitement, le retraitement ainsi que l'évacuation en décharge de tous les déchets produits, quelle qu'en soit leur nature, sont de la responsabilité du titulaire. Tous les coûts inhérents à ces opérations sont inclus dans les prix forfaitaires. Aucun stockage sur site n'est autorisé, le titulaire a donc pour obligation d'évacuer immédiatement tous déchets.

Le titulaire se conforme aux directives DEEE (Déchet d'Équipement Électrique et Électronique) et LdSD (Limitations des Substances Dangereuses), mises en application par le décret n°2005-829 du 20 juillet 2005, relatif à la composition des équipements électriques et électroniques et à l'élimination des déchets issus de ces équipements.

Par application de la dérogation au décret 2021-950 du 16/07/2021 relatif au tri des déchets, le titulaire trie et valorise les cinq types de déchets. Il justifie de ses filières de valorisation ou d'élimination en transmettant à l'Acheteur les agréments des différents acteurs de la chaîne de traitement des déchets proposée.

Le titulaire assure la traçabilité totale de toutes les opérations relatives à l'élimination et / ou traitement des déchets.

Afin d'assurer la traçabilité réglementaire des déchets issus du présent marché, **l'acheteur impose la dématérialisation des bordereaux de suivi des déchets** issus du présent accord-cadre, qu'ils soient dangereux, polluants organiques persistants ou non dangereux, est assurée via l'utilisation de l'outil numérique gratuit « **Trackdéchets** » (<https://trackdechets.beta.gouv.fr/>), développé par le ministère de la transition écologique.

Le Titulaire s'assure de la création des bordereaux de suivi de déchets (BSD) via Trackdéchets. Ces BSD sont créés soit par le Titulaire, soit par son transporteur.

Le Titulaire s'assure que les BSD sont générés à minima cinq (5) jours avant l'enlèvement des déchets. Dès création du document, le Titulaire en informe par courriel l'Acheteur (=producteur).

Les entreprises de transport, collecte et traitement des déchets non dangereux, intervenant au profit du Titulaire, sont obligatoirement inscrites sur Trackdéchets.

Les informations relatives à l'acheteur (=producteur) sont les suivantes :

**SIRET : 130 001 902 00274**

**SID-SE**

**BP97423**  
**69347 Lyon Cedex 07**  
[usid-grenoble-bsd.trait.fct@intradef.gouv.fr](mailto:usid-grenoble-bsd.trait.fct@intradef.gouv.fr)

Les informations relatives à l'accord-cadre sont les suivantes :

**ACCORD-CADRE DE DEPANNAGE MULTI-CORPS D'ETAT POUR LE TRAITEMENT DES  
PETITES INTERVENTIONS DE TYPE « SOS DEPANNAGE » AVEC MISE EN PLACE D'UNE  
ASTREINTE HORS HEURES ET JOURS OUVERTES POUR LA BASE DE DEFENSE DE GRENOBLE –  
ANNECY – CHAMBERY – GAP – SAINT-CHRISTOL**  
Département concerné : Lot n° 1 : ISERE (38)

Les BSD et BSDA sont nommés selon le modèle suivant :

<b>USID GRE-code immeuble-n° du chantier</b>
--

L'Acheteur transmet au Titulaire les codes et numéros concernés lors de la première réunion après notification du marché.

Lorsque les BSD sont créés par le transporteur, le Titulaire fait sien de fournir à celui-ci les informations relatives aux déchets (codes, quantités estimées, n° de certificat d'acceptation préalable, etc.).

## 2.3 Phase de démarrage ( $F_{dem}$ )

Les prestations dues par le Titulaire lors de cette phase de démarrage de l'accord-cadre **font l'objet d'un bon de commande**. La durée de la phase de démarrage est définie à l'article 1.5.1 du CCAP. Cette phase peut être abrogée par ordre de service.

Durant cette période, et si cette phase n'est pas concomitante avec la prestation de demande de dépannage (LOT<sub>DI</sub>), le Titulaire ne peut prévoir, ni exécuter aucune intervention sur les installations objets du présent accord-cadre. Par conséquent, le Titulaire du présent accord-cadre ne peut être tenu responsable d'aucun incident survenu sur les installations durant cette période à condition de respecter la clause de non intervention ci-dessus.

Les prestations comprennent notamment :

- ❖ l'établissement du programme détaillé de la phase de démarrage de l'accord-cadre (nom des responsables, numéros de téléphone des intervenants, organigramme de la structure mise en place...) et sa présentation au visa de l'Acheteur ;
- ❖ la prise de connaissance des sites, et de façon assez globale des équipements, installations, bâtiments, ouvrages et aires aménagées de toute nature (que le Titulaire accepte en l'état à la notification de l'accord-cadre) ;
- ❖ la participation à l'élaboration des plans de prévention nécessaires à son activité ;
- ❖ l'information sur les risques HST dont la localisation des matériaux amiantés (consultation des DTA) ;
- ❖ la participation à une réunion de lancement avec les principaux utilisateurs des sites et modalités spécifiques d'intervention en fonction des formations concernées ;
- ❖ la prise de connaissance des indicateurs du tableau de bord de l'accord-cadre (cf. article 3.2 du CCTP) ;

- ❖ la mise en place des moyens d'intervention nécessaires à l'exécution des prestations : outillage, fournitures, atelier, moyen de manutention, transport des personnels, moyens de communication, etc. ;
- ❖ le cas échéant, l'état des lieux des locaux mis à disposition du Titulaire et moyens mis en place : raccordement si nécessaire aux réseaux de l'Acheteur (électricité, téléphone, eau), vestiaires, etc. ;
- ❖ la fourniture des actes spéciaux de déclaration de sous-traitance ;
- ❖ la fourniture des éléments nécessaires à l'établissement des autorisations individuelles d'accès, dont les fiches individuelles de contrôle réglementaire (accord-cadre sensible) pour tous les personnels de l'entreprise ainsi que pour les éventuels sous-traitants ;
- ❖ l'élaboration des tableaux de bords, des modèles de plannings, des modèles de fiches, modèles de documents de suivi,...
- ❖ la préparation des modes opératoires d'interventions dont traçabilité des durées d'intervention du Titulaire (début, fin, notamment pour les demandes de dépannage en urgence)
- ❖ l'adaptation en lien avec l'Acheteur des modalités et périodicités de transmission des demandes d'intervention et des comptes rendus d'intervention prévues à l'article 3.2.1 ;
- ❖ l'adaptation en lien avec l'Acheteur de la périodicité des réunions prévues à l'article 3.1 ;
- ❖ la définition de la liste des personnes habilitées par la personne publique à demander une intervention

## 2.4 Prestation annuelle de demandes d'intervention (LOT<sub>DI</sub>) et de demandes de réparation (LOT<sub>DR4</sub>)

Les prestations dues par le Titulaire de l'accord-cadre font l'objet de bons de commande.

**La prestation LOT<sub>DI</sub> regroupe 1 600 demandes d'interventions.**

**La prestation LOT<sub>DR4</sub> regroupe 160 demandes de réparations.**

### 2.4.1 Expression des besoins (dépannage, réparation)

Le besoin d'effectuer un dépannage est exprimé par un Utilisateur via le portail ministériel de demande de prestations SILLAGE et est reporté par l'Acheteur sous la forme d'une demande de travaux (DT) (cf. annexe 3 du CCTP – figure 1) via le système informatisé de gestion appelé « outil GTP ». Les demandes de travaux (DT) sont alors analysées par l'Acheteur. Lorsqu'elles relèvent d'une intervention par le Titulaire, l'Acheteur lui affecte par le biais d'une Demande d'Intervention (DI). L'Acheteur remet au Titulaire les fiches de demande de travaux le concernant (cf. annexe 3 du CCTP – figure 2).

Ces demandes d'intervention (DI) sont traitées selon les contraintes de temps imposées par l'Acheteur et définies dans l'annexe 4 du CCAP du présent accord-cadre.

**Les demandes d'intervention (DI) sont transmises de manière quotidienne** (tous les jours ouvrés) au Titulaire ; les modalités de transmission sont définies au cours de la phase de démarrage.

Les demandes d'intervention en urgences et/ou hors heures et jours ouvrés pourront faire l'objet d'un simple appel téléphonique de l'Acheteur (numéro non surtaxé à mettre à

disposition par le Titulaire), puis confirmé par écrit selon les modalités définies en phase de démarrage.

**Les demandes de réparation complète (DR4) sont transmises selon le besoin** au Titulaire ; les modalités de transmission sont définies au cours de la phase de démarrage.

**La traçabilité des demandes est formalisée pendant la phase de démarrage.**

## 2.4.2 Préparation des interventions

Avant son intervention, le Titulaire averti l'Utilisateur de son passage (via l'Acheteur le cas échéant). Si l'Utilisateur refuse ou est absent, rendant ainsi impossible le respect des délais d'intervention fixés à l'annexe 5 du CCAP, le Titulaire en informe immédiatement l'Acheteur.

Afin de faciliter son intervention, le Titulaire se muni d'une copie de la demande de travaux accompagnant la demande d'intervention pour disposer des informations essentielles. Cette fiche de travaux permet d'inscrire manuellement les informations demandées dans le cadre du compte-rendu d'intervention détaillé au paragraphe 2.4.4. Elle est, autant que faire se peut, visée par l'Utilisateur, confirmant ainsi la réalisation des prestations. Pour mesurer le niveau de satisfaction de l'Utilisateur à l'origine de la demande, le Titulaire veille à ce que ce dernier puisse apposer l'appréciation qu'il porte sur les travaux réalisés dans le cadre réservé de la fiche de travaux.

Ces dispositions ou toutes autres dispositions équivalentes seront arrêtées en phase de démarrage.

## 2.4.3 Clôture des demandes d'intervention

A l'issue du dépannage, le Titulaire :

- ❖ rédige le compte rendu d'intervention ;
- ❖ procède à la réparation complète si le coût des pièces nécessaires est inférieur ou égal à 150 € HT et si la réparation nécessite moins de 3 heures de main d'œuvre ;
- ❖ propose à la validation de l'Acheteur toute réparation dont le montant des pièces serait compris entre 150 et 300 € HT ou qui nécessiterait entre 3 et 8 heures de main d'œuvre.

Le Titulaire rend compte à l'Acheteur à l'issue de la réparation pour qu'il procède aux opérations de vérification.

## 2.4.4 Clôture des demandes de réparation

Le Titulaire rend compte à l'Acheteur à l'issue de la réparation pour qu'il procède aux opérations de vérification.

## 2.4.5 Cas particulier des évènements exceptionnels

Les évènements exceptionnels sont les accidents, la foudre, les incendies, les catastrophes naturelles (inondations, glissements de terrain, etc.), dont les effets s'avèrent être suffisamment destructeurs pour requérir une action corrective conséquente s'appuyant sur une organisation d'envergure.

Pour ces évènements, l'Acheteur décide, selon le contexte, des mesures appropriées à entreprendre. Le Titulaire ne saurait alors être tenu de procéder aux travaux d'envergure consécutifs à ces évènements, mais pourra être sollicité pour y participer.

#### 2.4.6 Nature des interventions

Les prestations de dépannage, dues au titre des demandes d'intervention (DI) ou des demandes de réparation complète (DR4), sont consécutives à des pannes, dysfonctionnements, détériorations, ou défaillances ayant conduit à l'émission d'une demande d'intervention.

Les travaux à réaliser concernent tous les corps d'états notamment dans les métiers suivants : maçonnerie, charpente/couverture, plafonds/faux plafonds, peinture, électricité, plomberie, chauffage/ventilation/climatisation, assainissement, VRD, réseaux intérieurs, menuiserie, ....

Les **prestations comprennent les travaux de dépannage jusqu'à réparation complète**<sup>5</sup>, y compris les études, le pilotage, la coordination de chantier et la gestion des interfaces avec l'Utilisateur, ainsi que la remise en état après intervention.

Les prestations de dépannage se déroulent dans les locaux avec ou sans les occupants, éventuellement vides de meubles si cela s'avère être nécessaire.

Le présent contrat ne concerne notamment pas les installations suivantes qui nécessitent un continuum entre maintenance préventive et maintenance corrective (il s'agit là des équipements techniques faisant l'objet de maintenance préventive, c'est-à-dire associés à des plans et gammes de maintenance). Elles sont donc maintenues en état de fonctionnement par ailleurs. Ainsi, ne sont pas concernées ou sont faiblement concernées (dépannages simples) par le présent accord-cadre les installations suivantes :

- ❖ portes et portails motorisés (à l'exception de l'étiquetage résistant aux intempéries) ;
- ❖ installations de chauffage et de ventilation ;
- ❖ installations de détection et d'extinction incendie (à l'exception éventuelle des RIA) ;
- ❖ ascenseurs, appareils de levage, portes et portails motorisés ;
- ❖ système anti-intrusion, vidéosurveillance (caméras, interphone, etc.) ;
- ❖ réseaux de fluides industriels (air comprimé, gaz, etc.) ;
- ❖ climatisations, chambres froides et groupes froids ;
- ❖ réseaux électriques HT et postes HT ;
- ❖ secours électrique : onduleurs, centrale électrique et groupe électrogène ;
- ❖ couverture ;
- ❖ assainissement.

L'Acheteur est seul décideur des prestations éligibles.

Le Titulaire est susceptible d'être sollicité pour des prestations listées en annexe 2 du présent CCTP (liste non exhaustive). Le Titulaire dispose pour établir son offre de la quantité approximative et de la nature des demandes d'interventions demandées les années précédentes (cf. annexe 3 du règlement de consultation).

---

<sup>5</sup> Dans les limites de coût de pièces et de durée de main d'œuvre prévues au marché.

## 2.5 Service de dépannage en moins de 4 heures ( $F_{EXP}$ )

Cette prestation fait l'objet d'un bon de commande.

Au titre de la prestation, le Titulaire doit la mise en place d'un service de dépannage en urgence (pendant les heures ouvrées) lui permettant d'assurer, sur demande de l'Acheteur, un dépannage en moins de 4h, dans la limite de deux (2) demandes par jour, simultanées ou non.

## 2.6 Service de dépannage hors heures et jours ouvrés ( $F_{HNO}$ )

Cette prestation fait l'objet d'un bon de commande.

Au titre de la prestation, le Titulaire doit la mise en place d'un service d'astreinte (24 heures sur 24 et 365 jours sur 365) lui permettant d'assurer, sur demande de l'Acheteur, un dépannage hors heures et jours ouvrés, dans la limite de deux (2) demandes par jour, non-simultanées.

## 2.7 Prestation d'interventions supplémentaires ( $LOT_{SUP_{DI}}$ , $LOT_{SUP_{DR4}}$ )

Ces prestations font l'objet de bons de commande. Le nombre de ces bons de commande est limité à six (6) par type et par année d'exécution de l'accord-cadre.

Les prestations supplémentaires s'effectuent dans les conditions prévues au paragraphe 2.4 du présent CCTP.

**La prestation  $LOT_{SUP_{DI}}$  regroupe 140 demandes d'interventions.**

**La prestation  $LOT_{SUP_{DR4}}$  regroupe 20 demandes de réparations.**

# 3 Suivi des prestations – Documents de restitution

## 3.1 Réunions périodiques

La coordination nécessaire entre l'Acheteur et le Titulaire se fait lors de trois types de réunions. La périodicité de ces réunions peut être adaptée par l'Acheteur à sa demande et en fonction des dispositions qui sont définies en phase de démarrage.

Ces réunions se déroulent dans les locaux de l'Acheteur (USID de Grenoble, 2 rue Cornélie Gémond, 38000 Grenoble) ou, selon besoin, sur un des sites objet du présent contrat. Le Titulaire et l'Acheteur participent obligatoirement à toutes les réunions.

Les documents de restitution sont élaborés à partir du suivi du titulaire. Le titulaire rédige le compte rendu des réunions trimestrielles et annuelles qu'il transmet sous 15 jours à la personne publique.

### 3.1.1 Réunions hebdomadaires

Elles sont organisées en début de semaine et ont pour objectifs, entre autres :

- ❖ d'étudier les interventions réalisées la semaine précédente et de remettre par le Titulaire à l'Acheteur l'ensemble des fiches de travaux correspondantes ;



- ❖ de faire un point sur les interventions qui sont à réaliser dans la semaine en cours afin d'analyser les éventuelles difficultés rencontrées ;
- ❖ d'évoquer toute difficulté relevée dans l'exécution de l'accord-cadre.

Il n'est pas prévu de compte rendu formalisé de la réunion hebdomadaire.

### 3.1.2 Réunions trimestrielles

Elles sont organisées en début de trimestre et ont pour objectifs, entre autres :

- ❖ d'examiner le déroulement du contrat (commandes en cours, à venir, etc.), et de définir les faits nécessitant une analyse particulière et les actions d'amélioration proposées par le Titulaire au titre de son devoir de conseil ou par l'Acheteur ;
- ❖ d'analyser les résultats obtenus pour les indicateurs et leur évolution, sur le trimestre écoulé ;
- ❖ de procéder à l'admission des prestations réalisées sur le trimestre écoulé.

Cette réunion donne lieu à l'établissement, par le titulaire, d'un compte-rendu trimestriel d'activité dont la date de remise est portée sur la facture de la période achevée.

### 3.1.3 Réunions annuelles

Elles sont organisées en fin d'année (fin de période contractuelle) et ont pour objectifs, entre autres :

- ❖ d'examiner les difficultés survenues lors de l'exécution de l'accord-cadre et des bons de commande durant l'année écoulée ;
- ❖ d'analyser les résultats obtenus pour les indicateurs et leur évolution, durant l'année écoulée ;
- ❖ en cas de reconduction, de proposer des améliorations pour l'année qui démarre.

## 3.2 Documents de suivi

### 3.2.1 Compte-rendu d'intervention

À l'issue de son intervention, ou d'une réparation complète, le Titulaire complète une fiche de suivi (cf. compte-rendu d'intervention annexe 5 du CCTP) qu'il transmet à l'Acheteur lors des réunions hebdomadaires. Cette périodicité peut être adaptée à la demande ou sur validation de l'Acheteur en cas de besoin en cours d'exécution de l'accord-cadre.

### 3.2.2 Compte-rendu trimestriel d'activité

A l'issue de la réunion trimestrielle, le Titulaire transmet à l'acheteur son compte-rendu d'activité justifiant du nombre d'interventions et de réparations accomplies sur le trimestre précédent. La date de remise de ce rapport figure sur la facture du trimestre écoulé.

### 3.2.3 Mise en place d'un indicateur de suivi – Tableau de bord

L'Acheteur assure l'exploitation de l'outil de gestion du patrimoine GTP pour le suivi des indicateurs mensuels inscrits au Contrat d'Objectif et de Performance (COP) du Service d'Infrastructure de la Défense (SID), à savoir :

- ❖ le pourcentage moyen de réalisation des dépannages ;



- ❖ le délai moyen de réalisation des interventions en distinguant les interventions typées urgentes ou standard
- ❖ le pourcentage de retour d'information apporté aux unités ;
- ❖ le taux de satisfaction des utilisateurs (indicateur en construction au sein du SID).

D'un commun accord entre l'Acheteur et le Titulaire, cette liste peut être complétée par d'autres indicateurs, ceci dans le cadre des réunions trimestrielles organisées dans le but de définir puis de suivre le plan des actions de progrès. Ces nouveaux indicateurs seront mis au point et calculés par l'Acheteur ; une analyse conjointe des résultats pourra être proposée au Titulaire en vue d'améliorer globalement le processus de réalisation des dépannages.

## 4 Fin de l'accord-cadre

Le Titulaire doit l'enlèvement des moyens d'intervention mis en place dans le cadre de l'exécution du contrat.

Le Titulaire doit la remise en état initial des locaux et espaces qui lui ont été mis à disposition dans le cadre de l'exécution du présent accord-cadre.