

UGECAM BRPL  
Service Achats/Marchés

**MARCHÉ PUBLIC**  
FOURNITURES ET SERVICES

**Fourniture, mise en œuvre et  
maintenance d'une GMAO  
Gestion de la maintenance et des  
obligations réglementaires  
bâtiments et équipements  
Établissements de l'UGECAM  
Bretagne – Pays de la Loire**

**Cahier des clauses techniques particulières  
(CCTP)**

Consultation n°

343\_2026

|                                                              |           |
|--------------------------------------------------------------|-----------|
| <i>PRÉAMBULE.....</i>                                        | <i>3</i>  |
| <i>1. OBJET DU MARCHÉ .....</i>                              | <i>3</i>  |
| <i>2. L’OBJECTIF DE LA PRESTATION.....</i>                   | <i>3</i>  |
| <i>3. EXIGENCES FONCTIONNELLES .....</i>                     | <i>4</i>  |
| 3.1 Base de données patrimoine .....                         | 4         |
| 3.2 Base de données équipements.....                         | 4         |
| 3.3 Gestion des interventions.....                           | 4         |
| 3.4 Planification de la maintenance préventive .....         | 4         |
| 3.5 Gestion des obligations réglementaires .....             | 5         |
| 3.6 Gestion documentaire .....                               | 5         |
| 3.7 Base contrats.....                                       | 5         |
| 3.8 Reporting et tableaux de bord.....                       | 5         |
| 3.9 Liens entre modules .....                                | 6         |
| <i>4. SERVICES ASSOCIES.....</i>                             | <i>6</i>  |
| 4.1 Mission d’Audit initial .....                            | 6         |
| 4.2 Accompagnement à l’exploitation.....                     | 6         |
| 4.3 Formation.....                                           | 7         |
| <i>5. UTILISATEURS, PROFILS ET DROITS .....</i>              | <i>7</i>  |
| <i>6. INTEROPÉRABILITÉ ET OUVERTURE DE LA SOLUTION .....</i> | <i>7</i>  |
| <i>7. CONTRAINTES DE CALENDRIER.....</i>                     | <i>7</i>  |
| <i>8. HÉBERGEMENT – SÉCURITÉ – RGPD .....</i>                | <i>8</i>  |
| <i>9. FIN DE CONTRAT ET REMISE DE DONNEES .....</i>          | <i>10</i> |
| <i>10. MAINTENANCE DE LA SOLUTION .....</i>                  | <i>11</i> |
| <i>11 . DISPOSITIONS FINALES .....</i>                       | <i>11</i> |

## **PRÉAMBULE**

L'UGECAM Bretagne – Pays de la Loire (Union pour la Gestion des Établissements des Caisses de l'Assurance Maladie) gère plusieurs établissements sanitaires et médico-sociaux répartis sur les régions Bretagne et Pays de la Loire.

Dans un objectif d'harmonisation, de sécurisation réglementaire et d'optimisation de la maintenance de son patrimoine immobilier et technique, l'UGECAM BRPL souhaite se doter d'un outil de Gestion de Maintenance Assistée par Ordinateur (GMAO).

Le présent CCTP est établi spécifiquement pour l'UGECAM Bretagne – Pays de la Loire (BRPL), en cohérence avec ses besoins fonctionnels, organisationnels et réglementaires, et vise à encadrer la mise en œuvre d'une solution de Gestion de Maintenance Assistée par Ordinateur (GMAO) adaptée à l'ensemble de ses établissements.

### **1. OBJET DU MARCHÉ**

Le présent marché a pour objet :

- la fourniture d'une solution logicielle de GMAO
- sa mise en service, son paramétrage et l'intégration des données
- l'accompagnement au déploiement
- la maintenance, l'assistance, l'hébergement et les mises à jour de la solution
- des prestations de services associées (audit initial, reprise et intégrations de données, formation, assistance à l'exploitation, mise en place des QR code sur les équipements et portes des locaux.

La solution devra permettre la gestion :

- du patrimoine immobilier et technique
- des équipements et installations de la liste non exhaustive de l'annexe 3
- des opérations de maintenance préventive et corrective
- des obligations réglementaires
- de la traçabilité documentaire et opérationnelle.

### **2. L'OBJECTIF DE LA PRESTATION**

La solution de GMAO devra couvrir l'ensemble des établissements de l'UGECAM Bretagne – Pays de la Loire. Ce nombre d'établissements peut être amené à évoluer très légèrement.

La solution proposée devra permettre :

- une vision exhaustive du patrimoine immobilier
- une base de données "équipements" dont la granulométrie sera au choix de l'UGECAM et évolutive.
- Un module interactif entre les équipements et le local
- la planification et le suivi des maintenances préventives et correctives
- la gestion, le suivi et la traçabilité des obligations réglementaires
- la traçabilité complète des interventions internes et externes
- l'aide à la décision via des tableaux de bord et indicateurs
- l'amélioration continue de la qualité de service
- intégration des contrats et prestataires
- le suivi et la mise à jour intégrée des registres de Sécurité et carnet sanitaire dématérialisés

La GMAO devra permettre une gestion **multi-sites**, avec cloisonnement des données, reporting global et déclinaisons locales par site.

- paramétrage par site
- utilisateurs dédiés

- équipements propres à chaque établissement
- reporting local et consolidé

Les établissements UGECAM seront intégrés progressivement selon un calendrier défini lors de l'audit initial.

### **3. EXIGENCES FONCTIONNELLES**

La liste des fonctionnalités attendues par item n'est pas exhaustive. Elle sera amenée à évoluer et l'outil devra pouvoir être adapté à cette évolution sans modification majeure. Chaque item devra donc disposer d'un certain nombre de « champs » libres, disponibles et personnalisables pour intégrer de l'information requérable aisément.

#### **3.1 Base de données patrimoine**

La solution devra permettre :

- l'inventaire des bâtiments (surfaces, usages, classement ERP, année de construction, opération majeure de travaux)
- les régimes de propriété d'exploitation de chaque bâtiment de chaque site
- l'intégration d'inventaire et de fiches locaux, référencés, avec données de surfaces, de régime d'occupation, de particularités de gestion
- intégration des plans (bim ; dwg ; 2D ...) : fonctionnalité non impérative mais appréciée
- repérage des locaux par numéro d'affectation et par QR code
- intégration des spécificités d'urbanisme, des servitudes et conventions

#### **3.2 Base de données équipements**

- l'inventaire hiérarchisé des équipements techniques
- l'affectation des équipements aux bâtiments, locaux et lots techniques.
- repérage des équipements techniques et biomédicaux de la liste non exhaustive de l'annexe 3 par QR code (cette liste est donnée à titre indicatif et minimale et sera complétée et affinée avec le titulaire, notamment avec certains dispositifs biomédicaux de classe I et IIA, tous les DM de classe IIB et III, et les autres équipements que l'UGECAM jugera utile de faire entrer dans cet inventaire)
- l'intégration, dans la fiche descriptive de l'équipement, de toutes les données techniques (liste non figée, avec capacité d'évolution au choix de l'UGECAM), la valeur de remplacement, l'âge, la durée de vie théorique et toute autre donnée nécessaire au suivi de l'équipement, le numéro d'inventaire comptable...
- le classement de l'équipement dans le cadre d'équipement répondant à des réglementations spécifiques

#### **3.3 Gestion des interventions**

La GMAO devra assurer :

- la création et le suivi des demandes d'intervention
- l'affectation des interventions à des services internes et tiers externes
- la gestion des bons de travail
- la distinction maintenance préventive / corrective
- la gestion des priorités et délais
- l'association des interventions aux autres bases (équipements, obligations réglementaires, ...)
- possibilité de visualisation sous forme de calendrier (jour/semaine/mois)
- notifications automatiques aux équipes et aux demandeurs

#### **3.4 Planification de la maintenance préventive**

La GMAO devra assurer :

- création de gammes de maintenance
- planification automatique
- alertes et notifications
- historique des actions réalisées
- intégration des données
- possibilité de visualisation sous forme de calendrier (jour/semaine/mois)
- alerte en cas de dépassement de garantie, ou de budget contractuel.

### 3.5 Gestion des obligations réglementaires

La solution devra intégrer :

- le suivi des contrôles réglementaires
- la gestion des échéances
- la transformation d'observations en demandes d'interventions dans le module interventions
- la traçabilité des levées de réserves et de leurs documents de preuve
- un registre de sécurité dématérialisé
- un carnet sanitaire dématérialisé
- la préparation d'une commission de sécurité
- la fonction de main courante informatisée, qui permet aux agents SSIAP de l'établissement de tracer de façon dématérialisée
- création, gestion et historisation des permis de feu
- création, gestion et historisation des plans de prévention

### 3.6 Gestion documentaire

La GMAO devra permettre l'archivage et la consultation :

- des rapports de maintenance
- des rapports réglementaires
- des permis de construire et autres déclarations d'urbanisme
- des titres de propriété / documents notariés
- des baux
- des diagnostics techniques
- tout autre document devant être attaché aux informations des bases de données patrimoine / équipements / maintenance et obligations réglementaires

### 3.7 Base contrats

La GMAO devra permettre l'archivage, la consultation et l'intégration :

- des contrats associés aux équipements et services
- des gammes de maintenance définies dans les contrats (préventif, réglementaire, visites périodiques...)
- des contacts associés aux contrats (prestataires, responsables internes, interlocuteurs techniques...)
- de la répartition des coûts par site, équipements ou service

### 3.8 Reporting et tableaux de bord

La solution devra proposer :

- indicateurs de maintenance
- analyse de performance
- taux de respect des délais
- suivi des coûts / analyse des dépenses

- état de conformité réglementaire
- audit

En outre, l'outil devra pouvoir évoluer vers un module de gestion des plans pluriannuels d'investissement et un suivi patrimonial (GE/GR sur 30 ans) dans le cadre d'un travail de définition des besoins et des attendus à mener avec l'UGECAM.

### 3.9 Liens entre modules

Les différents modules de la solution proposée seront en interaction totale. Ces interactions permettront notamment :

- Application de la veille réglementaire aux équipements avec alertes en cas de nouvelles obligations.
- Le lien entre le module maintenance et le module de suivi réglementaire permettra de basculer simplement les observations des contrôles réglementaires en demandes d'interventions à affecter en interne ou à des prestataires externes. A l'inverse, le traitement de ces interventions permettra de lever automatiquement les observations concernées et d'en conserver la preuve dans la gestion documentaire.
- Le module de gestion réglementaire s'enrichira automatiquement des rapports du module de gestion des interventions et de la maintenance préventive et de la GED pour la consultation et l'édition automatique des registres de sécurité et carnets sanitaires.
- Le module équipements sera liaisonné aux modules d'interventions et de maintenance préventive afin de tracer toutes les interventions réalisées sur chaque équipement. A l'inverse, les modules maintenance et intervention puiseront dans la base équipement et locaux pour permettre d'affecter les demandes et interventions planifiées à ces locaux et/ou équipements sans devoir créer de base parallèle.
- Le suivi des prestations liées aux contrats seront exploitables depuis les modules patrimoine et/ou équipements.

D'une manière générale, les modules seront liaisonnés et permettront l'utilisation croisée de toutes les données et informations stockées. Ces liaisons permettront facilement l'exploitation de toutes ces données pour le reporting et l'analyse du parc d'équipements et le suivi de la performance de la maintenance.

## 4. SERVICES ASSOCIES

### 4.1 Mission d'Audit initial

Le titulaire réalisera un audit initial comprenant :

- l'analyse du patrimoine par établissement UGECAM BRPL
- la structuration de la base de données GMAO
- la reprise et l'intégration des données existantes (tableurs, documents, historiques)
- la collecte sur site et l'intégration des informations manquantes à la mise en place opérationnelle des modules équipements / patrimoine / maintenance et suivis réglementaires
- mis en place d'un repérage de QR codes ou autres

### 4.2 Accompagnement à l'exploitation

Pendant toute la durée du marché, le titulaire assistera l'UGECAM pour :

- l'enrichissement et la fiabilisation de la base GMAO
- l'analyse des rapports d'intervention et réglementaires
- le suivi des obligations réglementaires et des échéances

Par ailleurs, il intégrera, en toute autonomie, toutes les informations "entrantes" (exemples : rapports d'interventions, contrôles réglementaires... et tout autre document ou information devant être versée aux différents modules ci-dessus décrits).

Ces intégrations se feront, soit automatiquement via des passerelles ou autres liens dématérialisés mis en place par le fournisseur de la solution à ses frais, soit manuellement par ses équipes.

Ces intégrations seront réalisées au fil de l'eau afin de permettre une mise à jour des données de chaque site sous 10 jours maximum après réception de l'information à intégrer par le fournisseur de la solution.

#### 4.3 Formation

Le titulaire assurera des formations adaptées aux profils suivants :

- **Administrateur UGECAM**: formation approfondie en présentiel assurée par le prestataire et support informatique imprimable (1 session)
- **Gestionnaires de maintenance** : formation en présentiel en établissement dispensée par le prestataire et support informatique imprimable (3 à 4 sessions)
- **Responsable d'établissement** : formation tutoriels et support informatique imprimable.
- **Utilisateur site**: formation tutoriels et support informatique imprimable.
- **Prestataires externes** : formation tutoriels (le cas échéant)

Les supports de formation seront fournis en langue française, en format numérique.

Le titulaire proposera un calendrier de formation prévoyant plusieurs sessions réparties sur la période stipulée à l'article 7. Ce calendrier sera soumis à la validation de l'acheteur.

#### 5. UTILISATEURS, PROFILS ET DROITS

La solution GMAO devra permettre une gestion fine des utilisateurs et des droits d'accès, incluant a minima les types de profils suivants :

- **Administrateur UGECAM** : paramétrage global, gestion des droits, référentiels (5 maximum)
- **Gestionnaire maintenance** : planification, validation, reporting (25 maximum)
- **Responsable établissement** : fonctions utilisateur site + accès aux bases de données en consultation, + supervision des reportings et états (25 maximum)
- **Utilisateur site** : création de demandes, consultation simplifiée (nombre non limité)
- **Prestataires externes** : accès restreint aux bons de travail confiés (nombre non limité)

Les droits devront être paramétrables par établissement, par bâtiment et par typologie d'équipement.

Les connexions pourront être simultanées et en nombre non limitées selon les limites fixées ci-dessus pour chaque type de profil.

#### 6. INTEROPÉRABILITÉ ET OUVERTURE DE LA SOLUTION

La solution GMAO devra être interopérable et permettre :

- l'export des données (patrimoine, interventions, indicateurs) aux formats standards : Excel, CSV, PDF
- l'export via SFTP
- l'import de données structurées
- la mise à disposition d'API ou web services documentés
- la possibilité de liaison avec les prestataires de maintenance (accès, échanges de données)

Le titulaire précisera les limites éventuelles d'interopérabilité.

#### 7. CONTRAINTES DE CALENDRIER

Début de mission 4 mai 2026

- Phase A.1 : Mission d'audit, de paramétrage des sites et intégration progressive des données à partir du 26 mai 2026 au 25 septembre 2026 (4 mois)
- Phase A.2 : formation du 1er septembre 2026 au 16 octobre 2026 — sessions à programmer sur 1.5 mois
- Mise en production le 1er novembre 2026

#### Phase B.1 Exploitation

- Validation et vérification d'aptitude du 10 septembre au 16 octobre 2026
- Délai d'intégration des documents : 10 jours à réception des éléments
- Hotline disponible au minimum 5 jours sur 7, de 9h à 17h, avec un délai de traitement des incidents de 24 heures
- Rapport annuel d'exploitation remis sous 1 mois à compter de la date d'anniversaire, intégrant par site :
  - Le taux de disponibilité de la plateforme
  - Les délais d'intervention sur alerte d'incident, par nature d'incident
  - Les délais de rétablissement du service en cas de panne
  - Le taux moyen d'intégration des documents à réception
  - Le nombre de documents intégrés

## 8. Hébergement – Sécurité – RGD

### 8.1 Mode d'hébergement et accès

La solution devra être proposée en mode SaaS (Software as a Service) et accessible :

- depuis tout poste connecté à Internet : PC, tablette, smartphone
- sous tout environnement : Windows, macOS, iOS, Android
- via l'ensemble des navigateurs récents du marché (Chrome, Edge, Firefox, Safari)

Aucune installation de plugin ou de composant spécifique ne devra être requise côté utilisateur.

La plateforme devra être agnostique, garantissant une compatibilité maximale avec les systèmes d'exploitation et navigateurs standards.

### 8.2 Hébergement des données

Le titulaire précisera :

- le type d'hébergement : IaaS, PaaS ou hébergement traditionnel
- le lieu d'hébergement : Les serveurs devront impérativement être situés en France, chez un hébergeur français
- le lieu de stockage des données (primaire et sauvegardes)

### 8.3 Sécurité des accès

La solution devra intégrer :

- Une authentification unique (SSO) compatible avec :
  - SAML 2.0
  - OpenID Connect
- Une authentification forte :
  - MFA (Multi-Factor Authentication)
  - OTP, application d'authentification ou équivalent

Toutes les communications devront être sécurisées :

- Accès exclusivement en HTTPS
- Chiffrement des flux par TLS 1.2 minimum, TLS 1.3 recommandé

#### 8.4 Politique de sécurité et supervision

Le prestataire devra détailler :

- Sa politique de sécurité globale :
  - o Gestion des vulnérabilités
  - o Politique de patching
  - o Sécurisation des accès administrateurs
- Les dispositifs de détection et de prévention des intrusions :
  - o IDS / IPS
  - o SIEM ou solution équivalente
- Les mécanismes de traçabilité :
  - o Conservation des logs de connexion et d'administration
  - o Durée de conservation
  - o Modalités d'accès pour le client

#### 8.5 Continuité de service

Le titulaire précisera les engagements suivants :

- RTO (Recovery Time Objective) : délai maximal de rétablissement du service
- RPO (Recovery Point Objective) : perte maximale de données admissible
- Les mécanismes de :
  - o Sauvegarde
  - o Réplication
  - o Plan de reprise d'activité (PRA)
  - o Plan de continuité d'activité (PCA)

#### 8.6 Réversibilité et portabilité des données

Le prestataire devra garantir :

- La réversibilité complète des données en fin de contrat ou sur demande
- La restitution dans un format ouvert, standard et exploitable
- La description :
  - o Des délais de restitution
  - o Des modalités techniques
  - o Des éventuels coûts associés

#### 8.7 Dépendances et sous-traitance

Le candidat devra préciser :

- L'existence éventuelle de dépendances vis-à-vis d'éditeurs tiers (logiciels, API, services cloud, etc.)
- La liste des sous-traitants impliqués dans la fourniture du service
- Leur rôle précis et leur localisation
- Les garanties contractuelles mises en œuvre pour assurer la conformité sécurité et RGPD

#### 8.8 Performances et bonnes pratiques web

L'application devra respecter les bonnes pratiques du web moderne, notamment :

- Optimisation des performances :

- Mise en cache
- Chargement optimisé des ressources
- Fichiers CSS et JavaScript minifiés
- Respect des standards :
  - Compatibilité HTML5 / CSS3
  - Architecture orientée performance et disponibilité

## 8.9 Certifications et conformité

Le prestataire indiquera son niveau de certification et/ou de conformité aux standards suivants (ou équivalents) :

- ISO/IEC 27001 – Système de management de la sécurité de l'information
- ISAE 3402
- SSAE 16 / SSAE 18

Les justificatifs devront pouvoir être fournis sur demande

## 8.10 Conformité réglementaire

La solution devra être strictement conforme :

- Au Règlement Général sur la Protection des Données (RGPD)
- Aux exigences de sécurité des systèmes d'information de l'UGECAM
- Aux règles de confidentialité et de protection des données applicables au projet

Les données resteront la propriété exclusive du client.

Aucune exploitation, cession ou usage secondaire ne pourra être réalisé sans accord écrit préalable.

## 9. FIN DE CONTRAT ET REMISE DE DONNEES

- Fin de contrat

À la fin du contrat, qu'il s'agisse de l'échéance normale ou d'une résiliation anticipée (défaillance d'une partie, décision contractuelle), le Titulaire doit assurer une transition permettant la continuité du service.

- Délais

Dès notification de fin de contrat : le Titulaire dispose d'un délai maximum de 15 jours pour restituer l'ensemble des données et documents ; la continuité du service doit être maintenue jusqu'à la date fixée par le Pouvoir Adjudicateur.

- Remise des données

Le Titulaire doit remettre à l'UGECAM : toutes les données produites ou exploitées dans le cadre du contrat, les documents techniques et modes opératoires nécessaires à la poursuite du service, les historiques et journaux utiles. Les données doivent être restituées intégralement, sans modification ni suppression.

- Format des données

Les données doivent être fournies dans des formats ouverts et réutilisables, tels que : CSV, XML, pour les données structurées ; PDF ou DOCX pour les documents. Si un format propriétaire est utilisé, le Titulaire doit fournir les informations permettant de le lire ou l'exporter.

- En cas de défaillance

En cas de défaillance du Titulaire : l'UGECAM peut exiger la restitution immédiate des données ; aucune rétention des données n'est autorisée. En cas de défaillance de l'UGECAM, le Titulaire reste tenu de remettre les données.

## **10. MAINTENANCE DE LA SOLUTION**

Le titulaire précisera :

- les taux de disponibilité
- les délais de prise en charge des incidents
- les délais de rétablissement
- les modalités de maintenance corrective et évolutive.

## **11 . DISPOSITIONS FINALES**

Le titulaire fournira une solution GMAO complète, opérationnelle et conforme aux exigences du présent CCTP.