

Cahier des Clauses Techniques Particulières (CCTP)

Objet du marché

Le présent marché a pour objet l'exploitation et la maintenance « multi technique » d'installations et d'équipements de bâtiments, techniques, administratifs de la Direction Générale de l'Aviation Civile, situés :

- à Reims.

Les bâtiments concernés sont listés à l'article 3 du CCTP, et les installations et équipements sont inventoriés en Annexe 1 du CCTP.

Le titulaire doit mettre en œuvre de sa propre autorité et sous sa seule responsabilité, tous les moyens nécessaires à l'accomplissement de ses missions et à l'obtention des résultats attendus.

ETAT
MINISTERE
Direction Générale de l'Aviation Civile

Services Bénéficiaires du marché

- **Centre en Route de la Navigation Aérienne-Est**
2 rue Alberto Santos Dumont
BP 1033
51687 Reims Cedex 2
- **Secrétariat Inter Régional Est**
Aéroport de Strasbourg-Entzheim
CS 60003
67836 Tanneries Cedex
- **SNIA**
82 rue des Pyrénées
75970 Paris Cedex 20

SOMMAIRE

Table des matières

Article 1 – PREAMBULE.....	5
Article 2 – DISPOSITIONS TECHNIQUES GENERALES.....	5
2.1 - Généralités	5
Article 3.....	6
3.1 - Bâtiments concernés	6
Bâtiment	6
3.2 - Domaines Techniques concernés et équipements à prendre en compte.....	7
3.3 - Modifications des installations (ou extension du périmètre) en cours d'exécution du marché...	8
3.4 - Définition des différents acteurs	8
3.4.1 - Maîtrise d'ouvrage et le Pilotage de l'opération	8
3.4.2 - Titulaire du marché	9
Article 4 - OBLIGATIONS DE RESULTATS & MOYENS MISE EN OEUVRE.....	9
4.1 - Résultats à atteindre	9
4.2 - Qualification	9
4.3 - Moyens mis à disposition du titulaire par l'acheteur	10
4.3.1 - Communication des informations et de la documentation	10
4.3.2 - Locaux et moyens mis à la disposition	10
4.3.3 - Remise des clés et restitution.....	11
4.3.4 Obligation de discrétion et de confidentialité.....	11
Article 5 – REGLEMENTATION APPLICABLE	12
5.1 - Généralités	12
5.2 - Prévention, hygiène, sécurité environnement	12
5.2.1 - Habilitation et formation à la prévention des risques.....	13
5.2.2 - Etablissement du plan de prévention.....	13
5.2.3 - Equipements de protection individuelle (E.P.I.)	14
5.2.4 - Protection des installations existantes.....	14
5.2.5 - Tenue, comportement, discipline du personnel.....	14
5.3 - Réglementation spécifique aux prestations.....	14
Article 6 – CONTENU DE LA PRESTATION.....	15
6.1 - Objectif général du marché et résumé du contenu des prestations	15
6.2 - Contenus des prestations de maintenance et modalités de prises en charge financière	15
6.2.1 - Gestion des interventions	15

6.2.2 - Surveillance, conduite des installations	16
6.2.3 - Maintenance préventive systématique	17
6.2.4 - Maintenance préventive conditionnelle	18
6.2.5 - Maintenance corrective	18
6.2.6 - Maintenance corrective conditionnelle (Hors forfait).....	19
6.3 - Pièces détachées sur devis.....	20
6.4 - Gestion de la Maintenance Assistée par Ordinateur (GMAO)	20
6.4.1 - Enregistrement des prestations réalisées.....	20
6.4.2 - Enregistrements réglementaires	21
6.4.3 - Comptes rendus d'interventions préventives et demandes d'interventions correctives	21
6.4.4 - Enregistrement des devis	21
6.5 - Le suivi des demandes d'intervention.....	22
6.6 - Rapport d'activités / Réunion bimestrielle / Plan de progrès / Bilan de l'exercice.....	22
6.6.1 - Réunion bimestrielle	22
6.6.2 - Plan de progrès.....	23
6.6.3 - Bilan annuel de l'exercice	23
6.6.4 - Budget annuel prévisionnel des dépenses	24
6.7 - Veille normative et réglementaire.....	24
6.7.1 – Part variable sur devis uniquement (Annexe 2).....	24
Article 7 – MODALITES D'EXECUTION DES PRESTATIONS.....	24
7.1 - Prise en charge des équipements et état des lieux.....	24
7.2 - Modalités d'intervention	25
7.2.1 - Contraintes d'exploitation.....	25
7.2.2 - Réception des demandes d'intervention.....	25
7.2.3 - Horaires d'intervention	26
7.2.4 – Habilitation sûreté préalable.....	26
7.2.5 - Planification des interventions	29
7.3 - Délai des interventions.....	29
7.3.1 - Délai des interventions urgentes de niveau 1	29
7.3.2 - Délai des interventions courantes de niveau 2	30
7.4 - Organisation et Intervenants extérieurs.....	30
7.5 - Assistance technique aux interventions exécutées par d'autres titulaires	31
7.6 - Réunion de suivi.....	31
7.7 - Phase de réversibilité en fin de marché.....	31
7.8 - Pilotage et Méthodologie de la phase de réversibilité.....	32
Article 8 – INDICATEURS QUALITE ET D'ENGAGEMENTS DE RESULTATS	32

8.1 - Indicateur 1 : délais de remise des documents	32
Mesure : Ratio du Nb de documents transmis / Nb de documents attendus (dans les délais prévus).	33
8.2 - Indicateur 2 : respect de la planification des interventions préventives.....	33
8.3 - Indicateur 3 : analyse des fréquences de pannes ou dérangements.....	33
8.4 - Indicateur 4 : délais d'intervention	34
8.5 - Indicateur 5 : maintien à jour des documents et restitution.....	34
Article 9 – ANNEXES AU CAHIER DES CLAUSES TECHNIQUES PARTICULIERES.....	35
CRNA-E	35
Annexe 1 : Recensement des Domaines Techniques – Inventaire des équipements.....	35
Annexe 2 : Gamme de maintenance préventive	35

Article 1 – PREAMBULE

Le présent marché concerne les bâtiments du Centre en Route de la Navigation Aérienne Est (CRNA-E) et les 7 logements de la Gendarmerie des Transports Aériens (GTA) à Reims

Le présent marché est celui de la « Maintenance des installations support » relative aux installations inventoriées en Annexe 1 du présent CCTP.

Les prestations de maintenance sont de niveau 1 à 4 au sens de la norme NF X 60-000 (mars 2016).

Article 2 – DISPOSITIONS TECHNIQUES GENERALES

2.1 - Généralités

Le présent marché définit les conditions dans lesquelles la DGAC confie au titulaire les prestations d'exploitation et de maintenance « multi technique » de certaines installations et équipements de bâtiments techniques, administratifs et de logements.

Il a pour objectif de réduire les risques de pannes et de maintenir dans le temps les performances des matériels ou équipements à un niveau proche de celui des performances initiales. Les installations incluent des appareils pouvant provenir de différentes marques ou fabricants. **Le titulaire est réputé posséder les connaissances et compétences nécessaires pour en assurer la maintenance. Il ne peut donc pas opposer une quelconque méconnaissance technique ou fonctionnelle des installations pour se soustraire à ses obligations.**

Le marché définit les conditions d'interventions du titulaire pour réaliser ces prestations. Il fixe prioritairement les conditions d'interventions du titulaire pour réaliser une maintenance préventive programmée et la surveillance générale des installations.

Toutefois, le titulaire sera amené à exécuter certaines interventions de dépannage et autres travaux qui seront classés dans la maintenance corrective et la maintenance curative.

Le titulaire sera **responsable 5 jours ouvrés** de ses obligations contractuelles. Il s'engage sur une **obligation de résultats avec mise en œuvre de moyens minimaux** (des gammes de maintenance à réaliser et de la prévision d'intervention). Dans ces conditions, il doit mettre en œuvre, pour les installations, concernées, de sa propre autorité et sous sa seule responsabilité, tous les moyens nécessaires à l'accomplissement de ses missions et à l'obtention des résultats fixés.

Article 3

3.1 - Bâtiments concernés

Bâtiment	Adresse	Intitulé	Nombre de niveaux	Année construction/ extension	Vide sanitaire	Divers
CRNA	2 rue Alberto Santos Dumont 51100 Reims	Zone 1	5	1981 / 1994 / 2014		Compris patio salle de contrôle
CRNA	2 rue Alberto Santos Dumont 51100 Reims	Zone 2	7	1981 / 1994 / 2018	oui	
CRNA	2 rue Alberto Santos Dumont 51100 Reims	Zone 2		1981		
CRNA	2 rue Alberto Santos Dumont 51100 Reims	Zone 2		2004		
CRNA	2 rue Alberto Santos Dumont 51100 Reims	Zone 3	2	1981 / 2021	oui	
CRNA	2 rue Alberto Santos Dumont 51100 Reims	Zone 4	3	1981 / 1999 / 2022		
CRNA	2 rue Alberto Santos Dumont 51100 Reims	Zone 5	2	1994 / 2022	oui	
CRNA	2 rue Alberto Santos Dumont 51100 Reims	Locaux modulaires	2	2016		
CRNA	2 rue Alberto Santos Dumont 51100 Reims	Zone 6	5	1981 / 1999	oui	
CRNA	2 rue Alberto Santos Dumont 51100 Reims	Zone 7	1	1981	oui	
CRNA	2 rue Alberto Santos Dumont 51100 Reims	Zone 8	3	1981 / 2021		
CRNA	2 rue Alberto Santos Dumont 51100 Reims	Zone 9	2	2018		
Local FH	2 rue Alberto Santos Dumont 51100 Reims	Zone 10	1	1981		
BGTA	2 rue Alberto Santos	Zone 11	2	1981	oui	

	Dumont 51100 Reims					
DDE	2 rue Alberto Santos Dumont 51100 Reims		1	1994		
Local Associatif	2 rue Alberto Santos Dumont 51100 Reims		1	2005		
Logements GTA Type 4 et 5	Chemin des Rouliers 51100 Reims			1981		5 Type 4 2 Type 5
CED Trigny	Trigny		1	1981		
CRD Trigny	Trigny		1	1995 / 2017		
Extérieurs	2 rue Alberto Santos Dumont 51100 Reims	Réseaux EU/EP		1981		
Extérieurs	2 rue Alberto Santos Dumont 51100 Reims	Eclairages parkings		1981 / 2001 à 2007		
Extérieurs	2 rue Alberto Santos Dumont 51100 Reims	Eclairages sûreté		1981		
Extérieurs	2 rue Alberto Santos Dumont 51100 Reims	Terrasses bois		2006		
PRUNAY	Prunay	Local vie		1983 / 1997		
PRUNAY	Prunay	Hangar		1983		
CRNA- Logement Etat	10 rue de l'Arquebuse 1 ^{er} étage 51100 REIMS			1964 – achat Etat 1981		

3.2 - Domaines Techniques concernés et équipements à prendre en compte

Pour faciliter l'organisation de la maintenance, les installations et les composants ont été regroupés par Domaines Techniques (DT) :

- DT 01 Clos et couvert
- DT 02 Aménagements intérieurs
- DT 03 Plomberie-sanitaires
- DT 04 Réseau domestiques, éclairages, BAES
- DT 05 Aménagements extérieurs
- DT 06 Chauffage-ventilation

L'**annexe 1** identifie la nature des installations à la charge du titulaire, pour chacun des domaines techniques,

L'**annexe 2** détermine les prestations et interventions qu'il devra exécuter dans le cadre du forfait du présent marché et des prestations à la commande.

3.3 - Modifications des installations (ou extension du périmètre) en cours d'exécution du marché

Les installations peuvent subir des modifications ou des travaux importants. Avant commencement des travaux, un état des lieux délimitant le périmètre des installations concernées sera réalisé en présence du représentant du maître d'ouvrage, ou de son Maître d'œuvre, du titulaire et du représentant de la société retenue pour l'exécution des travaux. A l'issue de cette visite, un procès-verbal sera dressé et signé par les différentes parties en présence.

Le titulaire du marché devra transmettre toutes les informations techniques dont il disposera à l'entreprise chargée des travaux et faciliter son intervention. Il devra, en outre, fournir toutes les informations sur les équipements et dispositifs de protection, de contrôle et de commande, quel que soit le type d'installation ainsi que procéder à l'arrêt ou consignation des équipements concernés.

A la fin des travaux, le titulaire assurera la maintenance des installations et équipements concernés dans les conditions et selon les modalités prévues au marché. A cet effet, il récupérera l'ensemble des informations nécessaires à la réalisation de ses prestations.

Si nécessaire, une modification du marché viendra concrétiser la prise en charge des nouvelles installations (ou extension du périmètre), les prestations et éventuellement les coûts de ces prestations supplémentaires.

3.4 - Définition des différents acteurs

3.4.1 - Maîtrise d'ouvrage et le Pilotage de l'opération

Maîtrise d'ouvrage :

La maîtrise d'ouvrage est assurée par les Services Bénéficiaires du présent marché pour les bâtiments dont il a la responsabilité. Ces acteurs sont dénommés dans le marché « l'acheteur ».

Pilotage technique des actions de maintenance :

La conduite de ces opérations se fera sous l'autorité du chef de la Division Logistique du SIR-E, et du Chef de Projet Technique. Ils veilleront au respect des délais.

Responsable du Suivi et de l'Exécution du Marché :

La Division Logistique sera responsable du suivi et de l'exécution du marché. Elle supervisera les interventions de maintenance préventive systématique, préventive conditionnelle et corrective.

Pilotage administratif et gestion comptable de l'opération :

Le pilotage administratif de l'opération est assuré par le SIR-E, notamment pour le suivi administratif du marché (applications des pénalités, révision des prix, validation des actes de sous-traitance (DC4) après lancement du marché).

La gestion comptable est assurée par le SIR-E.

3.4.2 - Titulaire du marché

Le titulaire réalisera, sous la conduite d'un représentant unique affecté aux sites les prestations couvertes par le marché et des suppléants identifiés. Le représentant unique sera l'interlocuteur direct du conducteur d'opération.

Les intervenants et les sous-traitants éventuels du titulaire seront placés sous la responsabilité du représentant unique du site. **Ils seront tenus par les mêmes obligations que ce dernier.**

Article 4 - OBLIGATIONS DE RESULTATS & MOYENS MISE EN OEUVRE

4.1 - Résultats à atteindre

Les prestations sont soumises aux obligations de résultats ci-après :

- La qualité du service et sa traçabilité (suivi des interventions via le ticketing SVP LOG et la GMAO ou outil similaire du titulaire, rapports de visite, compte-rendu...),
- Le respect de la planification des opérations,
- Le respect des délais de réalisation des interventions correctives (Art 7.3),
- Le respect des règles de sûreté et de confidentialité (Art 4.3.4 et 7.2.4),
- Le respect des règles d'hygiène et sécurité (Art 5.2),
- L'application des principes de développement durable et de bonne gestion des déchets (Art 5.2),
- L'engagement d'un plan de progrès (fiches de performance) et d'économies d'énergie (Art 6.6.2).

Les prestations sont soumises aux obligations de moyens ci-après :

- Le maintien en disponibilité des installations (fonctionnement, fiabilité, taux de pannes...),
- Le maintien des performances,
- La pérennité des installations.

4.2 - Qualification

Le titulaire ou ses sous-traitants éventuels devront disposer des qualifications professionnelles afférentes aux prestations qui leur seront confiées, et fourniront au conducteur d'opération l'ensemble des certifications demandées préalablement à leurs interventions. **La qualification de tout le personnel intervenant sur le site doit pouvoir être vérifiée par le chef de la Division Logistique du SIR-E ou du Chef de Projet Technique.**

Le titulaire disposera des qualifications professionnelles suivantes ou équivalentes :

- Qualibat 5112 et 5113 : Installation de plomberie sanitaire et chauffage dans tout type de bâtiment,
- Qualifelec : Maintenance des installations de Ventilation
- Qualifelec : Maintenance des installations électriques (actions simples de maintenance préventive et curative)

Le titulaire devra être certifié ISO 9001-2015 ou équivalent, ou disposer d'une certification de caractéristiques comparables.

4.3 - Moyens mis à disposition du titulaire par l'acheteur

4.3.1 - Communication des informations et de la documentation

La Division Logistique mettra à disposition du titulaire l'ensemble des informations et la documentation utile en sa possession pour l'exécution de sa prestation. Cette documentation comprend notamment :

- Le registre de sécurité,
- Les précédents rapports de vérifications des installations techniques,
- Les Rapports Diagnostic Amiante,
- Les plans, schémas, carnets de chaufferie
- Les fiches techniques et notices d'utilisation des matériels.

Cette documentation restera la propriété de la DGAC et sera utilisée par le titulaire uniquement dans le cadre de l'exécution du présent marché. Elle devra être restituée à expiration de ce dernier ou à tout moment sur simple demande.

4.3.2 - Locaux et moyens mis à la disposition

L'acheteur mettra à la disposition du titulaire :

- 1 local partagé à usage de bureau en zone 3 niveau 107.50
- 1 local de stockage situé en zone 9 niveau 102.70
- La fourniture de l'eau et de l'électricité
- Une ligne téléphonique
- Un Dect pour être joignable
- 1 poste informatique PC relié au réseau informatique du site et équipé des logiciels bureautique Word, Excel (ou équivalent Open Office)
- Un raccordement au réseau du local copieur ou une imprimante reliée au réseau informatique du site,
- Le titre de circulation avec les niveaux d'accès nécessaires pour mener à bien ses prestations de maintenance,
- Les clés et pass des bâtiments concernés par le périmètre du marché.

L'acheteur remettra au titulaire l'ensemble des clés et pass selon les modalités précisées à l'article « 4.3.3 Remise des clés et restitution ». **Le titulaire maintiendra en état de propreté les locaux dans lesquels il intervient.**

Les locaux mis à disposition du titulaire dès le début du marché devront être restitués dans le même état à la fin du présent marché. Un état des lieux d'entrée et de sortie sera réalisé à la demande de l'acheteur.

Les équipements mis à disposition du titulaire tels que le Dect, le poste informatique équipé des logiciels bureautique Word, Excel (ou équivalent Open Office) devront être restitués en totalité et en bon état à la fin du présent marché.

Le titulaire n'est pas autorisé à être convoyé ou à utiliser un véhicule de l'Etat.

Le titulaire doit mettre en œuvre de sa propre autorité et sous sa seule responsabilité, tous les moyens nécessaires à l'accomplissement de ses missions et à l'obtention des résultats attendus.

4.3.3 - Remise des clés et restitution

En début de marché, le titulaire se verra remettre les clés qui lui permettront d'accéder aux locaux afin de pouvoir effectuer les prestations de maintenance contractuelles.

Les clés attribuées devront rester sur le site du CRNA-E.

Le titulaire sera tenu de restituer les clés initialement confiées à tout moment sur simple demande du chef de la Division Logistique ou du Chef de Projet Technique. **En fin de marché, il remettra l'ensemble des clés qui lui auront été confiées initialement.** Un bordereau de restitution des clés sera établi et visé par le chef de la Division Logistique ou du Chef de Projet Technique et le titulaire du marché.

Un bordereau de remise des clés sera établi et visé par le Chef du CRNA-E et le titulaire du marché.

En cas de perte ou de vol d'une clé ou d'un pass, le titulaire est tenu de le signaler immédiatement au chef de la Division Logistique ou son adjoint et d'en assumer toutes les conséquences. Ainsi, il devra le remplacement à ses frais de la clé et de l'ensemble des canons accessibles à partir du passe considéré (perte ou vol d'un pass).

Toute copie de clé est interdite. Elle peut, de même que l'absence de restitution, donner lieu à poursuites et à rupture du marché sans préavis. Dans ce cas, il sera demandé de remplacer toutes les serrures concernées aux frais du titulaire.

4.3.4 Obligation de discrétion et de confidentialité

Le titulaire s'engage à ne pas divulguer, ni à utiliser, pour d'autres fins que l'exécution du présent marché, les informations qu'il est amené à connaître, directement ou indirectement, du fait de sa présence aux fins d'exécution du présent marché. Il devra signer les documents relatifs à un engagement de confidentialité.

Le pouvoir adjudicateur sera fondé à résilier le marché sans indemnité en cas de manquement du titulaire à son obligation de discrétion.

Article 5 – REGLEMENTATION APPLICABLE

5.1 - Généralités

Le titulaire exécutera les prestations conformément aux règles de l'art et à l'ensemble des lois, décrets, arrêtés, règlements, circulaires, normes et Documents Techniques Unifiés (DTU). Il ne pourra se prévaloir dans l'exercice de sa mission d'une quelconque ignorance de ces textes.

5.2 - Prévention, hygiène, sécurité environnement

Le titulaire devra se conformer à l'ensemble des dispositions décrites dans les paragraphes suivants et relatives à la mise en œuvre des mesures de Prévention pour l'Hygiène, la Sécurité du Travail, le respect de l'environnement et les consignes de sécurité.

Les membres de la Division Logistique, ou l'Assistant de prévention pourront suspendre tout travail entrepris dans des conditions de sécurité ou de protections insuffisantes. Le titulaire ne pourra alors reprendre les travaux qu'après justification du respect des prescriptions suffisantes de sécurité et/ou protections. Dans ce cas, il supportera toutes les conséquences de cette décision :

- Pénalités pour retard,
- Prestations complémentaires,
- Intervention d'une autre entreprise à ses frais pour pallier sur le champ et sans mise en demeure, sa défaillance concernant l'application des mesures de sécurité.

Il devra respecter la politique de l'Etat en matière d'environnement et de gestion des déchets, et son engagement en matière de développement durable (provenance, caractéristiques, élimination des produits et matériels employés) qu'il aura précisé dans son offre.

La loi relative à la transition énergétique pour la croissance verte (dite LTECV) ainsi que les plans d'action qui l'accompagnent visent à contribuer plus efficacement à la lutte contre le dérèglement climatique et l'indépendance énergétique et notamment le volet relatif à la lutte contre les gaspillages et la promotion de l'économie circulaire.

Grenelle de l'Environnement – Dispositions sur les déchets – Loi Grenelle 2 : 12 juillet 2010 (JO : 13/07/10).

Elimination des déchets

Les déchets sont définis selon la classification déterminée à l'article R541-8 du code de l'Environnement.

Déchets non dangereux : le titulaire assure la gestion des pièces usagées (filtres, huile...) conformément à la réglementation en vigueur. L'acheteur sera attentif à la mise en place d'un plan de gestion des déchets et d'un tri sélectif.

En application de l'article R541-45 du code de l'Environnement, le titulaire devra présenter à la Division Logistique un certificat de mise en déchetterie ou tout autre document de destruction conforme au modèle CERFA n°12571*01.

Déchets dangereux : le décret 2021-321, issu de la Loi Economie Circulaire, impose la dématérialisation de la traçabilité des déchets dangereux et/ou contenant des Polluants Organiques Persistants.

Les arrêtés ministériels du 21 décembre 2021 relatifs à la traçabilité des déchets dangereux et des déchets d'amiante fixent les dispositions réglementaires pour l'usage de la plateforme et rendent obligatoire la traçabilité dématérialisée pour les déchets concernés (dangereux et amiante) depuis le 1^{er} janvier 2022.

Le titulaire du marché et ses sous-traitants éventuels auront obligation d'utiliser TRACKDECHETS qui est un outil numérique gratuit du Ministère de la Transition Ecologique. Pour cela, ils devront se créer un compte sur le site <https://app.trackdechets.beta.gouv.fr/login>

5.2.1 - Habilitation et formation à la prévention des risques

Le titulaire garantira et justifiera que tout intervenant (y compris ses sous-traitants éventuels) dispose du Titre d'Habilitation et de la formation réglementaire nécessaire pour assurer les différentes missions qui lui sont confiées (en conformité avec les interventions programmées : l'habilitation électrique, la formation travail en hauteur, le CACES nacelle élévatrice, la formation au risque amiante en sous- section IV).

Il devra transmettre avant intervention tous ces éléments **à l'Assistant de Prévention**, ainsi que les Fiches de Données Sécurité (FDS) des produits et consommables utilisés sur le site.

5.2.2 - Etablissement du plan de prévention

Un plan de prévention sera établi conformément au décret n° 92-158 du 20 février 1992 et fixant les prescriptions particulières d'hygiène et de sécurité applicables aux travaux effectués dans l'établissement par une entreprise extérieure.

Le titulaire s'engagera à :

- Participer à la visite préalable organisée par la Division Logistique, l'Assistant de prévention,
- Transmettre **à l'Assistant de prévention**, les informations nécessaires afin d'établir le plan de prévention concernant les risques liés à l'intervention, les mesures de protection à prendre,
- Informer son personnel et ses sous-traitants éventuels des dispositions du plan de prévention,
- Faire appliquer toutes les dispositions en matière de sécurité et en contrôler l'application.

Ce plan de prévention devra obligatoirement être signé par toutes les parties concernées avant le début de toutes interventions.

Dans le cas d'un blocage du titulaire sur la signature ou la transmission des éléments constitutifs du plan de prévention, des pénalités de retard pourront être appliquées.

5.2.3 - Equipements de protection individuelle (E.P.I.)

Le titulaire devra doter l'ensemble de son personnel en Equipements de Protection Individuelle (E.P.I.) pour réaliser les prestations en toute sécurité.

5.2.4 - Protection des installations existantes

Le titulaire :

- Prendra toutes les dispositions nécessaires afin de protéger les installations environnantes contre toutes dégradations pouvant être provoquées par les opérations de maintenance,
- Aura pour obligation, après achèvement de ses prestations, de nettoyer et de remettre en état à ses frais les lieux dans lesquels il est intervenu,
- Ne devra pas stocker des matériels ou de produits inflammables dans l'ensemble des bâtiments et ateliers.

5.2.5 - Tenue, comportement, discipline du personnel

Le titulaire devra :

- Respecter les textes relatifs à l'exécution des travaux de maintenance en présence du personnel,
 - o Rédiger, délivrer et faire signer un permis feu par **l'Assistant de prévention**, chaque fois que nécessaire (travaux de soudure, meulage, tronçonnage, sciage...).

Son équipe technique, ainsi que ses titulaires et sous-traitants éventuels devront être clairement identifiés (tenue de travail et badge nominatif). Elle devra se conformer au Règlement Intérieur de chaque site, ainsi qu'aux consignes d'accès et de sécurité, et signer ces documents.

5.3 - Réglementation spécifique aux prestations

Les prestations seront effectuées conformément aux textes législatifs et réglementaires spécifiques en vigueur.

Le titulaire assurera une veille normative et réglementaire conformément aux termes de l'article 6.7 – Veille normative et réglementaire – du présent document, prestation sur devis.

Il portera à la connaissance de :

- **La Division Logistique,**
- **L'Assistant de Prévention,**

toute évolution de la réglementation relative aux maintenances susceptibles d'être opérées dans le cadre de son marché.

Article 6 – CONTENU DE LA PRESTATION

6.1 - Objectif général du marché et résumé du contenu des prestations

Les prestations objet du marché d'exploitation, de maintenance, de contrôle et de dépannage des installations et équipements définis à l'article 3 du C.C.T.P. ont pour but d'assurer la pérennité et une disponibilité élevée de ces installations et équipements, tout en garantissant :

- La sécurité des biens et des personnes,
- Le maintien des performances de fonctionnement à un niveau optimal,
- La continuité de service,
- La qualité d'usage des équipements,
- Le confort des utilisateurs,

Ces prestations s'articuleront autour des axes suivants :

- La gestion, la surveillance et la conduite des installations,
- La maintenance préventive (systématique et conditionnelle),
- La maintenance corrective,
- La prise en compte réactive des demandes d'interventions via SVP LOG et/ou devis demandés par la Division Logistique,
- La prise en compte réactive des demandes de devis formulées par le SNIA,
- Un plan de progrès et de réduction des consommations d'énergie, avec mise en place de fiches de performance (6.6.2).

6.2 - Contenus des prestations de maintenance et modalités de prises en charge financière

Toutes les prestations relatives au présent marché seront prises en charge de deux manières :

- **Une part forfaitaire** qui comprend les actions de maintenance préventive obligatoire, les actions de maintenance préventive conditionnelle et la maintenance corrective prévues à l'article 6.2 du présent CCTP,
- **Une part variable** concernant la maintenance corrective selon les dispositions prévues aux articles 6.2 et 6.7 du présent CCTP. Ces prestations feront l'objet de bons de commandes sur validation obligatoire des Directions selon les prix mentionnés au DPGF et au BPU.

6.2.1 - Gestion des interventions

Le titulaire utilisera son outil informatique de Gestion de la Maintenance Assistée par Ordinateur ou un outil similaire, sur l'ensemble du périmètre du marché. Le titulaire assurera l'alimentation de l'outil puis sa mise à jour permanente des données dans le respect des règles SSI de la DGAC. (GMAO voir § 6.4)

Le titulaire devra maintenir sur les différents sites du personnel adapté et formé à l'exploitation et la maintenance.

Si un outil national de la DGAC est déployé en cours de marché, le titulaire sera tenu de l'utiliser et de transférer les données. En fin de marché, les données devront être transférables sur n'importe quelle GMAO.

Le titulaire utilisera l'outil de ticketing SVPLOG pour la prise en compte, le suivi des demandes et l'état d'avancement des interventions sollicitées

Le titulaire respectera les modalités d'intervention suivantes :

- **Coordonner au préalable ses interventions avec la Division Logistique,**
- **Informers les personnels occupants au moment des interventions,**
- **Sécuriser si nécessaires les lieux d'occupation,**
- **S'organiser avec des moyens dédiés et adaptés au site pour déranger le moins possible les occupants des bâtiments.**
- **Usage des moyens matériels locaux pourront être mis à disposition (nacelle élévatrice) sur présentation du Caces de l'agent et après autorisation signée du service bénéficiaire.**

Toutes organisations proposées par le titulaire seront acceptées dès lors qu'elles suffiront à répondre aux attentes et besoins du présent marché.

Selon l'estimation de l'acheteur, l'organisation idéale correspond à la mise en place des équipes suivantes :

- Concernant les actions de maintenance préventive obligatoire + maintenance préventive conditionnelle + maintenance corrective :
 - o Un personnel identifié et habilité s'occupera de la maintenance des équipements des bâtiments des sites définis à l'article 3.1 du présent CCTP. La présence de ce technicien et ses horaires seront définis dans l'article 7.2.3.1 du présent CCTP.

Le personnel identifié et habilité devra assurer les missions suivantes :

- L'organisation et la coordination de la maintenance préventive de tous les équipements dont il a la charge,
- L'organisation de la supervision et la prise des mesures conservatoires ou de demande d'intervention par la Division Logistique sur un équipement défaillant, pour toutes sections techniques, au titre de l'intervention de première urgence ou d'assistance à travaux.
- L'organisation et la coordination de la maintenance corrective pour tous les équipements de toutes les sections techniques dont il a la charge.
- La gestion de la GMAO, des documents techniques et administratifs liés aux équipements dont il a la charge, notamment la mise à jour des registres de sécurité
- L'assistance à la Division Logistique par des réunions hebdomadaires, rapports et bilans bimestriels de son activité, suivi des énergies, suivi des mises aux normes.

6.2.2 - Surveillance, conduite des installations

Dans le cadre du marché, le titulaire effectuera toutes les visites et les interventions nécessaires à la surveillance et à la conduite des installations.

La surveillance consiste notamment en un contrôle visuel et auditif des équipements afin de :

- S'assurer du bon fonctionnement des installations,
- Prévenir les dérèglements, les pannes ou les incidents.

La conduite des installations consiste à :

- Mettre en service des installations et équipements,
- Mettre à l'arrêt des installations et équipements,
- Ajuster les paramètres et consignes de fonctionnement normal dans le cadre des objectifs du marché.

Il pourra être demandé des devis au titulaire pour le pilotage et la coordination des visites et contrôles réglementaires exigibles aux bâtiments et aux équipements sous la responsabilité du CRNA-E.

Les rapports de visite devront être transmis à l'Assistant de Prévention et au Chef de la Division Logistique et son adjoint.

6.2.3 - Maintenance préventive systématique

Cette prestation relève de la part forfaitaire du marché.

Les visites et interventions de maintenance préventive systématique ont pour but de réduire les risques de pannes et de maintenir dans le temps les performances des matériels ou équipements à un niveau proche de celui des performances initiales.

Les opérations à la charge du titulaire regrouperont l'ensemble des prestations qui devront être réalisées pour répondre aux exigences de la réglementation, aux normes en vigueur, aux préconisations des constructeurs et aux règles de l'art de la profession. A ce titre, il procédera aux opérations mentionnées en **annexe 2 « Gammes de maintenances préventives »**.

Ces gammes de maintenance sont données à titre non exhaustif, et le titulaire y associera toutes les prestations préconisées, entre autres, par les constructeurs. Notamment lorsque ces dernières sont liées à la pérennité et à la spécificité des installations.

Il aura néanmoins l'entière responsabilité de « sa politique de maintenance ». Il lui appartiendra en particulier de :

- S'organiser avec des moyens dédiés et adaptés au site pour déranger le moins possible les occupants des bâtiments,
- Proposer une amélioration des gammes de maintenance au cours de l'exploitation du site en tenant compte de l'expérience acquise.

Ces nouvelles gammes opératoires ne seront réalisées qu'après acceptation visée par les Services Bénéficiaires, et elles ne diminueront en rien la responsabilité du titulaire vis-à-vis de leur adéquation aux installations sur le plan des exigences techniques.

Les fournitures seront fournies via les stocks des Services Bénéficiaires ou sur devis si hors stocks.

Au cours de ses opérations de maintenance préventive, le titulaire devra :

- Repérer les dysfonctionnements des installations,
- Proposer les réparations qui s'imposent,
- Etablir un devis sur les bases définies au présent marché.

6.2.4 - Maintenance préventive conditionnelle

Cette prestation relève de la part forfaitaire du marché.

Des actions de maintenance préventive conditionnelle résulteront de la surveillance permanente des installations par le titulaire. Il devra :

- Effectuer une surveillance visuelle de l'état de tous les équipements dont il a la charge,
- Etablir un relevé des désordres éventuels,
- Fournir si besoin des propositions de travaux.

Les propositions de travaux ainsi formulées relèveront de la maintenance corrective.

Les visites de maintenance conditionnelles à exécuter peuvent également découler de constats réalisés lors des visites de maintenance préventive systématique, ou sur demande.

Ces interventions seront planifiées selon les mêmes modes opératoires que celles de la maintenance systématique.

6.2.5 - Maintenance corrective

Cette prestation relève de la part forfaitaire main d'œuvre du marché.

Les fournitures seront fournies via les stocks des Services Bénéficiaires (ou sur devis si hors stocks à la demande du service).

Les interventions qui relèvent de la maintenance corrective ont pour objet la remise en état des installations et/ou équipements à la suite notamment d'une défaillance ou d'une dégradation.

La maintenance corrective palliative portera sur l'ensemble des actions destinées à permettre à un bien d'accomplir provisoirement tout ou partie de la fonction requise alors que la maintenance corrective curative consistera à effectuer la réparation définitive.

Ces interventions peuvent être déclenchées soit :

- Par l'identification d'une détérioration lors de la surveillance des installations ou de la maintenance préventive (systématique ou conditionnelle),
- Par une demande d'intervention émise par la Division Logistique via SVP LOG.

Chaque intervention de maintenance corrective fera l'objet d'un compte-rendu d'incident. Ces interventions consistent :

- A réaliser le diagnostic,
- A mettre en sécurité l'installation ou l'équipement,
- A assurer la continuité de fonctionnement (éventuellement en mode dégradé) de l'installation ou de l'équipement,
- A faire la réparation à l'aide des fournitures des stocks des Services Bénéficiaires. Si les fournitures sont hors stocks, un devis sera demandé au titulaire. Dès que le service bénéficiaire aura validé le devis, le titulaire procédera à la remise en état.

Une analyse bimestrielle et annuelle de ce type d'intervention permettra de juger de la performance du titulaire et devra être pris en compte dans son PAQ.

Dans le cas d'une demande de devis, un délai de réalisation devra être mentionné sur chaque devis. Ce délai devra tenir compte des commandes, de la fourniture et de la réalisation des travaux. Il commencera dès réception d'un bon de commande notifié au titulaire.

En cas de non-respect de ces délais, des pénalités de retard pourront être appliquées (voir CCAP).

Relamping :

Un bilan annuel sera établi par le titulaire. Il reprendra l'ensemble des lampes remplacées dans l'année selon les périodicités détaillées dans l'Annexe 1 – Annexe 1.1 CRNA-E – DT04.

S'il est établi qu'une action en curatif est rendue nécessaire par un défaut de maintenance préventive, le titulaire aura à sa charge tous les frais de réparation occasionnés (pièces et main d'œuvre).

6.2.6 - Maintenance corrective conditionnelle (Hors forfait)

La maintenance corrective conditionnelle désigne toute intervention corrective identifiée lors d'une opération de maintenance préventive ou conditionnelle, nécessitant des compétences techniques ou des moyens supplémentaires non prévus dans l'organisation courante du site. Ces interventions, lorsqu'elles excèdent les ressources ou compétences disponibles chez le titulaire, font l'objet d'un devis hors forfait conformément au Bordereau des Prix Unitaires (PBU).

Cette clause s'applique notamment dans les situations suivantes :

- Intervention nécessitant **plusieurs agents simultanément** (ex. conduite de nacelle avec deux opérateurs habilités).
- Recours à des **compétences spécialisées** non prévues dans le périmètre initial (ex. expert en régulation, hydraulique).
- Mobilisation de **moyens matériels spécifiques** non inclus dans le forfait (ex. nacelle élévatrice, outillage spécialisé).
- Intervention urgente ou complexe nécessitant **sous-traitance validée par la Division Logistique**.

Le titulaire informe immédiatement la Division Logistique dès constat du besoin. Il transmet un devis détaillé précisant :

- Nature des travaux et justification technique,
- Nombre de techniciens supplémentaires et taux horaires (selon BPU),
- Moyens matériels requis,
- Délais prévisionnels d'intervention.

Dans le cas d'intervention d'un sous-traitant, il fournit un devis sur lequel il applique le coefficient inscrit au BPU et fournit le devis de son sous-traitant en pièce justificative.

L'intervention ne peut débuter qu'après validation du devis et l'émission d'un bon de commande.

6.3 - Pièces détachées sur devis

Toutes les pièces remplacées sur devis devront être neuves ou reconditionnées en parfait état.

Le titulaire s'obligera à n'utiliser pour la maintenance que des pièces de rechange sur devis de marque similaire et de même référence que la pièce d'origine, sauf dérogation autorisée par les Services Bénéficiaires (notamment en cas d'obsolescence du matériel installé).

L'évacuation des pièces remplacées devra être réalisée selon la réglementation en vigueur et sera à la charge du titulaire qui remettra un certificat de destruction, récupération et/ou mise en déchetterie.

6.4 - Gestion de la Maintenance Assistée par Ordinateur (GMAO)

L'ensemble des personnels du titulaire intervenants sur les sites ou leurs remplaçants devront être en mesure d'utiliser et mettre à jour l'outil du titulaire.

Cet outil de Gestion de la Maintenance Assistée par Ordinateur, outil propre au titulaire, sera installé par la Division Informatique de Gestion de la DGAC sur le poste de travail bureautique fourni par le CRNA-E.

Ce poste de travail ne sera pas connecté à des réseaux externes à la DGAC, il n'aura pas d'accès internet.

Toutes les informations liées aux bâtiments, aux installations diverses du CRNA-E ne devront pas être diffusées.

Au départ du titulaire, le poste de travail bureautique fourni par le CRNA-E et toutes les données collectées par le titulaire resteront la propriété du CRNA-E (Art. 7.7)

6.4.1 - Enregistrement des prestations réalisées

L'enregistrement des prestations réalisées se fera au moyen de la GMAO, des rapports de visite, de comptes-rendus. La mise à jour de la GMAO permettra la connaissance de l'historique des équipements mais aussi des interventions de toutes natures réalisées ou non par le titulaire.

Le titulaire aura en charge :

- La planification validée des interventions programmées annuellement,
- Les saisies des informations journalières après exécution des interventions,
- La proposition de mise à jour régulière des données concernant les caractéristiques techniques des équipements et composants dont le titulaire à la charge (*),
- La proposition de mise à jour des gammes de maintenance (*).

(*) Ces mises à jour seront exécutées après validation de la Division Logistique.

Toute pièce remplacée sur devis sera couverte par une garantie du constructeur et sera saisie comme telle sur la fiche d'équipement de GMAO correspondante.

6.4.2 - Enregistrements réglementaires

Le titulaire mettra en place et renseignera tous les documents d'enregistrement imposés par la réglementation et applicables aux équipements et /ou installations visés par le présent cahier des charges techniques, notamment pour le suivi des équipements, matériels ou installations suivantes :

- Déchets, recyclage, élimination
- Eau froide et eau chaude sanitaire (sauf légionelle)

Liste (non exhaustive) des documents d'enregistrements :

- Les registres de sécurité
- Les mains courantes
- Les fiches d'ordre de manœuvre, attestation de consignation et de fin de travaux
- SVP LOG (outil de ticketing interne DGAC).

6.4.3 - Comptes rendus d'interventions préventives et demandes d'interventions correctives

Comptes rendus d'interventions préventives : le titulaire saisira sur la GMAO les renseignements de la fiche correspondante.

Demandes d'interventions correctives et curatives : le titulaire saisira sur la GMAO les renseignements de la fiche d'intervention :

- Le(s) repère(s) et le lieu des équipements ayant fait l'objet d'intervention,
- La nature précise des prestations exécutées,
- La liste et les quantités des pièces détachées utilisées,
- Le nom du responsable des travaux (utilisateur qui soldera l'intervention),
- Le nom de l'entreprise intervenante,
- La date et l'heure de début d'intervention,
- La date et l'heure de la fin d'intervention et de remise en état de fonctionnement de l'équipement ou de l'installation,
- Tous autres éléments nécessaires à déterminer le montant des prestations, à condition que ceux-ci soient vérifiables aisément et sans contestation.

Ce bon d'intervention devra être visé par la Division Logistique pour valider l'intervention. Ce visa ne préjugera en rien du résultat d'un contrôle ultérieur sur la qualité de la prestation.

6.4.4 - Enregistrement des devis

Tous les devis proposés par le titulaire devront être enregistrés dans la base de données GMAO. Dans ce cadre, le titulaire devra renseigner les éléments suivants :

- Domaine technique
- Local
- Société
- Etat du devis
- Etat de réalisation

Chaque changement d'état (devis ou réalisation) devra être intégré dans la GMAO par le titulaire.

6.5 - Le suivi des demandes d'intervention

La Division Logistique assurera le pilotage et le suivi des demandes d'intervention qui comprend l'enregistrement de chaque demande d'intervention via le ticketing SVP LOG.

Toutes les demandes d'intervention seront intégrées dans le rapport d'activités (GMAO) par le titulaire afin de pouvoir procéder à leurs analyses et vérifier le respect des délais.

6.6 - Rapport d'activités / Réunion bimestrielle / Plan de progrès / Bilan de l'exercice

6.6.1 - Réunion bimestrielle

Des réunions bimestrielles seront organisées à l'initiative de la Division Logistique.

Les Services Bénéficiaires et la Division Logistique se réservent le droit de modifier la périodicité des réunions.

L'ordre du jour ainsi que les supports présentés en réunion devront être transmis par **voie électronique par le titulaire à la Division Logistique au minimum 7 jours avant la date de la réunion fixée** collégialement. Ce délai permettra aux différents participants de prendre connaissance des documents présentés préalablement à la séance.

Le rapport d'activités soumis par le titulaire exploitera les informations contenues dans la base GMAO et permettra à la Division Logistique d'apprécier le respect des engagements, la qualité des prestations exécutées.

Chaque réunion fera l'objet d'un **compte rendu écrit par le titulaire et transmis sous 7 jours au plus tard par voie électronique** à une liste d'agents fournie par l'acheteur. Ces derniers disposeront d'un **délai de 7 jours** pour faire remonter par voie électronique toute demande de modifications ou de compléments. Passé ce délai, le compte rendu transmis par le titulaire sera considéré comme validé.

Les modifications ou compléments demandés devront être **pris en compte sous soixante-douze (72) heures par le titulaire**.

Le non-respect du délai de transmission de ce compte rendu dans les délais contractuels fait encourir au titulaire des pénalités de retard.

Le rapport d'activités portera sur :

- Le respect de la planification des interventions de maintenance préventive,
- Le récapitulatif des interventions correctives, le suivi des demandes d'intervention et leur analyse,
- Le coût de la maintenance préventive, de la maintenance corrective (main d'œuvre et pièces détachées) et de la maintenance curative,
- Une analyse de l'état global des installations et équipements concernés,
- La liste des propositions d'amélioration transmises,
- La mise à jour de la planification pluriannuelle des travaux prévisibles et chiffrés,
- Le recensement des données techniques (liste des équipements, caractéristiques principales...) sous format papier et informatique (base de données compatible EXCEL),

- Les fiches de relevés des performances et d'améliorations des conditions de fonctionnement.

Ce rapport comportera un chapitre spécifique sur le relevé des consommations des fluides enregistrées, avec une analyse détaillée et commentée justifiant les écarts de consommations anormalement constatés.

Le titulaire devra soumettre aux Services Bénéficiaires une fiche de synthèse par bâtiment et par équipement qui fera état :

- Des performances et/ou consommations d'énergies et fluides constatés lors de la prise en charge,
- De propositions d'axes de progrès avec les résultats attendus en matière de rendements, performances, économies d'énergies et de fluides, pilotage et programmation des installations sans « altérer » le confort des occupants.

Le non-respect du délai de transmission de ce rapport dans les délais contractuels fait encourir au titulaire des pénalités de retard.

6.6.2 - Plan de progrès

A l'issue des six (6) premiers mois d'exploitation, puis annuellement dans le bilan d'exercice, le titulaire identifiera les installations qui peuvent faire l'objet d'améliorations de performances ou d'axes de progrès, en fonction des caractéristiques et des performances des équipements.

Il devra proposer des pistes d'amélioration au moyen de fiches de performance.

Les mesures proposées dans le plan de progrès devront permettre de contrôler les performances des équipements concernés et d'identifier, le cas échéant, des dysfonctionnements. Elles constituent l'état de référence permettant de suivre l'évolution dans le temps des caractéristiques et des performances.

Le non-respect du délai de transmission de ce plan de progrès dans les délais contractuels fait encourir au titulaire des pénalités de retard.

6.6.3 - Bilan annuel de l'exercice

Le titulaire établira annuellement un bilan de l'exercice écoulé dans lequel figureront :

- Un compte rendu des prestations de maintenance préventive et corrective,
- Un organigramme du personnel d'intervention,
- Un bilan des énergies et consommables,
- Le plan de progrès évoqué ci-dessus,
- Un bilan financier détaillé faisant apparaître :
 - Le coût des prestations forfaitaires
 - Le coût des prestations hors forfait
 - Le coût des énergies et consommables

Ce bilan, accompagné des pièces justificatives, devra être remis avant le 15 février de chaque année à la Division Logistique.

Le non-respect du délai de transmission du bilan annuel de l'exercice dans les délais contractuels fait encourir au titulaire des pénalités de retard.

6.6.4 - Budget annuel prévisionnel des dépenses

A partir du bilan de l'exercice de l'année en cours « N », le titulaire établira avant le 15 novembre de l'année N, un budget prévisionnel pour l'année N+1 dans lequel figurera :

- Une estimation financière des prestations hors forfait.

Ce bilan devra permettre :

- De contrôler l'efficacité de la maintenance réalisée, et éventuellement d'adapter les opérations de maintenance préventive,
- De réduire les coûts d'exploitation (prestations, contrats, énergies, fluides...),
- De réduire les coûts de maintenance corrective, et le remplacement d'équipements ou d'installations,
- De programmer les travaux de rénovation proposés pour donner suite aux constats issus des visites de contrôles et d'expertise de la maintenance conditionnelle lorsque la durée de vie des équipements arrive à terme,
- D'exercer, le cas échéant, ses droits de recours en garantie.

Le non-respect du délai de transmission du bilan annuel de l'exercice dans les délais contractuels fait encourir au titulaire des pénalités de retard.

6.7 - Veille normative et réglementaire

6.7.1 – Part variable sur devis uniquement (Annexe 2)

Le titulaire aura un devoir de conseil pour l'ensemble des équipements soumis aux opérations de maintenance et de contrôles imposées par la réglementation. Il portera à la connaissance de la Division Logistique et de l'Assistant de Prévention toute évolution de la réglementation relative aux maintenances et contrôles réglementaires susceptibles d'être opérés dans le cadre de son marché.

Un envoi trimestriel de toutes les veilles réglementaires commandées devra être effectué par le titulaire. Un bilan annuel détaillé de l'exercice sera remis par le titulaire.

Article 7 – MODALITES D'EXECUTION DES PRESTATIONS

7.1 - Prise en charge des équipements et état des lieux

Le titulaire remettra **au terme du premier trimestre** suivant la date de notification, un **rapport contradictoire de prise en charge des installations et équipements appelé : « état des lieux »**.

Cet état des lieux a pour objectif de :

- Prendre connaissance des installations et équipements,
- Rassembler tous les éléments qui permettent d'exécuter l'exploitation/maintenance,

- Localiser les locaux techniques non opérationnels,
- Recenser les équipements et installations par local et par domaine technique,
- Identifier les besoins immédiats (maintenance, sous-traitance, formation, notice de fonctionnement...),
- Enregistrer les caractéristiques (composants, type de consommables, date de mise en service),
- Contrôler les installations et équipements, ainsi que les systèmes d'alarmes, sur différents aspects (conformité, maintenabilité, accessibilité, fiabilité),
- Apprécier les performances actuelles des matériels et/ou installations,
- Identifier les risques pour les occupants et/ou le personnel d'intervention du titulaire,
- Auditer les réseaux d'eau

Le titulaire indiquera dans son état des lieux, son analyse et ses éventuelles réserves sur :

- L'état des installations et équipements,
- Leurs défauts de conception au regard de la maintenabilité,
- Le besoin de leur mise en conformité,
- Leurs dysfonctionnements,
- Les éventuelles anomalies pouvant avoir une incidence sur la disponibilité des installations ou la sécurité des biens et des personnes.

Les observations devront être justifiées et argumentées (copie des textes réglementaires ou règles de l'art de référence, photographies de l'élément dégradé...). Les manquements dans la documentation techniques y seront précisés.

Le titulaire pourra proposer, à partir de cet état des lieux, l'élaboration de gammes de maintenance spécifiques complémentaires et/ou des modifications des gammes proposées en **annexe 2** au présent C.C.T.P.

Le non-respect du délai de transmission du rapport de prise en charge dans les délais contractuels fait encourir au titulaire des pénalités de retard.

7.2 - Modalités d'intervention

7.2.1 - Contraintes d'exploitation

Certaines interventions nécessitent l'arrêt d'installations pouvant créer des perturbations dans le fonctionnement d'un ou plusieurs bâtiments (par exemple l'interruption d'énergie électrique ou la coupure du réseau AEP). Si une intervention devait perturber le fonctionnement habituel des utilisateurs, le titulaire ne devra les exécuter qu'en accord préalable avec la Division Logistique et les Directions des bâtiments concernés.

7.2.2 - Réception des demandes d'intervention

Le titulaire prendra toutes les dispositions nécessaires pour recevoir les demandes d'interventions émises par la Division Logistique via SVP LOG.
Il devra être joignable 5 jours sur 7 durant les heures ouvrables.

7.2.3 - Horaires d'intervention

Le présent marché nécessite la présence sur site d'une équipe pluridisciplinaire avec un nombre d'agents suffisant pour assurer les obligations d'exploitation, de conduite, de maintenance, de dépannage des installations techniques non opérationnelles et ouvrages pendant les heures définies ci-dessous.

Les interventions seront exécutées pendant les heures d'ouverture des bâtiments et en concertation avec la Division Logistique (entre 8h15 et 17h, hors week-end et jours fériés). Pas d'astreinte en dehors de ces horaires.

Le titulaire devra mettre en place une permanence effective sur place et identifiée une personne présente 5 jours ouvrés/7.

La personne qualifiée devra être joignable par téléphone et être en mesure de prendre les dispositions qui s'imposent pour répondre à la demande de la Division Logistique ou de son représentant en cas d'urgence.

Durant les jours de permanence et pendant la pause méridienne observée entre 12h00 et 14h00, cette personne devra pouvoir être jointe par téléphone pour que son délai d'intervention contractuel puisse être respecté.

En fonction des exigences de continuité d'intervention d'exploitation, et de moindre gêne aux occupants, le titulaire prévoira et planifiera en accord avec la Division Logistique et la Direction des bâtiments concernés le nombre d'arrêts techniques nécessaires.

Tout remplaçant devra être identifié et validé par la Direction du CRNA-E au moins 2 semaines en avance. Il devra bénéficier de la connaissance du site et avoir les mêmes compétences et expérience que le référent identifié. Il devra avoir les mêmes habilitations et autorisations d'accès.

Le titulaire veillera à la bonne passation de service entre les intervenants.

7.2.4 – Habilitation sûreté préalable

L'habilitation sûreté préalable est requise pour l'ensemble des intervenants du titulaire.

Dans le cadre d'une prestation sous-traitante non programmable dans un délai inférieur à 3 mois, ne permettant pas le temps d'instruction de l'habilitation sûreté, l'identité des intervenants du sous-traitant (nom, prénom, date et lieu de naissance) devra être connue au plus tôt dès connaissance de la date effective de l'intervention. L'autorisation d'accès des intervenants sans habilitation sûreté sera alors conditionnée au contrôle préalable d'identité et pourra faire l'objet d'un refus. Et les intervenants sans habilitation sûreté du sous-traitant devront être accompagnés par un intervenant habilité sûreté du titulaire.

Les intervenants réguliers des sous-traitants devront disposer d'une habilitation sûreté préalable, comme l'ensemble des intervenants du titulaire.

Le titulaire est responsable de l'anticipation du renouvellement de l'habilitation sûreté de son personnel intervenant, ainsi que du personnel sous-traitant intervenant régulièrement.

En cas de défaut d'intervenants habilités, ou parce que le titulaire n'aura pas communiqué suffisamment tôt l'identité d'intervenants sous-traitants pour valider leur autorisation d'accès, le titulaire en supportera toutes les conséquences :

- Pénalités pour retard,
- Prestations complémentaires,
- Intervention d'une autre entreprise à ses frais pour pallier sur le champ et sans mise en demeure, sa défaillance concernant l'application des mesures de sécurité.

Le titulaire devra signer un accord de confidentialité.

Parallèlement à l'envoi des éléments nécessaires à l'habilitation sûreté des intervenants du titulaire, chacun d'eux signera une déclaration d'engagement individuel de confidentialité. Les intervenants réguliers des sous-traitants appliqueront également cette exigence.

Extrait de la Note de Service N° 2022/01644/CRNA-Est/Direction du 01/10/22 relative aux Consignes aux Prestataires Extérieurs

LA SÛRETÉ

A. Dispositions générales

L'accès au centre est interdit à toute personne n'ayant pas fait l'objet, au préalable, d'une autorisation d'accès accordée par le CRNA-Est.

L'accès et le déplacement sur l'ensemble du site sont conditionnés au port apparent du badge. Des contrôles aléatoires de port de badge sont susceptibles d'être réalisés par la Brigade de Gendarmerie des Transports Aériens : tout défaut de présentation de badge ou non-respect des zones de travail entraîneront une exclusion du chantier.

Les personnels de l'entreprise sont sous la responsabilité directe de leur chef de chantier, qui veille au respect des règles de sûreté.

B. Interventions régulières sur site : accès soumis à habilitation sûreté préalable

Dans le cadre d'un contrat nécessitant des interventions régulières de l'entreprise sur le site du CRNA-Est, l'autorisation d'accès requise au paragraphe II.A. est subordonnée à l'obtention préalable d'une habilitation sûreté délivrée par la sous-préfecture de Reims.

a) Habilitation sûreté préalable

Le responsable de l'entreprise reçoit par mail la procédure pour accéder au portail STITCH, outil dématérialisé de gestion des habilitations et titres de circulation aéroportuaires, afin de créer son compte entreprise et gérer en ligne les dossiers de demandes d'habilitation de chacun de ses personnels susceptibles d'intervenir sur le site.

Toute demande d'habilitation fait l'objet d'une enquête des services compétents de l'Etat, à l'appui de laquelle la sous-préfecture de Reims établit une décision d'habilitation ou de refus. L'habilitation est prononcée pour la durée du chantier et/ou au maximum pour une durée initiale d'un an (à renouveler le cas échéant).

La procédure pouvant prendre jusqu'à trois mois, le responsable de l'entreprise doit anticiper le dépôt des dossiers de demande d'habilitation dès l'attribution du marché.

b) Autorisation d'accès au site pour intervention

Lors de la préparation d'une intervention ou d'un chantier, et au moins deux semaines avant le début des travaux, le responsable de l'entreprise communique au responsable de l'opération les noms, prénoms, dates et lieux de naissance des personnels habilités par la sous-préfecture qui

interviendront sur le site ainsi que la durée de l'intervention, afin que soient rédigées les demandes d'autorisation d'accès et de délivrance de badges des personnels de l'entreprise. Le badge d'accès de chaque personnel est remis quotidiennement par la BGTA (brigade de gendarmerie de transport aérien) contre une pièce d'identité.

C. Interventions ponctuelles et/ou urgentes sur site : autorisation d'accès sans habilitation sûreté préalable

Dès connaissance de la date effective de l'intervention, le responsable de l'entreprise communique au responsable de l'opération les noms, prénoms, dates et lieux de naissance des agents qui interviendront sur le site du CRNA, afin que soient rédigées les demandes d'autorisation d'accès et de délivrance de badges des personnels de l'entreprise.

Le badge d'accès de chaque personnel est remis quotidiennement par la BGTA (brigade de gendarmerie de transport aérien) contre une pièce d'identité.

Dans le cadre d'une intervention sur site sans habilitation préalable, les personnels de l'entreprise seront accompagnés par un agent du CRNA-Est durant toute la durée de l'intervention.

D. Accès d'un véhicule d'entreprise

Un parking extérieur est à disposition des visiteurs et prestataires extérieurs.

Sous condition, notamment en cas de transport de matériels à décharger en vue d'une intervention, l'accès au site d'un véhicule d'entreprise peut être autorisé.

En amont de l'intervention, le responsable de l'entreprise veille à communiquer au responsable de l'opération le modèle et le numéro de la plaque d'immatriculation du véhicule utilisé par ses personnels.

Après contrôle du véhicule, et contre remise de la carte grise, la BGTA remet au conducteur un badge « véhicule » à apposer de manière apparente derrière le pare-brise.

7.2.5 - Planification des interventions

Le titulaire s'engage à proposer au Chef de Division Logistique et au Chef de Projet Technique à chaque réunion bimensuelle, un planning prévisionnel mensuel des interventions de maintenance préventive (systématique et/ou conditionnelle).

Ce planning d'exécution sera établi de façon à occasionner le minimum de gêne par rapport aux activités des utilisateurs et devra être validé par la Division Logistique.

Il précisera :

- Le jour, l'objet et la durée prévisible
- Le personnel et les entreprises intervenant dans l'établissement (organisme agréé, sous-traitance)
- Les locaux et/ou les équipements concernés
- Les contraintes éventuelles (immobilisation des équipements).

NB : Conformément à la réglementation, un plan de prévention des risques devra être établi et validé par l'acheteur, en concordance avec le plan de prévention type du site. Un repérage amiante avant travaux (RAAT) devra être effectué pour les bâtiments contenant de l'amiante (à la charge des Directions métiers).

Le titulaire devra solliciter l'accord de la Division Logistique et des Services pour tout décalage des dates d'interventions.

Le non-respect du délai de remise du projet de planning bimensuel des maintenances préventives dans les délais contractuels fait encourir au titulaire des pénalités de retard.

7.3 - Délai des interventions

Les délais imposés seront différents suivant les prestations à effectuer. Deux niveaux d'intervention correspondant à deux types de situations de dysfonctionnement à prendre en compte sont définis :

- Les interventions urgentes de « niveau 1 » nécessitées par un dysfonctionnement exigeant une action immédiate et systématique du titulaire dans un temps limité ;
- Les interventions courantes de « niveau 2 » pour corriger un dysfonctionnement ne nécessitant pas une action immédiate systématique. Ces interventions peuvent être effectuées pendant les heures de bureau.

7.3.1 - Délai des interventions urgentes de niveau 1

Ces interventions de « niveau 1 » portent sur les installations en défaut listées ci-dessous :

- Tout bâtiment ou logement soumis à une inondation ou fuite d'eau,
- Tout bâtiment ou logement soumis à un refoulement des eaux usées,
- Toute construction soumise à une dégradation accidentelle.

Les obligations et la responsabilité du titulaire dans le cas d'une telle intervention consistent à :

- **Prendre toutes les mesures conservatoires permettant d'assurer la protection des personnes et des biens et la continuité de service (mesures palliatives),**

- **Avertir la Division Logistique et la Direction du CRNA-E et le SNIA par tout moyen et dans les meilleurs délais des dispositions que la DGAC devra prendre, à la suite des mesures conservatoires mises en place.**

Si lors d'une intervention dans un local, sur une installation, sur un équipement ou sur un matériel, le titulaire constate une détérioration de quelque nature que ce soit, il devra impérativement le signaler et le faire constater au responsable désigné avant tout commencement de travaux.

Dès réception de l'appel, le titulaire sera tenu d'intervenir, ce délai ne pourra excéder une (1) heure.

Dans le cadre du non-respect des délais d'intervention, le titulaire s'expose à des pénalités de retard.

7.3.2 - Délai des interventions courantes de niveau 2

Le délai de la prise en compte de l'intervention de niveau 2 du titulaire ne pourra excéder 24 heures (jours ouvrés).

- **Cas d'une intervention sans fournitures**

Dans ce cadre, le délai de l'intervention ne pourra excéder 48 heures (jours ouvrés) après sa prise en compte.

- **Cas d'une intervention avec commande de fournitures**

Dans ce cadre, le délai d'approvisionnement et le délai de l'intervention seront précisés sur le devis du titulaire et débutera à réception du bon de commande.

Dans le cadre du non-respect des délais d'intervention, le titulaire s'expose à des pénalités de retard.

S'il s'avérait que les installations ou équipements mis en cause subissent une détérioration ou entraînent un quelconque préjudice en raison d'une non-intervention du titulaire ou bien d'une « négligence » imputable au titulaire, le pouvoir adjudicateur engagera les mesures adaptées pour le règlement du préjudice.

7.4 - Organisation et Intervenants extérieurs

Le titulaire assurera la coordination entre tous les intervenants extérieurs ou intérieurs pour les équipements dont il a la charge.

Il sollicitera la Division Logistique pour obtenir les autorisations d'accès et s'assurera, le cas échéant, que le plan de prévention a bien été rédigé, validé par le responsable du service concerné et communiqué aux intervenants avec un préavis suffisant garantissant sa parfaite connaissance et son parfait respect.

Les contrôles réglementaires (à la demande sur devis) à la charge du titulaire, définis en annexe 2 du présent CCTP, devront être exécutés par un organisme agréé qui fournira

les rapports réglementaires nécessaires avec une copie à l'Assistant de Prévention et la Division Logistique.

L'organisation se fera comme suit :

Le titulaire informera **trois semaines à l'avance l'Assistant de Prévention et la Division Logistique de la venue des organismes agréés**, et assurera la coordination, l'assistance et le suivi des opérations.

Il mettra à disposition des différents organismes concernés les moyens d'accès réglementaires et **le responsable de site sera chargé de les accompagner**, notamment dans les locaux opérationnels. Pour ce faire, il devra être compétent pour diriger, en particulier, les manœuvres de consignations et habilité à conduire les appareils installés.

Il établira, en liaison avec l'Assistant de Prévention et la Division Logistique, les registres de sécurité qui doivent être mis à disposition de l'organisme de vérification.

Ces registres sont rangés dans un local dédié et consultables à tout moment par l'Assistant de Prévention et la Division Logistique.

Le titulaire se chargera de la diffusion auprès de l'Assistant de Prévention et de la Division Logistique des divers documents de maintenance, rapports de visites obligatoires, rapports de contrôles réglementaires.

7.5 - Assistance technique aux interventions exécutées par d'autres titulaires

Le titulaire assistera la Division Logistique :

- Pour la programmation des travaux de renouvellement du matériel et des équipements ;
- Dans la réception des équipements et matériels survenant en cours de marché et aux levées des réserves ;

7.6 - Réunion de suivi

- Le personnel identifié et habilité, s'occupant de la maintenance des équipements des bâtiments du CRNA-E devra participer à la réunion bimestrielle de suivi des actions en cours organisée par la Division Logistique, à laquelle participeront également les responsables du CRNA-E.

7.7 - Phase de réversibilité en fin de marché

La phase de réversibilité (fin de marché) est une phase capitale pour le Client, afin de garantir une continuité de services, avec le(s) prestataire(s) entrant(s).

Un projet spécifique, similaire au projet déployé dans le cadre de la phase de démarrage, est ainsi mis en œuvre afin de répondre aux objectifs premiers suivants :

- Assurer la réalisation des prestations contractuelles jusqu'au dernier jour du contrat,
- Clôturer les travaux en cours (réalisation, réception, levées de réserves, gestion des garanties),
- Transférer toutes les connaissances liées aux sites au(x) prestataire(s) entrant(s), en toute transparence,

- Transmettre l'ensemble des consignes, procédures, informations d'exploitation, demandes d'intervention et autres bases de données d'exploitation pour l'ensemble des prestations,
- S'assurer de la bonne gestion RH des collaborateurs et transmettre les données RH au prestataire entrant en cas de reprise,
- Restituer les locaux, clés, cartes d'accès et matériels mis à disposition, en bon état (PV d'état des lieux contradictoire),
- **le poste de travail bureautique fourni par le CRNA-E et toutes les données collectées par le titulaire resteront la propriété du CRNA-E**
- Clôturer les contrats existants de sous-traitance et approvisionnement, et les éventuelles assurances spécifiques,
- Récupérer les matériels propriété du titulaire,
- Vérifier la clôture de la facturation Client.

Durant cette phase est prévue la coactivité de deux activités de deux équipes différentes : l'équipe de réversibilité et l'équipe d'exploitation.

7.8 - Pilotage et Méthodologie de la phase de réversibilité

Les principes et ressources de pilotage et de méthodologie mis en œuvre pour cette phase seront les mêmes que pour la phase de déploiement, à la différence près du recouvrement avec le(s) prestataire(s) entrant(s).

L'objectif est de délivrer, en clôture de phase, l'ensemble des livrables et données d'exploitation, mis à jour, au Client et au(x) prestataire(s) entrant(s), afin de permettre une continuité de services sans rupture.

Article 8 – INDICATEURS QUALITE ET D'ENGAGEMENTS DE RESULTATS

La Division Logistique et les Services Bénéficiaires assureront un contrôle permanent des prestations réalisées par le titulaire et pourront, le cas échéant, faire appel à un vérificateur qualifié pour procéder au contrôle des prestations réalisées.

Les indicateurs décrits dans les paragraphes suivants permettront de mesurer si les engagements de résultats ont été respectés et permettront de tracer dans le temps l'évolution sur la qualité des prestations effectuées.

8.1 - Indicateur 1 : délais de remise des documents

Les délais de remise des documents à la suite de la signature du marché sont les suivants :

Engagements	Délais
Transmission du procès-verbal de prise en charge (état des lieux)	Trois (3) mois après la notification de l'acte d'engagement
Plan de prévention (5.2.2 du CCTP)	8 jours avant le début de toutes interventions
Projet de planning bimensuel des maintenances préventives (7.2.4 du CCTP)	Réunion bimensuelle
Rapport d'activité bimestriel (6.6.1 du CCTP)	Sept (7) jours avant chaque réunion
Plan de Progrès et obligation de conseil : mesures d'amélioration des performances	Six (6) mois après la notification du marché puis annuellement
Planning prévisionnel annuel des contrôles réglementaires (7.4 du CCTP)	Au début de chaque année
Veille normative et réglementaire (6.7 du CCTP)	Au début de chaque trimestre Bilan annuel détaillé
Bilan d'exercice annuel avec CR des maintenances préventives et correctives réalisées avec gestion déchets et mise à jour documents suite interventions (6.6.3 et 8.6 du CCTP)	Avant le 15 février de chaque année
Budget prévisionnel annuel à partir de N+1 (6.6.4 du CCTP)	Avant le 15 novembre de chaque année
Demande d'habilitation sûreté et renouvellement	Trois mois avant la prestation
Identité des intervenants non habilités	Avant 72 heures

Mesure : Ratio du Nb de documents transmis / Nb de documents attendus (dans les délais prévus).

8.2 - Indicateur 2 : respect de la planification des interventions préventives

Le titulaire devra respecter la planification annuelle de la maintenance préventive et notamment le nombre de visites.

La non-réalisation d'une visite préventive sera considérée par l'acheteur comme une défaillance du titulaire.

Mesure : Ratio du Nb de visites réalisées / Nb de visites prévues.

8.3 - Indicateur 3 : analyse des fréquences de pannes ou dérangements

Le titulaire fournira à la Division Logistique et aux Services Bénéficiaires une communication des données bimestrielle et annuelle de ces événements. Il devra veiller aux dérangements survenant plusieurs fois aux mêmes endroits et issus des mêmes raisons.

Mesure : Nb de pannes-dérangements survenus par endroit pour chaque domaine technique + durée

Nb de pannes-dérangements survenus pour une même cause + durée.

8.4 - Indicateur 4 : délais d'intervention

Les délais ne devront pas excéder les durées spécifiées au § 6.3 du CCTP à compter de la réception de la demande d'intervention.

Mesure : Ratio Nb d'interventions hors délai / Nb d'interventions totales

Délai moyen des interventions qui sont dans les délais

8.5 - Indicateur 5 : maintien à jour des documents et restitution

Le titulaire devra le maintien et la mise à jour des documents relatifs à ses prestations (notice technique, traçabilité des déchets, ...).

Mesure : Nb de documents non mis à jour constatés

A la fin de chaque exercice annuel, le rapport d'activité devra faire état du maintien des documents.

Article 9 – ANNEXES AU CAHIER DES CLAUSES TECHNIQUES PARTICULIERES

CRNA-E

Annexe 1 : Recensement des Domaines Techniques – Inventaire des équipements

Annexe 2 : Gamme de maintenance préventive