



**Direction des Achats
Direction des Affaires Domaniales**

Lot maintenance des chaudières

C.C.T.P.

ACCORDS-CADRES À BONS DE COMMANDE

**POUR L'ENTRETIEN
DES APPAREILS INDIVIDUELS DE CHAUFFAGE
ET/OU DE PRODUCTION D'EAU CHAUDE SANITAIRE,
DES INSTALLATIONS DE VMC-GAZ
ET DES PRESTATIONS DE RAMONAGE
SUR LE PATRIMOINE PRIVÉ DES HCL
(LYON ET PÉRIPHÉRIE)**



1. GÉNÉRALITÉS

Le présent marché a pour objet l'exécution de l'entretien des appareils individuels de chauffage et/ou de production d'eau chaude sanitaire, des installations de VMC-Gaz et des prestations de ramonage sur l'ensemble du **patrimoine privé** des Hospices Civils de Lyon. L'entreprise retenue, dénommée dans le présent document « le Titulaire » est réputé avoir pris connaissance et avoir pris en considération dans son offre, l'intégralité des documents du dossier de consultation et tout particulièrement le présent CCTP. Elle ne pourra en aucun cas invoquer une quelconque ignorance d'une pièce du dossier ou d'un de ses articles.

1.1. DÉFINITIONS CONCERNANT LES PRESTATIONS

1.1.1. Patrimoine concerné

Le domaine privé des Hospices Civils de Lyon (HCL) est constitué par le patrimoine non affecté au service public de la santé. Parmi ces actifs, on dénombre des immeubles et des lots en copropriété représentant plus de 850 logements et plus de 120 locaux commerciaux ou d'activité. La Direction des Affaires Domaniales est responsable de la gestion complète de ces bâtiments qui constituent plus de 65 000 m² de surface construite principalement dans Lyon et sa métropole.

Le patrimoine immobilier privé des HCL est composé exclusivement de bâtis anciens dont les estimations de datation le répartissent comme suit :

- 47% construits au 19e siècle (type haussmannien) ou antérieurement,
- 29% construits dans les années 1930,
- 22% construits dans les années 1950,
- 2% construit au début des années 1970.

La liste des principaux immeubles constituant ce patrimoine est communiquée en annexe du présent document. L'attention du Titulaire du présent lot est attirée sur le fait que plusieurs immeubles sont situés dans la « zone à trafic limité » mise en place dans la presqu'île de Lyon.

Tous les logements du patrimoine privé ne sont pas dotés d'un équipement nécessitant un entretien relevant du présent marché. La liste des équipements avec leurs détails (adresse, type d'appareil, marque, modèle, puissance, système d'extraction et date d'installation) est communiquée en annexe du présent document. Cette liste n'est pas figée et pourra être modifiée en fonction des travaux de rénovation des logements et des bâtiments entrants ou sortants du patrimoine relevant de la compétence de la Direction des Affaires Domaniales.

À titre occasionnel, le Titulaire du présent lot pourra être amené à intervenir sur des sites hospitaliers désaffectés ou tout lieu relevant de la compétence de la Direction des Affaires Domaniales.

1.1.2. Objectif du marché

Le niveau de prestation exigé dans le cadre de l'exécution du présent marché doit pouvoir permettre de répondre simultanément, sans que cette liste ne puisse être considérée comme restrictive, aux objectifs suivants :

- La fourniture du confort aux locataires (fonctionnement permanent) ;
- Le maintien des conditions de sécurité imposées par la réglementation (visites préventives systématiques et correctives effectives) ;
- L'entretien et le maintien permanent en parfait état de fonctionnement de tous les appareils ;
- La rapidité d'intervention, la qualité de services et le dépannage dans les délais ;
- La mise en place de tous les services dédiés pour permettre la bonne exécution du marché.

En conséquence, le Titulaire déclare notamment, pour le bon déroulement du marché :

- Avoir la maîtrise de la maintenance des équipements, objet du présent marché ;
- Avoir la maîtrise des interventions en site occupé ;
- Avoir la connaissance des attendus du présent marché ;

- Avoir une organisation interne permettant de satisfaire aux attendus du présent marché ;
- Avoir la maîtrise des règles de l'art relatives à la réalisation de toutes les prestations du présent marché ;
- Avoir identifié toutes les sujétions particulières d'exécution du présent marché ;
- Avoir pris en considération les marques, les modèles et la datation des équipements ;
- Avoir pris en compte toutes les difficultés de circulation, d'accès, d'approvisionnement et de manutention liées à l'exécution du présent marché.

En aucun cas, le Titulaire ne pourra invoquer, après notification du marché, des omissions, des oublis, des difficultés spécifiques, des erreurs, des contradictions ou de mauvaises interprétations pour justifier des manquements dans la réalisation de ses prestations ou appliquer des plus-values financières ou des articles complémentaires lors de l'établissement de ses devis et de ses factures.

1.1.3. Profil des occupants de certains logements

L'attention du Titulaire du présent lot est attirée sur le fait que de nombreux lots d'habitation sont des logements de fonction occupés par du personnel rattaché à la direction des HCL (Directeur Général, Directeurs Généraux Adjoints, Directeurs de site ou de service, Directeurs Adjoints de site ou de service) ou des cadres des HCL. **Ce profil d'occupant impose de fait, au Titulaire du présent lot, un niveau de qualité d'intervention irréprochable de façon à être exempt de tout reproche.**

1.1.4. Pénalités

L'attention du Titulaire du marché est attirée sur l'existence de pénalités, définies au CCAP.

Il est précisé au Titulaire du marché que **l'ensemble de ces pénalités sont applicables du seul fait du constat d'un manquement du Titulaire du marché au regard de ses obligations, sans mise en demeure préalable.** Il appartient au Titulaire du marché d'apporter, le cas échéant, la preuve de l'existence d'un événement exonératoire de sa responsabilité justifiant la remise des pénalités.

1.1.5. Nature des prestations

Le Titulaire s'engage à exécuter, sous sa propre responsabilité, les prestations de main-d'œuvre et de fournitures nécessaires à la parfaite exécution de la maintenance, objet du présent marché.

L'exécution des prestations devra être faite en totale conformité avec l'ensemble des dispositions réglementaires et normes en vigueur, ainsi qu'aux règles de l'art.

Le présent marché de maintenance inclut :

- Une prestation forfaitaire rémunérée sur la base du montant détaillé figurant en Partie I de la pièce financière du marché ;
- Des prestations à prix unitaires rémunérées sur la base du bordereau de prix unitaires (BPU) figurant en Partie II de la pièce financière du marché.

Les modalités d'exécution de la prestation forfaitaire de maintenance sont précisées au paragraphe 2 ci-après.

Les Hospices Civils de Lyon se réservent le droit de faire réaliser des travaux (notamment dans le cadre des travaux de rénovation complète des logements ou dans le cadre de campagne de modernisation des équipements) par une autre entreprise sans que le Titulaire ne puisse prétendre à une quelconque compensation. Le Titulaire du marché en sera informé afin que l'un de ses techniciens soit présent lors de la réception des travaux pour assurer sa prise en charge.

Cette prise en charge est réputée être incluse dans la prestation forfaitaire du marché.

1.2. DÉSIGNATION D'UN INTERLOCUTEUR UNIQUE

Afin de faciliter les échanges avec le Service Technique de la Direction des Affaires Domaniales, il est demandé, au Titulaire du présent marché, de nommer un interlocuteur unique. Cette personne aura un profil « technico-commercial » : il sera l'interlocuteur privilégié dans le cadre des échanges courants liés à l'exécution du marché. Il devra être basé physiquement sur la Métropole de Lyon et il devra être facilement joignable par téléphone portable. Le choix de cette personne doit pouvoir satisfaire les critères de compétences techniques dans les métiers du lot, d'expérience en maintenance d'équipements, d'organisation et de maîtrise des marchés publics de services. **Le nom de l'interlocuteur unique pressenti devra être mentionné dans le mémoire technique et son curriculum vitae devra être joint.** Lors de la réunion de lancement du présent marché, l'identité de l'interlocuteur unique sera validée par le Service Technique de la Direction des Affaires Domaniales.

Dans le cadre de la réalisation du présent marché, le Titulaire se voit imposer **une obligation de moyens et de résultats**. En conséquence, l'interlocuteur unique désigné devra se voir accorder des disponibilités en temps et en moyens suffisants pour pouvoir répondre à toutes les sollicitations du Service Technique de la Direction des Affaires Domaniales.

En période d'absence de l'interlocuteur unique désigné, le Titulaire devra nommer temporairement une personne, possédant le même profil et la même disponibilité, pour le remplacer. Le Service Technique de la Direction des Affaires Domaniales devra être informé au plus tôt de ce changement et toutes les coordonnées du remplaçant devront lui être communiquées pour permettre d'assurer la continuité de la mission.

Dans le cas où l'interlocuteur unique désigné ne serait plus en mesure d'accomplir les tâches relevant du présent marché, le Titulaire devra en informer, sans délai et par courrier, le Service Technique de la Direction des Affaires Domaniales et prendre toutes dispositions nécessaires afin d'assurer la poursuite de l'exécution des prestations. Pour son remplacement, il devra proposer une personne disposant de compétences au moins équivalentes (en précisant son identité accompagnée obligatoirement de son curriculum vitae) dans un délai de trente jours à compter de la date d'envoi de l'information. Le remplaçant proposé par le Titulaire sera considéré comme accepté par le Service Technique de la Direction des Affaires Domaniales, si celui-ci ne le récusé pas dans le délai de trente jours courant à compter de la réception de la communication de son identité et de son curriculum vitae. Si le Service Technique de la Direction des Affaires Domaniales récusé le remplaçant, le Titulaire dispose de trente jours pour proposer un autre remplaçant.

À défaut de proposition de remplaçant par le Titulaire ou en cas de récusation des remplaçants par le Service Technique de la Direction des Affaires Domaniales, le marché peut être résilié pour faute.

1.3. DÉROULEMENT DU MARCHÉ

Toutes les prestations énumérées ci-après (réunions, tenues de documents, communications, rapports, prise en charge et restitution des appareils, etc.) sont réputées incluses dans les prestations forfaitaires du marché et ne pourront pas faire l'objet d'une quelconque demande de rémunération complémentaire.

1.3.1. Réunion de lancement

Dans les quinze jours suivant la notification du marché, le Titulaire prendra contact avec le Service Technique de la Direction des Affaires Domaniales pour organiser la réunion de démarrage.

Cette réunion a pour principaux objectifs de :

- Présenter le Titulaire et son organisation ;
- Valider la personne qui sera l'interlocuteur unique et communiquer ses coordonnées ;
- Rappeler les modalités d'exécution du marché ;
- Prendre connaissance des sites à entretenir et remettre les accès (badges et clés) ;
- Transmettre au Service Technique de la Direction des Affaires Domaniales le numéro de téléphone que les occupants devront utiliser pour joindre le Titulaire suivant les conditions définies ;
- Transmettre au Titulaire les informations relatives aux matériels et aux occupants ;

- Finaliser un courrier d'information des occupants, notamment pour préciser la date de commencement des prestations, et programmer sa diffusion par le Titulaire ;
- Présenter le plan annuel d'entretien préventif (organisation, moyens et mode opératoire) mis en place par le Titulaire pour l'exécution du marché ;
- Établir les plannings des visites et vérifications réglementaires ;
- Définir le format et les modalités de transmissions des informations et des documents.

À l'issue de la réunion, un compte rendu, reprenant notamment les procédures mises en place, sera établi par le Titulaire qui le soumettra, pour validation, au Service Technique de la Direction des Affaires Domaniales.

Cette phase de préparation et de mise en place du marché, avec notamment l'envoi du courrier d'information aux occupants, ne pourra pas excéder plus de 3 mois après la notification du marché.

En cas de non-respects des délais pour l'organisation de la réunion de lancement ou la mise en place du marché, le Titulaire encourt les pénalités présentes au CCAP.

1.3.2. Traçabilité des prestations réalisées

Le Titulaire doit assurer la traçabilité de toutes les prestations réalisées au titre du présent marché, qu'il s'agisse de la gestion des appels, des diagnostics, des interventions, etc. Il doit être en mesure de transmettre au Service Technique de la Direction des Affaires Domaniales tous les renseignements s'y référant.

Ces informations doivent être mises à jour par le Titulaire quotidiennement et disponibles, pour le Service Technique de la Direction des Affaires Domaniales, 24h après occurrence.

La forme de ces informations ainsi que les modalités de leur mise à disposition seront mises au point en début de marché.

Dans le cadre de l'exécution des prestations annuelles forfaitaires, le Titulaire est tenu de transmettre un certain nombre de données. La tenue de ces données et leurs transmissions sont réputées incluses dans les forfaits et sont constituées à minima des informations suivantes :

- **Les attestations d'entretien annuel** pour chaque logement reprenant les informations suivantes :
 - Référence Groupe – Immeuble – Logement, adresse et nom du locataire (pour les appareils individuels)
 - Marque, référence de l'appareil, puissance, etc.
 - Date et heure de l'intervention
 - Identification du technicien
 - Description de l'intervention
 - Durée de l'intervention
 - Commentaires
 - Signatures du technicien et du locataire
- **Le registre des appels** (accessible et mis à jour sous 24 heures après traitement de l'appel) reprenant les informations suivantes :
 - Référence Groupe – Immeuble – Logement adresse et nom du locataire
 - Date et heure de l'appel
 - Description du problème signalé
 - Suite donnée (diagnostic, intervention, rapport de signalement de travaux hors forfait)
 - Degré d'urgence défini
- **Les rapports d'intervention et le registre des interventions** (accessible sous 24 heures après la fin de l'intervention) reprenant les informations suivantes :
 - Référence Groupe – Immeuble – Logement adresse et nom du locataire

- Date et heure de l'intervention
 - Identification du technicien
 - Description de l'intervention
 - Durée de l'intervention
 - Commentaires
 - Degré d'urgence constaté
 - Signatures du technicien et du locataire
 - N° et date du bon de commande (le cas échéant)
 - Description précise du problème rencontré et des réparations effectuées y compris tous les commentaires éventuels jugés importants pour la compréhension du problème
- **Les rapports de signalement des travaux hors forfait et le registre des signalements** (accessible sous 24 heures après traitement de l'appel) reprenant les informations suivantes :
 - Référence Groupe – Immeuble – Logement adresse et nom du locataire
 - Description de l'intervention à prévoir, avec référence, autant que possible, aux articles du BPU
 - Commentaires
 - Degré d'urgence défini
 - Suivi des suites données
- **Les données statistiques** (à transmettre tous les trimestres à terme échu) portant sur :
 - Tous les appels traités
 - Toutes les interventions effectuées

À partir de ces données communiquées par le Titulaire qui seront les plus complètes possibles, le Service Technique de la Direction des Affaires Domaniales devra être en mesure de les analyser en utilisant des filtres et des tris portant à minima sur :

- Immeuble, logement, équipement
- Corps d'état
- Préventif/correctif
- Forfait / bon de commande
- Degré d'urgence défini pour la réponse
- Suite donnée (sans suite, intervention forfaitaire, bon de commande...)
- Délais
- Type de pièce changée
- Date
- Période (mensuelle, annuelle)

En cas de non-tenue à jour de ces documents ou d'absence de transmission dans les délais de ces documents, le Titulaire encourt les pénalités présentes au CCAP.

1.3.3. Réunions de suivi des prestations

Le Service Technique de la Direction des Affaires Domaniales organisera, une fois par an, avec l'interlocuteur unique, une réunion pour faire un bilan des interventions réalisées par le Titulaire dans le cadre de l'exécution de son marché. L'objectif de ces réunions est de réaliser un bilan de la période écoulée, de vérifier le bon déroulement du marché et d'apporter au fonctionnement toutes les améliorations nécessaires.

Lors de cette réunion, il pourra être demandé au Titulaire que l'interlocuteur unique soit accompagné d'un membre de la Direction de son entreprise.

Cette réunion aura notamment pour objet de :

- Faire un suivi de la maintenance préventive ;
- Analyser les interventions de maintenance corrective, définir les éventuelles actions à mener et identifier les points à améliorer ;
- Donner un avis sur l'état du matériel ;

- Faire un suivi des travaux réalisés sur BPU ;
- Identifier l'origine des dysfonctionnements techniques et organisationnels afin de définir les actions d'améliorations à mettre en place et les planifier en fonction de leur niveau de priorité ;
- Permettre au Titulaire de porter à la connaissance du Service Technique de la Direction des Affaires Domaniales des éléments dans le cadre de son devoir de conseil ;
- Réaliser des propositions, le cas échéant, d'amélioration en les accompagnant de devis si les travaux relèvent de la spécialité du Titulaire ;
- Réaliser un bilan technico-économique des améliorations entreprises et des résultats obtenus
- Évaluer l'évolution de l'activité par rapport aux années précédentes ;
- Acter les plannings des prestations à renouveler (maintenances préventives) ;
- Faire un point des pénalités appliquées ou applicables ;
- Rechercher des solutions d'amélioration de l'organisation du travail, de la sécurité et de la qualité.

En préambule à cette réunion et pour permettre son bon déroulement, le Titulaire devra transmettre, une semaine avant leur tenue, l'ensemble des documents nécessaires pour pouvoir traiter, en toute connaissance, les points énumérés ci-avant.

À l'issue de la réunion, un compte rendu sera établi par le Titulaire qui le soumettra au Service Technique de la Direction des Affaires Domaniales.

La récurrence de ces réunions pourra être augmentée si le Service Technique de la Direction des Affaires Domaniales le juge nécessaire pour la bonne exécution du présent marché. De plus, la Direction des Achats des Hospices Civils de Lyon pourra se joindre à ces réunions.

En cas d'absence de l'interlocuteur unique ou de sa Direction (si celle-ci est sollicitée), le Titulaire encourt les pénalités présentes au CCAP.

1.3.4. Contrôle des prestations

Afin de s'assurer de la bonne exécution du marché, le Service Technique de la Direction des Affaires Domaniales pourra mettre en place des contrôles qui pourront être confiés à des prestataires indépendants.

En conséquence, le Titulaire rendra compte de la bonne marche des installations et se prêtera à toutes les visites, les contrôles ou les expertises qui pourront être organisés.

De même, le Titulaire ne pourra pas s'opposer à la réalisation de tout prélèvement sur les équipements pour s'assurer que les fournitures et leur mise en œuvre sont conformes aux dispositions du présent marché, aux normes et aux règlements en vigueur, ainsi qu'aux règles de l'art.

1.4. FACTURATION DES PRESTATIONS

Il est rappelé au Titulaire que la transmission des factures doit respecter les modalités spécifiées au CCAP.

1.4.1. Facturation des prestations forfaitaires de maintenance

À chaque début d'année civile, la Direction des Affaires Domaniales transmettra au Titulaire une commande des prestations forfaitaires à réaliser accompagnée de la liste des équipements mis à jour. Cette commande servira de référence pour l'établissement des factures. Le Titulaire ne peut se prévaloir d'aucune indemnité résultant des modifications apportées à l'inventaire de départ, et cela, quelle qu'en soit l'importance (vente d'un immeuble par exemple).

La facturation de ces prestations forfaitaire de maintenance interviendra à chaque fin de trimestre (terme échu).

Une seule facture trimestrielle récapitulative devra être émise pour l'ensemble des équipements. Les modalités et le format de présentation de cette facture seront validés lors de la réunion de lancement. Toute facture ne

respectant pas le formalisme défini sera automatiquement rejetée et ne pourra donner lieu à aucune réclamation du Titulaire.

1.4.2. Facturation des prestations complémentaires à prix unitaires

Les factures liées à des devis spécifiques, concernant des prestations complémentaires à prix unitaire, devront être émises à la fin des interventions correspondantes et après remises en service des équipements.

Chaque facture doit correspondre à un bon de commande et le montant total facturé ne pourra pas être supérieur au montant figurant sur celui-ci. En conséquence, tous les travaux supplémentaires devront être validés, avant leur réalisation, par le Service Technique de la Direction des Affaires Domaniales et devront faire l'objet de l'émission d'un bon de commande complémentaire. Chaque facture transmise devra obligatoirement être accompagnée du bon de commande correspondant.

Toute facture ne respectant le formalisme défini sera automatiquement rejetée et ne pourra donner lieu à aucune réclamation du Titulaire.

Lors du remplacement d'un équipement, après la réalisation de ses travaux, le Titulaire remettra obligatoirement, avant la transmission de sa facture, au titre du DOE, la fiche technique du nouvel appareil et sa notice d'utilisation (1 exemplaire papier + fichiers PDF). En l'absence de la transmission de ces documents, la facture correspondante émise par le Titulaire sera automatiquement rejetée et ne pourra donner lieu à aucune réclamation du Titulaire.

1.5. OBLIGATIONS DU TITULAIRE DU MARCHÉ

1.5.1. Obligations de résultat

Le Titulaire est soumis à une obligation de moyens et une **obligation de résultat** pour l'ensemble du présent marché. Cette obligation de résultat se traduit notamment par la réalisation dans leur totalité des objectifs définis au paragraphe 1.1.2 du présent CCTP.

En cas d'arrêt ou de fonctionnement défectueux du ou des installations objet du présent marché, sur appel d'un occupant et/ou d'un représentant des Affaires Domaniales, le Titulaire devra intervenir autant de fois que nécessaire, sans restriction ni limites, afin de remettre en état le ou lesdites installations en défaut, et ce sans prétendre à un complément de rémunération.

Le taux d'entretien des chaudières devra être au moins égal à 98% sur 1 an. Ce taux est calculé en comparant le nombre d'entretiens préventifs réalisé dans l'année et le nombre de logements concernés par le marché, en excluant ceux occupés par les locataires considérés comme « absent définitif » au sens de la procédure décrite dans la partie I - article « Gestion des dossiers locataires » - Phase 3 - de la pièce financière du marché.

Étant responsable de la bonne continuité du fonctionnement des installations, le Titulaire signalera au Service Technique de la Direction des Affaires Domaniales, avec confirmation écrite, les incidents prévisibles dès qu'il pourra les déceler, en indiquant les répercussions que pourraient entraîner ceux-ci.

Le Titulaire doit informer immédiatement le Service Technique de la Direction des Affaires Domaniales de toute anomalie, de problème de sécurité, de non-conformité, etc., repérés lors d'une intervention, quelle que soit la nature de ceux-ci. Cette information peut se faire par l'envoi d'un courriel avec demande d'accusé de réception.

1.5.2. Choix des matériaux et des fournitures

Tous les matériaux et produits prévus dans la pièce financière du marché et mis en œuvre par le Titulaire seront obligatoirement des produits de première qualité (1er choix) issus de gammes professionnelles, estampillés par une des marques les plus représentatives du marché et portant la mention NF.

Les matériaux, produits et fournitures utilisés devront satisfaire aux réglementations, aux règles de calculs, aux normes, aux D.T.U. et, en particulier, tous les textes ayant trait à la sécurité des personnes sans que la présente liste soit exhaustive ou limitative.

Le Service Technique de la Direction des Affaires Domaniales a éventuellement indiqué dans le présent CCTP, pour des raisons de compréhension, d'adaptation et de compatibilité parfaite, un certain nombre de références de matériaux et de fourniture qu'il souhaite voir utiliser dans la réalisation des travaux relevant de ce marché. Ce choix a été réalisé en appliquant **des critères qualitatifs de sélections très strictes (durabilité, fiabilité, réparabilité, esthétique, technique, habitabilité, protection de la santé, respect de l'environnement...).**

Sauf pour certains matériels et matériaux où s'appliquent des contraintes d'uniformisation de l'ensemble des équipements ou de cohérence d'aspect, les références indiquées n'ont pas de caractère obligatoire. Le Titulaire a la possibilité de proposer de mettre en œuvre des produits équivalents de qualités identiques ou supérieures à condition de les faire valider (accord écrit), avant toute mise en œuvre. Pour obtenir cette validation, le Titulaire devra présenter des échantillons accompagnés de leur fiche technique, de leur fiche de données de sécurité, de leur fiche de déclaration environnementale et sanitaire, de leur fiche d'analyse du cycle de vie et tout autre document nécessaire pour juger de leurs qualités et apprécier l'équivalence.

Le Service Technique de la Direction des Affaires Domaniales se réserve le droit de faire déposer et/ou remplacer, à la charge complète du Titulaire, tout matériau ou tout produit, n'ayant pas fait l'objet d'une validation en amont, sans qu'aucune réclamation ne puisse être formulée, ni demande d'indemnisation ni prolongation du délai d'exécution.

Au démarrage du présent marché, une réunion de validation pourra être organisée à la demande du Titulaire. En cas de refus des produits présentés, le Titulaire ne pourra réclamer aucune demande de compensation financière.

Pour les prestations de dépose et remplacement d'un équipement, si aucune précision n'a été donnée au niveau des caractéristiques techniques du nouveau produit à poser, celui-ci devra obligatoirement être équivalent et de qualité identique ou supérieure à celui en place.

1.5.3. Stockage des matériels, des fournitures, des pièces détachées et des matériaux

Pour pallier les aléas d'approvisionnement chez les fournisseurs et respecter les délais de réactivités exigés pour assurer le bon déroulement du présent marché, le Titulaire devra constituer, en quantité suffisante, dans des entrepôts situés sur la Métropole de Lyon, ses propres stocks de matériels, fournitures, pièces détachées et matériaux nécessaires à la bonne exécution des interventions. La constitution de ces stocks devra permettre d'assurer les interventions sur toutes les marques des appareils objet du présent marché, sur la base de la liste des équipements communiquée en annexe du présent document.

Concernant ses interventions, aucun délai supplémentaire ne sera accordé au Titulaire pour des problèmes d'approvisionnement.

Tous les stockages de matériels, fournitures, pièces détachées et matériaux dans les entrepôts du Titulaire ou temporairement sur le chantier, avant leur mise en œuvre, devront se faire à l'abri des intempéries, des chocs et des salissures. Les modalités de ces stockages devront permettre de conserver l'intégralité des spécifications et qualités techniques des éléments stockés.

Pour le stockage temporaire de ces matériels, fournitures, pièces détachées et matériaux sur le chantier, l'attention du Titulaire est attirée sur la nécessité absolue de contrôler que les charges mises en place et leurs répartitions sont compatibles avec la surcharge admissible du plancher. Au besoin, le Titulaire prévoira un approvisionnement en plusieurs phases sans pouvoir réclamer de compensation financière.

Les aires de stockage ne devront pas entraver les circulations et les zones d'intervention et devront respecter les dispositions des documents du coordonnateur sécurité et protection de la santé ou du plan de prévention.

La constitution de ces stocks de matériels, fournitures, pièces détachées et matériaux est réputée incluse dans l'ensemble des prestations chiffrées dans la pièce financière du marché et ne pourra pas faire l'objet d'une quelconque demande de rémunération complémentaire.

Le Service Technique de la Direction des Affaires Domaniales pourra demander, au Titulaire, s'il le juge nécessaire, à visiter les stocks organisés dans ses entrepôts sans que celui-ci ne puisse s'y opposer.

1.5.4. Traitement des déchets

Le Titulaire s'engage, dans le cadre de ses prestations dues au titre du présent marché à procéder au traitement complet des déchets incluant leur évacuation, y compris toutes les manutentions inhérentes, leur transport, leur prise en charge et leur valorisation en décharge conformément à la réglementation en vigueur. Le Titulaire transmettra, sur simple demande du Service Technique de la Direction des Affaires Domaniales, les bordereaux de suivi correspondants. Ce traitement complet des déchets est réputé inclus dans l'ensemble des prestations chiffrées dans la pièce financière du marché et ne pourra pas faire l'objet d'une quelconque demande de rémunération complémentaire.

1.5.5. Procédure de contrôle qualité

Afin de garantir une parfaite exécution dans la réalisation des prestations du présent marché, le Titulaire devra mettre en place, dans le cadre d'une démarche qualité, une procédure systématique d'autocontrôle à la fin de chaque intervention. Cette procédure se matérialisera par l'établissement, par le technicien intervenant, d'un bon de contrôle qui sera archivé et qui pourra être réclamé, le cas échéant, par le Service Technique de la Direction des Affaires Domaniales.

1.6. TRANSITION ÉCOLOGIQUE ET CERTIFICATS D'ÉCONOMIE D'ÉNERGIE

Dans le cadre de sa démarche en faveur du développement durable, il est demandé au Titulaire du présent lot d'utiliser en priorité les matériaux et équipements pouvant s'inscrire dans une démarche environnementale notamment en termes de performances énergétiques (limitation des déperditions et des consommations d'électricité et de gaz), d'économie d'eau et d'impact sur l'environnement.

Le Titulaire doit tenir un rôle de conseil dans la mise en œuvre de techniques et de produits compatibles avec cette approche du développement durable.

Les Hospices Civils de Lyon souhaitent valoriser les certificats d'économie d'énergie sur les travaux éligibles. Ils ont fait le choix de céder eux-mêmes les droits des C.E.E auprès des obligés. Les prestations éligibles devront être accompagnées des pièces annexes relatives à chaque fiche concernée à chaque facturation.

1.7. SOUS-TRAITANCE

Pour rappel, le Titulaire est autorisé à sous-traiter l'exécution de certaines prestations de son marché sous réserve de respecter toutes les conditions mentionnées dans le CCAP et notamment l'obligation d'obtenir l'acceptation de chaque sous-traitant avant toute intervention sur le patrimoine privé des Hospices Civils de Lyon.

Le dossier de demande d'acceptation du sous-traitant doit être transmis dans un délai suffisant pour permettre son traitement par rapport à la date de début d'intervention de celui-ci sur le chantier.

L'attention du Titulaire du présent lot est attirée sur l'importance du renseignement des informations demandées dans le DC4 et notamment sur la description détaillée de la nature des prestations sous-traitées (paragraphe F du DC4). Conformément à l'article R. 2193-9 du code de la commande publique, le maître d'ouvrage pourra exiger la justification du montant mentionné (paragraphe G du DC4).

Le Titulaire s'engage à ne présenter que des sous-traitants dont il aura scrupuleusement vérifié la probité, la compétence et l'aptitude à réaliser les prestations qui lui seront confiées.

Ce dossier d'agrément doit être adressé au responsable du Service Technique de la Direction des Affaires Domaniales pour avis.

Le Titulaire reste totalement responsable dans l'exécution du marché des sous-traitants acceptés notamment en cas d'accident, de dégâts produits, de dégradation des lieux ou de mauvaise exécution des travaux.

Le Titulaire devra mettre en place une organisation spécifique pour superviser ses sous-traitants et assurer des contrôles journaliers. Le Titulaire conservera à sa charge la gestion complète de ses sous-traitants, notamment en termes de coordination. Tout manquement pourra conduire à une restriction sur l'utilisation de la sous-traitance.

Le Service Technique de la Direction des Affaires Domaniales se réserve le droit de refuser les sous-traitants proposés si les documents transmis (qualification, références, CV des salariés) ne permettent pas de justifier de leurs aptitudes techniques à réaliser les travaux que le Titulaire souhaite leur confier.

En aucun cas, un refus ou une acceptation tardive d'un sous-traitant ne pourront être invoqués par le Titulaire du présent marché pour justifier tout retard dans l'exécution de ses prestations.

1.8. QUALIFICATION ET COMPORTEMENT DU PERSONNEL D'INTERVENTION

Afin d'assurer sa mission, le Titulaire devra disposer d'un effectif répondant à l'ensemble des critères mentionnés dans le présent CCTP et en nombre suffisant pour respecter les délais d'intervention.

Le Titulaire a obligation de ne détacher que du personnel hautement qualifié et expérimenté pour la réalisation des prestations du présent marché. Les techniciens en charge de la maintenance devront avoir les compétences pour assurer correctement les interventions de maintenance sur la totalité des installations du présent marché, quel que soit la marque, le modèle, la technologie ou l'ancienneté des équipements. Le Titulaire prendra toutes les dispositions nécessaires pour assurer les formations complémentaires de son personnel qui s'impose.

Seul le personnel désigné, formé et habilité par le Titulaire, sera autorisé à intervenir pour réaliser les opérations de maintenance. Le personnel intervenant aura reçu une information et une formation spécifique concernant les risques liés aux interventions sur les installations du présent marché.

Lors des interventions, le personnel du Titulaire devra être identifiable, avoir une bonne présentation et porter des vêtements avec le logo de l'entreprise visible. Il est rappelé que tout salarié intervenant sur le patrimoine relevant de la compétence de la Direction des Affaires Domaniales doit être en mesure de décliner son identité et de prouver son appartenance à l'entreprise.

Lors des interventions sur le patrimoine faisant partie du présent marché, le Titulaire s'engage à ce que les règles de présentation, de courtoisie et de discrétion soient respectées par lui-même, son personnel et ses sous-traitants éventuels.

Le Titulaire s'engage envers les Hospices Civils de Lyon à ce que ses techniciens et autres personnels intervenant sur site s'abstiennent de tout commentaire ou remarque auprès des occupants concernant l'état des installations ou équipements de quelques natures que ce soit.

Le Service Technique de la Direction des Affaires Domaniales a le droit d'exiger du Titulaire qu'il retire des intervenants dans le cadre de ce marché, toute personne qu'il emploie, pour manquement grave, insubordination, incapacité ou défaut de probité. En aucun cas, cette demande de retrait ne pourra être invoquée par le Titulaire du présent marché pour justifier tout retard dans l'exécution de ses prestations.

1.9. SÉCURITÉ DU PERSONNEL INTERVENANT

Le Titulaire a obligation de se conformer à l'ensemble des dispositions réglementaires notamment mentionnées dans le Code du travail. À ce titre, le Titulaire ne devra détacher que du personnel formé et informé de l'ensemble des risques inhérents à la réalisation des prestations du présent marché.

Dès la notification du marché, le Titulaire établira un plan de prévention, comprenant une fiche descriptive des risques, de façon à intégrer dans ses processus d'intervention toutes les contraintes spécifiques et définir les mesures adaptées.

Ce plan de prévention doit permettre d'assurer la parfaite sécurité du personnel intervenant, mais aussi la parfaite sécurité des personnes occupant les lieux.

Ce plan de prévention devra être communiqué à tout le personnel susceptible d'intervenir sur les équipements du patrimoine privé des Hospices Civils de Lyon.

Le Titulaire devra respecter toutes les obligations réglementaires vis-à-vis de son CHSCT, de la Médecine du Travail et de l'Inspection du Travail.

Les prestations prévues dans ce marché ne pourront commencer qu'après exécution de ces dispositions. Le Titulaire ne pourra pas invoquer le délai de réalisation de ces dispositions sécuritaires pour justifier d'un retard dans l'exécution des prestations du marché.

En cas de prestation réalisée par un sous-traitant, le Titulaire établira, avec lui, un plan de prévention spécifique avant toute intervention.

Au minimum, à la fin de chaque année d'exécution du marché ou après l'intervention de mesures consécutives au signalement d'une situation de danger grave et imminent, le plan de prévention devra faire l'objet d'une révision afin de l'adapter ou de l'améliorer en intégrant les retours d'expérience.

Il est rappelé au représentant légal du Titulaire et à ses collaborateurs, par délégation, qu'ils sont responsables, vis-à-vis du personnel encadré et du personnel de ses sous-traitants éventuels, de l'application des mesures de prévention requises.

1.10. TRAVAUX EN HAUTEUR

Le Titulaire devra mettre en place tout le matériel adéquat, nécessaire et suffisant pour permettre l'exécution de ses travaux en hauteur en toute sécurité.

Il devra utiliser, sous son entière responsabilité, tous les éléments d'échafaudages, les gazelles, les PIRL (plateformes individuelles roulantes légères) et autre moyen de levage nécessaires à l'exécution de ses travaux. Les échafaudages installés devront être dimensionnés pour supporter leur propre poids, les charges éventuelles à reprendre et les surcharges des poids emmenés. Avant tout montage, la capacité des ouvrages servant de surface d'appui ou de point d'ancrage devra être vérifiée. Le montage et le démontage des échafaudages devront être exécutés par un personnel formé et compétent. Avant chaque utilisation, l'ensemble des éléments de stabilité (points fixes, points d'ancrage, stabilisateur...) et des éléments de sécurité (garde-corps, plinthes...) devront être contrôlés par une personne formée et compétente.

Les employés travaillant sur les échafaudages devront porter l'ensemble des équipements de protections individuelles (EPI) nécessaires à leur parfaite sécurité.

1.11. PRÉSENCE D'AMIANTE

L'attention du Titulaire est attirée par rapport à la possibilité de présence d'amiante dans les locaux où devront être exécutées les prestations du présent marché.

Avant toute intervention destructive, le Titulaire devra demander au Service Technique de la Direction des Affaires Domaniales la production du DAAT (Diagnostic Amiante Avant Travaux). Le Titulaire devra analyser avec soin tous les documents transmis. Si le Titulaire considère que ceux-ci sont incomplets, il devra en informer le Service Technique de la Direction des Affaires Domaniales qui commandera un diagnostic complémentaire.

En tout état de cause, si lors d'une intervention, le Titulaire identifie la présence de matériaux amiantés non répertoriés dans le DAAT, il doit arrêter immédiatement les travaux, prendre toutes les mesures conservatoires nécessaires et alerter immédiatement le Service Technique de la Direction des Affaires Domaniales. Une réunion de concertation sera organisée avec le Titulaire pour étudier les conditions de la poursuite des travaux.

1.12. NETTOYAGE ET PROTECTION DES LIEUX

Dès le début de chaque intervention et pendant toute la durée de ses travaux, le Titulaire devra prévoir la fourniture et la mise en place de toutes les protections temporaires nécessaires et suffisantes afin d'assurer la conservation des lieux dans lesquels il se trouve et d'empêcher toutes dégradations des biens, des équipements et des matériaux laissés en place, notamment lors des interventions chez l'occupant. Les protections mises en œuvre devront protéger contre les risques de poussière, de salissure et de chocs. À la fin de son intervention, il procédera à la dépose et au repliement de l'ensemble des protections puis procédera à un nettoyage complet et soigneux des lieux, y compris la réalisation d'un dépoussiérage par aspiration.

Le Titulaire doit laisser les lieux propres à chaque fin de journée de travail avec une vigilance toute particulière au niveau des parties communes empruntées. Il doit évacuer au fur et à mesure l'ensemble des gravats et autres déchets pour éviter tout stockage sur place.

Le Titulaire doit se charger de l'évacuation de l'ensemble des gravats, déchets et équipements remplacés non conservés ou hors d'usage liés à son intervention. Il doit pouvoir garantir, à tout moment, au Service Technique de la Direction des Affaires Domaniales, ou à son représentant, que ceux-ci ont été évacués en déchetteries agréées ou lieux de stockage spécialisés.

En aucun cas, les équipements démontés et non conservés ne seront restitués aux occupants ou laissés sur place. À ce titre, le stockage de matériaux, matériels et déblais n'est en aucun cas autorisé dans les parties communes et l'utilisation des poubelles des immeubles est strictement interdite. De même, il est formellement interdit de verser dans les évacuations des sanitaires tout produit chimique, colle, enduits et autres produits semi-liquides.

En cas de manquement du Titulaire (ou de son sous-traitant), l'ensemble des frais de remise en état consécutifs à l'intervention d'une entreprise extérieure spécialisée seront entièrement à sa charge.

1.13. UTILISATION DES ASCENSEURS

L'utilisation des ascenseurs est strictement interdite pour les approvisionnements comme pour les évacuations de déblais, gravats, déchets, etc.

Toutefois, le Service Technique de la Direction des Affaires Domaniales pourra, à titre exceptionnel, en autoriser l'utilisation sous réserve de la mise en œuvre d'une protection intérieure adéquate de la cabine (prestation à la charge du Titulaire).

Dans ce cas, le Titulaire (ou son sous-traitant) a la stricte obligation de respecter la charge admissible par l'appareil et de procéder à un nettoyage systématique au moment de l'utilisation pour éviter toute introduction de corps étranger dans les organes de l'ascenseur (portes, glissières, etc.).

1.14. ACCÈS AUX IMMEUBLES ET LOCAUX

Les interventions réalisées par le Titulaire se feront en totale autonomie.

Le Titulaire aura une dotation initiale remise après notification du marché composée de 3 badges de type VIGIK pour un accès permanent à l'ensemble des immeubles où il devra intervenir et de 3 clés pour ouvrir et fermer l'ensemble des tableaux d'affichage situés dans les halls. Cette dotation sera remise au prestataire le jour de la réunion de lancement. Le Titulaire a l'obligation de restituer l'ensemble des badges et des clés en fin de marché. Tous les badges et toutes les clés qui ne seront pas restitués ou qui seront déclarés perdus, entraîneront l'application d'une pénalité de 50 € HT/U.

Des clés spécifiques pourront ponctuellement être remises au Titulaire pour l'exécution de certains travaux. Celles-ci seront, en principe, mises à disposition à l'accueil des bureaux de la Direction des Affaires Domaniales et devront être rapportées au même endroit dès la fin de l'intervention.

2. PRESTATIONS DE MAINTENANCE

L'ensemble de l'offre financière a été élaboré pour correspondre, le mieux possible, à la réalité des interventions à réaliser dans le cadre du présent marché.

L'exécution des prestations est soumise aux normes et règlements en vigueur, et plus généralement aux règles de l'art. Ces dispositions sont valables aussi bien pour la nature des produits et matériaux et leur mode de pose, que pour la qualification de la main-d'œuvre nécessaire à cette pose.

2.1. PRESTATIONS FORFAITAIRES

Le Titulaire du marché s'engage à exécuter sous sa propre responsabilité, les prestations de fournitures et de main-d'œuvre nécessaires à la parfaite exécution de l'entretien des installations qui lui sont confiées. Ces prestations font l'objet d'une redevance forfaitaire facturée trimestriellement.

Le détail du contenu de ces forfaits est directement décrit dans la Partie I de la pièce financière du marché. Par définition, ils comprennent systématiquement les frais de déplacement, les frais de main-d'œuvre, les petites fournitures courantes et les consommables.

Les forfaits d'entretiens comprennent :

2.1.1. La maintenance préventive

La planification annuelle des interventions liées à la maintenance préventive sera définie au démarrage du marché lors de la réunion de lancement puis, chaque année, lors de la réunion de suivi.

Dans le cadre de cette maintenance préventive, le Titulaire doit effectuer, au minimum, une visite par an (année civile) pour chaque appareil figurant sur la liste des équipements communiquée par la Direction des Affaires Domaniales.

L'objet de cette visite est de réaliser tous les travaux préventifs nécessaires au respect des réglementations en vigueur, au maintien des conditions de sécurité et à la réduction des risques de panne ou de mauvais fonctionnement des installations. Son objectif est de permettre d'assurer, pendant la durée du marché, les performances des équipements à un niveau équivalent aux performances initiales.

À l'occasion de sa première intervention dans chacun des logements, le Titulaire devra placer une étiquette adhésive qu'il aura fait éditer. Cette étiquette rappellera l'existence du marché, le numéro de téléphone de la plateforme d'accueil du Titulaire et ses horaires d'ouverture.

Chaque année, lors de l'intervention préventive, le Titulaire accolera à cet adhésif une vignette adhésive qui permettra de témoigner que la visite préventive systématique annuelle aura bien été réalisée. Ces deux étiquettes devront être apposées sur le tableau électrique.

Les prestations qui seront effectuées au cours de cette visite de maintenance préventive se feront suivant les prescriptions des constructeurs. Pour les appareils individuels, elles seront conformes aux règles de l'art et à la réglementation en vigueur.

Pour les immeubles équipés en VMC GAZ, l'entretien annuel des chaudières gaz de ces immeubles sera complété par un entretien annuel préventif de l'installation de VMC GAZ de l'immeuble, comprenant la totalité des installations : groupe, réseaux et équipements divers directement en lien avec cette installation. Ces prestations seront réalisées conformément à la réglementation en vigueur.

Le Titulaire établira une attestation d'entretien conforme à la réglementation après chaque visite et pour chaque appareil ou installation collective.

Les attestations d'entretien annuel sont conservées par le Titulaire et doivent être mises à la disposition du Service Technique de la Direction des Affaires Domaniales selon les modalités qui seront définies en début de marché dans un délai de 24h maximum suivant la fin de l'intervention.

En fin d'année, le Titulaire doit remettre un dossier comprenant l'ensemble de ces attestations sous une forme à définir en début de marché.

2.1.2. La maintenance corrective

La maintenance corrective concerne la réalisation, lors d'interventions spécifiques, des travaux correctifs destinés à remettre les équipements en état de fonctionnement correct, à la suite d'une panne ou d'une anomalie de fonctionnement qui peut gêner, voire paralyser, tout ou partie du fonctionnement des installations.

Le déclenchement de ces interventions de maintenance corrective se fait soit à la suite à l'appel d'un locataire soit suite à la demande de la Direction des Affaires Domaniales.

Lors de la réception d'un appel d'un locataire, le Titulaire doit établir un diagnostic afin de préciser la nature et l'ampleur du problème signalé et d'évaluer le degré d'urgence de sa résolution. C'est au Titulaire d'apprécier, sous sa seule responsabilité, le degré d'urgence de l'intervention. Ce diagnostic se base d'abord sur la description du problème technique, faite au téléphone par le locataire. Lorsque cette description est trop imprécise pour déterminer clairement quelle suite doit être donnée, le Titulaire procédera à un diagnostic sur place en prenant rendez-vous avec le locataire.

Pour la réception des appels téléphoniques des locataires, le Titulaire devra mettre en place une plateforme d'accueil. Cet accueil téléphonique devra être ouvert, à minima, sur une plage de 08h00 à 18h00 du lundi au samedi.

Le degré d'urgence est évalué suivant 3 niveaux :

- **Urgence 1** : grosse fuite d'eau du réseau de chauffage ; arrêt total du chauffage ou de la production d'eau chaude sanitaires, etc. ;
- **Urgence 2** : fuite d'eau de moyenne importance du réseau de chauffage, dégradation sensible de la température de chauffage ou de l'eau chaude sanitaire ;
- **Urgence 3** : concerne les autres dysfonctionnements.

Les interventions se dérouleront, à minima, sur une plage de 08h00 à 18h00 du lundi au samedi et de 08h30 à 12h00 le dimanche, sauf jours fériés.

Les délais maximums de réalisations des interventions, diagnostics inclus, sont les suivants (en heures ou en jours ouvrables) :

- **Urgence 1** : intervention en moins de 4 heures à compter de la réception de l'appel du locataire ;
- **Urgence 2** : intervention en moins de 24 heures à compter de la réception de l'appel du locataire ;
- **Urgence 3** : intervention en moins de 5 jours à compter de la réception de l'appel du locataire.

En cas de non-respect des délais, le titulaire du marché encourt les pénalités définies au CCAP.

Il est rappelé que le Titulaire doit tenir un stock de pièces de rechange suffisant pour permettre de remplacer tout matériel hors d'usage. Il ne pourra invoquer la contrainte de délai de commande ou de livraison pour justifier l'immobilisation d'un équipement de tout type et de toute ancienneté. Ce stock fait partie des prestations dites de base et ne pourra faire l'objet d'une quelconque demande de rémunération complémentaire.

Lors de chacune de ses interventions, le Titulaire procédera aux réparations nécessaires prévues dans le cadre de son forfait.

Chaque intervention de maintenance corrective doit faire l'objet d'un rapport d'intervention.

Les rapports d'intervention sont conservés par le Titulaire et doivent être mis à la disposition du Service Technique de la Direction des Affaires Domaniales selon les modalités qui seront définies en début de marché dans un délai de 24h maximum suivant la fin de l'intervention.

Nota : lors des transmissions des rapports, le Titulaire doit clairement dissocier les rapports d'entretien préventif des rapports d'entretien correctif.

Si les travaux à réaliser sont hors forfait, un devis devra être établi et les travaux devront être exécutés dès réception du bon de commande.

Lors du remplacement d'un équipement, le prestataire remettra obligatoirement, au titre du DOE après exécution des travaux la fiche technique et notice d'utilisation (1 exemplaire papier + fichiers PDF).

2.1.3. Les travaux de ramonage

La prestation de ramonage se fera en respectant les contraintes réglementaires en la matière. Le Titulaire devra nettoyer parfaitement ses zones d'intervention avec son propre matériel d'aspiration et de nettoyage.

Nota : la liste des locataires concernés par le ramonage comprend à la fois les locataires, dont les appareils à combustion qui, entretenus par les Hospices Civils de Lyon, ont une évacuation des gaz brûlés en cheminée et les locataires pour lesquels, du fait qu'ils assurent eux-mêmes l'entretien de leurs appareils, le type de matériel et d'évacuation des gaz brûlés n'est pas connu.

Pour ce dernier cas, le Titulaire devra, lors de sa première visite, identifier la marque et le type du matériel de chauffage et/ou de production d'ECS ainsi que le type d'évacuation des gaz brûlés (par ventouse – murale ou en gaine- ou par conduit de fumée).

Le Titulaire devra informer le Service Technique de la Direction des Affaires Domaniales du résultat de ces investigations :

- Dans le cas où l'évacuation des gaz brûlés se fait par un conduit de fumée, le prestataire réalisera comme prévu le ramonage ;
- Dans le cas où l'évacuation des gaz brûlés se fait par ventouse, le prestataire n'aura pas à effectuer de ramonage, mais sera rémunéré de la même façon que précédemment et le logement concerné sera supprimé de la liste.

2.2. PRESTATIONS À PRIX UNITAIRES

Toute prestation n'entrant pas dans le cadre de la maintenance à redevance forfaitaire sera réalisée en dépense contrôlée, sur bon de commande émis par le Service Technique de la Direction des Affaires Domaniales.

Ces prestations seront rémunérées sur la base du bordereau de prix unitaires (BPU) figurant dans la Partie II de la pièce financière du marché.

Elles feront l'objet d'un devis détaillé qui devra comprendre obligatoirement le délai d'approvisionnement des pièces détachées spécifiques non stockées, y compris, éventuellement, leur délai de fabrication, le temps prévu

pour la réalisation de l'intervention, la main-d'œuvre et les fournitures. Ce devis sera soumis à l'accord préalable du Service Technique de la Direction des Affaires Domaniales.

Le bordereau de prix unitaires a été rédigé afin de correspondre, le mieux possible, à la réalité des travaux commandés. Seuls les articles composant le BPU pourront être utilisés pour deviser et facturer les travaux.

Les devis et les factures établis doivent correspondre exactement à la nature et à la quantité des prestations à réaliser. Le coût des prestations est calculé à l'aide de prix unitaire. Les quantités calculées sont celles caractérisant l'ouvrage fini mesurable sur le chantier. Aucune quantité ne pourra être majorée par l'application d'un coefficient pour tenir compte des pertes et des chutes ou d'une quelconque difficulté d'exécution.

2.2.1. Principes des prix unitaires mentionnés au bordereau

Chaque prix unitaire mentionné au bordereau est **forfaitaire** et est réputé inclure :

- Toutes les missions préparatoires et d'organisation des travaux (les reconnaissances des lieux, les relevés, l'établissement des devis, la rédaction d'un plan de prévention spécifique si nécessaire, les visites préalables, les implantations des ouvrages, les déplacements sur chantier, les réunions de chantier ou techniques, les campagnes d'information des occupants, etc.).
- Tous les moyens nécessaires à affecter pour garantir la sécurité du personnel du titulaire (ou de ses sous-traitants) et de toutes les personnes circulant dans les parties communes de l'immeuble, lieu des travaux. Ces moyens comprennent notamment les protections, les balisages, les signalisations, les aménagements spécifiques, tous les éléments nécessaires pour respecter les préconisations du plan de prévention, la propreté et le rangement des zones d'intervention et des circulations, etc.).
- Tous les moyens nécessaires à l'exécution en toute sécurité de travaux en hauteur (les échafaudages de tout type y compris garde-corps et stabilisateur, les PIR ou PIRL) conformément aux principes généraux de prévention énoncés aux articles L4121-1 à L4121-5 et L4522-1 du Code du travail.
- Tous les moyens matériels et humains nécessaires pour la mise en place d'une base vie répondant aux exigences du Code du travail et autres réglementations.
- Tous les moyens et formations nécessaires à l'application des mesures prévues au Plan de Prévention.
- Tous les travaux d'étude nécessaires à la réalisation des travaux demandés.
- Tous les salaires et frais de personnel d'encadrement, administratifs et de production y compris les déplacements, les indemnités prévues dans la convention collective et l'intégralité des charges sociales.
- Tous les frais généraux nécessaires au bon fonctionnement de l'entreprise (ateliers, dépôts de stockage, bureaux, informatique, téléphones portables...), les bénéfices et aléas.
- Toutes les incidences financières consécutives au respect des délais d'établissement des devis et des délais d'exécution des travaux, notamment pour respecter les délais.
- Toutes les incidences et contraintes liées à des interventions à réaliser en centre-ville (le stationnement et son coût, les restrictions de circulation, les procédures de demande d'occupation du domaine public et autres démarches administratives y compris les droits afférents, les frais éventuels de remise en état des voiries, les frais de levage et de manutentions complémentaires, etc.).
- Tous les matériaux, les matériels, les outillages et la main-d'œuvre qualifiée nécessaires à la bonne réalisation des travaux.
- Tous les travaux de descellements ou démontage des anciens équipements à déposer notamment les pattes ou autres accessoires de fixation.
- Toutes les tâches et les suggestions inhérentes à l'exécution totale pour l'achèvement complet et parfait des travaux (les approvisionnements ; le montage et le stockage des équipements ; le coltinage à pied indépendamment du nombre de niveaux ou des difficultés d'accès ; les manutentions et les travaux préparatoires de toutes sortes ; les percements, saignées, encastremements, calfeutrement et bouchage nécessaires avec des produits adaptés ; toutes les finitions complètes et soignées, les raccordements, les réglages et essais de mise en service...).
- Tous les travaux nécessaires à la remise en état des ouvrages adjacents détériorés accidentellement.
- Toutes les tâches et les suggestions nécessaires aux nettoyages et aux protections des lieux d'intervention et des circulations empruntées.
- Tous les frais d'évacuation, de transport, de tri sélectif, de valorisation ou de traitements des équipements déposés conformément à la réglementation, y compris les taxes dues.

- Tous les travaux nécessaires (y compris leurs incidences financières) de reprise, de remplacement ou de mise en conformité des ouvrages mal exécutés.
- Toutes les missions liées à la fin du chantier (la gestion et le contrôle de la levée des réserves dans les délais, la mise à jour et la transmission de documents à la Direction des Affaires Domaniales, etc.).

Les prix mentionnés au bordereau doivent inclure également les frais liés à l'exécution de l'ensemble des prestations préalables à toute mise en œuvre, notamment les plans d'exécution, les notes de calculs, le dimensionnement des équipements à installer. L'ensemble de ces documents devra être transmis pour validation au Service Technique de la Direction des Affaires Domaniales avant tout commencement de mise en œuvre.

Le titulaire du présent marché ne pourra se prévaloir d'une omission, d'un quelconque oubli ou évoquée des difficultés spécifiques d'approvisionnement, de mise en œuvre ou de tout autre motif pour appliquer des plus-values financières ou des articles complémentaires lors de l'établissement de ses devis et de ses factures.

2.2.2. Délais d'établissement des devis

➤ **Délai à la suite d'une demande ponctuelle :**

Le Service Technique de la Direction des Affaires Domaniales pourra formuler une demande ponctuelle. Le Titulaire devra alors prendre rendez-vous avec le locataire, dans un délai de 24 heures, pour réaliser une visite sur site et prendre connaissance de l'installation. À l'issue de cette visite, le Titulaire aura un délai de 24h pour établir son devis détaillé et établi sur la base du bordereau de prix unitaires figurant dans la Partie II de la pièce financière du marché. Le Titulaire ne devra réaliser aucuns travaux avant l'obtention d'un accord du Service Technique de la Direction des Affaires Domaniales. Aucun devis non validé ne pourra faire l'objet d'une facturation.

En cas de non-respect des délais, le titulaire du marché encourt les pénalités définies au CCAP.

➤ **Délai à la suite d'une intervention de maintenance corrective :**

Lors d'une intervention de maintenance corrective, si la résolution du problème constaté ne relève pas des réparations techniques prévues dans le cadre forfaitaire (articles de la Partie I de la pièce financière du marché), le Titulaire doit transmettre un rapport de signalement des travaux hors forfait sous 24 heures après la réalisation de l'intervention (cette prestation est due au titre des prestations forfaitaires). Ce rapport doit obligatoirement être accompagné d'un devis détaillé des travaux hors forfait devant être réalisés pour pouvoir remettre l'installation en bon fonctionnement.

Ce devis sera établi sur la base du bordereau de prix unitaire figurant dans la Partie II de la pièce financière du marché. Le Titulaire ne devra réaliser aucuns travaux avant l'obtention d'un accord du Service Technique de la Direction des Affaires Domaniales. Aucun devis non validé ne pourra faire l'objet d'une facturation.

En cas de non-respect des délais, le titulaire du marché encourt les pénalités définies au CCAP.

2.2.3. Validation des devis et délai d'intervention

Toute intervention devisée devra être obligatoirement validée par le Service Technique de la Direction des Affaires Domaniales avant d'être réalisée. Cette validation se traduira par l'émission d'un bon de commande numéroté.

Dès réception du bon de commande, le Titulaire devra programmer les travaux suivant le délai mentionné sur le devis ou à défaut mentionné par le Service Technique de la Direction des Affaires Domaniales sur le bon de commande transmis.

Pour les travaux à réaliser en urgence (équipement mis à l'arrêt et ne pouvant pas faire l'objet d'une remise en service dégradée temporaire) nécessitant une réactivité immédiate, l'accord sur devis pourra être donné par la transmission par courriel du devis signé. Cet accord sera confirmé par l'émission du bon de commande numéroté. Dans ce cas spécifique, le point de départ du délai à respecter par le Titulaire sera la date d'envoi du courriel comprenant le devis signé.

En cas de non-respect des délais, le titulaire du marché encourt les pénalités définies au CCAP.

2.2.4. Bon d'intervention

Le bon d'intervention est un écrit établi par l'entreprise Titulaire qui précise les conditions d'exécution de la commande. Ce document concerne les petites interventions n'entrant pas dans le cadre de la maintenance à redevance forfaitaire et qui ne font pas l'objet d'un devis préalable.

Dès la fin de l'intervention, le Titulaire en attestera l'exécution en transmettant ce bon. Cette restitution de l'information sur l'intervention réalisée est obligatoire.

Le bon d'intervention doit reprendre le numéro du bon de commande, le nom et le numéro de marché de l'entreprise. Il doit être rempli, lisiblement, lors de l'intervention. Les renseignements suivants doivent obligatoirement y figurer :

- Date de l'intervention,
- Heure d'arrivée,
- Heure de départ,
- Qualité de la personne attestant de la réalité de l'intervention (locataire, gardien ou technicien),
- Nom et signature de cette personne.

En cas d'intervention dans les parties communes ou des locaux inoccupés, l'entreprise devra joindre en annexe de son bon d'intervention des photographies prises avant et après ses travaux.

Autant que possible, le Titulaire utilisera la partie à remplir appelée « Bon d'intervention », en fin des bons de commande. Si besoin, ce bon d'intervention sera complété par un rapport, dont la forme est laissée à l'appréciation du Titulaire, détaillant les prestations réalisées et les types précis des matériels et matériaux mis en œuvre.

Toute facture transmise sans le bon d'intervention complété correspondant sera automatiquement rejetée.

2.2.5. Articles du BPU

Les études de conception et les travaux à réaliser dans le cadre des prestations à prix unitaires doivent obligatoirement être exécutés conformément aux réglementations et normes en vigueur, dans le respect des règles de l'art et le cas échéant aux prescriptions spécifiques du fabricant.

Les prestations décrites ne sont pas détaillées. En tant que professionnel sachant, le titulaire du marché est réputé avoir anticipé et inclut dans ses prix tous les éléments (main-d'œuvre, fournitures, matériels, etc.) nécessaires pour réaliser une prestation globale répondant aux critères d'exigences et de services présentés dans le présent CCTP.

Les prix unitaires concernant le remplacement d'éléments existants sont réputés inclure toutes les sujétions liées notamment à la dépose, à la manutention, à l'évacuation et au traitement en décharge.

2.2.5.1. Prestations détaillées

Les articles II-1 et II-2 serviront au Titulaire pour établir les devis détaillés des prestations d'intervention n'entrant pas dans le cadre de la maintenance à redevance forfaitaire.

2.2.5.2. Forfait petite intervention

Pour les petites interventions, à réaliser par le Titulaire, n'entrant pas dans le cadre de la maintenance à redevance forfaitaire, lorsque le montant total se situe en dessous d'un seuil, la prestation sera valorisée sur la base de l'article II-3 : « forfait petite intervention » dont le montant constitue ce seuil.

Ce forfait pour petite intervention comprend tous les frais de déplacement, les petites fournitures et matériaux, le nettoyage et l'évacuation des gravats et déchets, si nécessaire. Par nature, l'application de cet article sera unique sur une facture (pas de possibilité de cumul ou de répétition) et il ne peut se cumuler avec aucun autre article du BPU.

Le montant de ce poste ne peut être supérieur à 200 € HT.

2.2.5.3. Taux horaires

Dans le cas de prestations non assimilables à celles prévues dans le bordereau, le Titulaire pourra, exceptionnellement et après accord du Service Technique de la Direction des Affaires Domaniales, établir une facturation basée sur les tarifs horaires indiqués au bordereau (articles II-4.1 et II-4.2). Le nombre d'heures sera égal à la durée réelle de réalisation des travaux sur place.

Ces taux horaires comprennent tous les frais liés à la mise à disposition du personnel, l'outillage, le matériel, les petites fournitures et les matériaux standards nécessaires à la bonne exécution de l'ouvrage.

Le taux horaire de chef d'équipe comprend un véhicule permettant :

- L'approvisionnement du matériel et des matériaux.
- L'évacuation du matériel, des matériaux, des déchets et des gravats.

L'utilisation de ces taux horaires sera accompagnée d'un descriptif détaillé des tâches réalisées dans le temps imparti facturé.

La facturation de ces taux horaires devra être accompagnée d'un décompte journalier des heures et du nombre de personnes présentes.

2.2.5.4. Coefficient de peines et soins

Le coefficient de peines et soins est applicable pour :

- Les matériaux, matières premières et objets fabriqués spécifiques nécessaires à la réalisation de travaux non prévus au bordereau (**prix justifié sur présentation d'une facture du fournisseur** qui devra obligatoirement être jointe avec la facture du Titulaire) ;
- Les travaux spécifiques non prévus au BPU, sortant du champ de compétence du titulaire et sous traités à un tiers après accord du Service Technique de la Direction des Affaires Domaniales (**prix justifié sur présentation du devis du sous-traitant**). Attention, l'acceptation du devis par le Service Technique ne permet pas de déroger au paragraphe 1.7 du présent CCTP.

Ce coefficient est obligatoirement inférieur ou égal à 1,20.

Ce coefficient a été prévu pour alléger l'écriture du BPU, pour des prestations très rarement utilisées sur le patrimoine privé des Hospices Civils de Lyon. Dans le cas de son emploi pour des fournitures, il sera utilisé en accompagnement d'une facturation d'un tarif horaire.