

MARCHÉ PUBLIC DE SERVICES

CAHIER DES CLAUSES TECHNIQUES PARTICULIERES (CCTP)

Le Pouvoir Adjudicateur : I.N.S.A.

I.N.S.A.
Pôle Marchés
135 Avenue de Ranguel
31077 TOULOUSE CEDEX 4

Appel d'offres ouvert
En application des articles R2124-1, R2124-2 et R2161-2 à R2161-5 du code de la commande publique.

MARCHE N°2026-007: MAINTENANCE MULTISERVICES ET MULTITECHNIQUES DES BATIMENTS RESIDENCES UNIVERSITAIRES

Code NACRES : Code NACRES : BE.1 (13, 14, 15, 16, 17) : REPARATION ET MAINTENANCE
DES EQUIPEMENTS DES BATIMENTS

Service instructeur : Service infrastructures - Pôle Patrimoine - INSA Toulouse

SOMMAIRE

1. CLAUSES ET PRESCRIPTIONS GÉNÉRALES	7
1.1. PRÉAMBULE.....	7
1.1.1. Périmètre du marché	7
1.1.2. Durée du marché.....	7
1.1.3. Modalités et conditions d'exécution.....	8
1.1.4. Registres, rapports et livrets	8
1.1.5. Modification des conditions d'exploitation	9
2. DÉSIGNATION DES PARTIES	10
2.1 CÔTÉ POUVOIR ADJUDICATEUR.....	10
2.2. CÔTÉ TITULAIRE	10
3. OBJET DU CONTRAT	11
3.1 NATURE DES PRESTATIONS	11
3.2 DESCRIPTION DES INSTALLATIONS	12
3.3 INVENTAIRE DE DÉPART ET PRISE EN CHARGE DES INSTALLATIONS	12
3.4 REMISE À NIVEAU.....	13
4. NIVEAU DE SERVICE À ATTEINDRE.....	13
4.1. MISE EN PLACE ET UTILISATION D'UN OUTIL DE GMAO	13
4.1.1 Objet	13
4.1.2 Mise en place de l'outil.....	14
4.1.3 Enregistrement des demandes d'intervention	14
4.1.4 Suivi des interventions	15
4.1.5 Analyse et reporting.....	15
4.1.6 Accès à la GMAO	15
4.1.7 Réversibilité.....	16
4.2 PRESTATIONS FORFAITAIRES	16

Cahier des clauses techniques particulières (CCTP)

Marché n° 2026-007 : MAINTENANCE MULTISERVICES ET MULTITECHNIQUES DES BATIMENTS RESIDENCES UNIVERSITAIRES

4.2.1 Obligation de résultats – Valeurs des objectifs à atteindre	16
4.2.2 Principe d'intervention suite à l'apparition d'un dysfonctionnement majeur	18
4.2.3 Maintenance préventive	18
4.2.4 Maintenance corrective	19
4.2.5 Gestion des sinistres techniques	20
4.2.6 Fournitures de consommables et pièces de rechange	20
4.2.7 Gestion et tenue des stocks	20
4.2.8 Prestations annexes	21
4.3 PRESTATIONS HORS FORFAIT	21
4.3.9 Principe.....	23
4.3.10 Modalités.....	23
4.4 CLAUSE DE RÉEXAMEN	24
4.5 GARANTIE	24
5. MODALITÉS D'EXÉCUTION	25
5.1 OBLIGATIONS DU POUVOIR ADJUDICATEUR.....	25
5.2 OBLIGATIONS DU TITULAIRE	25
5.3 QUALITÉ	25
5.4 SÉCURITÉ	26
5.4.1 Plan de prévention.....	26
5.4.2 Signalisation des travaux et permis feu	26
5.5 ENVIRONNEMENT	26
5.6 PERSONNEL AFFECTÉ AU CONTRAT	27
5.7 INTERVENTIONS EN MILIEU RÉSIDENTIEL.....	28
5.8 SOUS-TRAITANCE	29
5.9 OUTILLAGE	30
5.10 LOCAUX	30

5.11 LIMITES DE SERVICE	30
5.12 CONFIDENTIALITÉ.....	31
6. ORGANISATION DES VISITES ET DÉPANNAGES.....	31
6.1 VISITES SYSTÉMATIQUES ANNUELLES OBLIGATOIRES DANS LES LOGEMENTS	31
6.2 VISITES SYSTÉMATIQUES ANNUELLES OBLIGATOIRES DES PARTIES COMMUNES	33
6.3 VISITE TECHNIQUE SUITE À ÉTAT DES LIEUX DE SORTIE.....	33
6.4 DÉPANNAGES.....	33
6.4.1 Pour les logements étudiants	33
6.4.2 Initiative des interventions	34
6.4.3 Durée des interventions.....	34
6.4.4 Coordination des interventions	34
6.5 BULLETIN D'INTERVENTION	34
6.6 CONTRÔLE ET INFORMATION DES PRESTATIONS.....	35
6.6.1 Intervention hors visite annuelle	35
6.6.2 Visite préventive d'entretien obligatoire.....	35
6.6.3 Information à fournir aux locataires	36
6.6.4 Questionnaire de satisfaction	36
6.7 ASTREINTES	36
7. PRESTATIONS MULTI SERVICES	37
7.1 MODALITÉS D'APPLICATION	37
7.2 PRESTATIONS DANS LES LOGEMENTS	37
7.2.1 Plomberie-Sanitaire	37
7.2.2 Appareils sanitaires	37
7.2.3 Robinetterie	38
7.2.4 Ventilation Mécanique Contrôlée.....	38
7.2.5 Electricité	39
7.2.6 Serrurerie - quincaillerie	41

Cahier des clauses techniques particulières (CCTP)

7.2.7 Menuiseries intérieures et extérieures.....	41
7.2.8 Fermetures.....	42
7.2.9 Garde-corps.....	43
7.2.10 Maçonnerie.....	43
7.2.11 Revêtement de sol.....	43
7.2.12 Vitrerie.....	43
7.3 PRESTATIONS DANS LES PARTIES COMMUNES.....	44
7.3.1 Electricité.....	44
7.3.2 Menuiserie.....	44
7.3.3 Serrurerie.....	45
7.3.4 Portails manuels individuels & communs.....	45
7.3.5 Plomberie.....	45
7.3.6 Ventilation Mécanique Contrôlée.....	45
7.3.7 Equipements en locaux techniques.....	47
7.4 THERMOGRAPHIE.....	48
7.5 ASSISTANCE À L'ORGANISME DE CONTRÔLE.....	49
8. GESTION FINANCIÈRE.....	49
8.1 INTERDICTION DE FACTURATION DIRECTE AUX LOCATAIRES.....	49
8.1.2 Principe général.....	49
8.1.3 Prestations imputables au locataire.....	50
8.1.4 Interdiction de sollicitation commerciale.....	50
8.1.5 Cas des interventions hors marché à la demande du locataire.....	50
8.1.6 Transparence et traçabilité.....	51
9. ORGANISATION DU MANAGEMENT DU MARCHÉ.....	51
9.1 REVUE DE CONTRAT.....	51
9.2 RÉUNION DE FIN DE PRISE EN CHARGE.....	52
9.3 RÉUNION TRIMESTRIELLE.....	52

Cahier des clauses techniques particulières (CCTP)

9.4 SYNTHÈSE DES INTERVENTIONS ET RAPPORT ANNUEL.....	53
9.5 AUTRES DOCUMENTS D'EXPLOITATION	54
9.5.1 Compte-rendu d'incident.....	54
9.5.2 Clôture du contrat.....	54

1. Clauses et prescriptions générales

1.1. Préambule

1.1.1. *Périmètre du marché*

Le présent marché a pour objet de confier au Titulaire la maintenance systématique préventive et la maintenance corrective des équipements, le maintien en bon état d'usage, par l'entretien, la réparation et le remplacement, de matériaux, matériels, équipements et installations des logements et parties communes sur l'ensemble du parc des Résidences Universitaires du campus de l'INSA de Toulouse ainsi que la maintenance des installations individuelles et collectives d'ECS (production et distribution), de chauffage et de ventilation.

Le présent marché impose au Titulaire des obligations de résultat. En conséquence, tous les moyens et modalités décrits dans le présent CCTP ou dans tous les documents qui y sont cités ne sont que des moyens minimaux nécessaires au Titulaire pour satisfaire à ses obligations.

Le Titulaire met en œuvre, de sa propre autorité et sous sa seule responsabilité, tous les moyens qu'il juge utiles pour l'accomplissement de ses missions. Les moyens décrits dans le présent CCTP ne sont pas limitatifs.

Le Titulaire apporte toute solution aux défaillances constatées dans les meilleurs délais et selon les obligations contractuelles de réactivité visées dans les clauses décrites ci-après du contrat.

Le Titulaire du présent marché prendra en charge ces activités de façon à garantir les meilleures conditions :

- de sécurité,
- de disponibilité,
- d'hygiène,
- de confort, et service aux usagers,
- d'image,

afin de toujours garantir la continuité des activités du Pouvoir Adjudicateur.

Adresse du site d'intervention : INSA TOULOUSE, 135 avenue de Rangueil, 31077 TOULOUSE Cedex 4.

1.1.2. *Durée du marché*

Cf. article 3 du Cahier des clauses administratives particulières (CCAP).

1.1.3. Modalités et conditions d'exécution

Avant toute intervention « planifiable », les techniciens du Titulaire ou de ses sous-traitants éventuels sont tenus de prendre obligatoirement contact avec le Pouvoir Adjudicateur. Ils devront avant toute intervention sur site, signaler leur présence à l'accueil du site (Bâtiment B00).

Chaque intervention spécifique mettant en jeu la continuité de service, la sécurité ou les conditions d'exploitation (correctif, préventif, prestations hors forfait...) fera l'objet d'une demande d'intervention 5 jours ouvrables avant le début de la prestation.

Le personnel du Titulaire, ainsi que de ses sous-traitants éventuels, devront se conformer strictement au règlement intérieur des bâtiments, notamment en ce qui concerne les conditions d'accès aux locaux, les relations avec le personnel de l'établissement et les règles de sécurité.

L'accès au site s'effectuera :

- Pour les interventions planifiées : durant les horaires d'ouverture (7h00 – 19h00)
- Pour les dépannages : durant les horaires d'ouverture du lundi au vendredi inclus, et de manière exceptionnelle pour les équipements critiques par l'astreinte 24h/24 et 7j/7.

Il est rappelé que le Titulaire doit agir conformément à la réglementation applicable pendant toute la durée du contrat.

L'énergie et les branchements nécessaires à la mise en œuvre des interventions sont fournis par le Pouvoir Adjudicateur.

Toute anomalie, constatée au cours d'une visite, susceptible de présenter un danger grave ou imminent, doit être immédiatement signalée au responsable du Pouvoir Adjudicateur et les mesures conservatoires nécessaires à la sécurité des biens et des personnes seront immédiatement réalisées à la charge du Titulaire.

1.1.4. Registres, rapports et livrets

Les résultats des visites liées à des opérations de maintenance réglementaire sont consignés sur des registres tenus par le Pouvoir Adjudicateur à la disposition de l'inspection du travail et des Services de Sécurité compétents conformément au décret N°88.1056 du 14 novembre 1988.

Les registres correspondants à la prestation exécutée sont obligatoirement visés à la fin de chaque prestation par le Titulaire qui veillera à leur bonne tenue.

Les originaux des rapports et/ou des bons d'intervention issus de ces visites sont obligatoirement transmis au Pouvoir Adjudicateur, une copie est gardée par le Titulaire.

1.1.5. *Modification des conditions d'exploitation*

Le Pouvoir Adjudicateur se réserve la possibilité de modifier, en cours d'exécution du marché, l'étendue des prestations, dans les conditions prévues par la réglementation applicable aux marchés publics, notamment en cas d'évolution des besoins ou de contraintes techniques.

Ces modifications donnent lieu à un ajustement des conditions financières :

- Pour toute variation (à la hausse ou à la baisse) inférieure à 10 % du montant annuel du marché, les prestations supplémentaires ou supprimées seront valorisées sur la base des prix du Bordereau des Prix Unitaires (BPU), après application éventuelle de la formule de révision des prix.
- Au-delà de ce seuil, les parties se rapprochent afin de définir, sur la base d'éléments objectifs et vérifiables (décomposition du prix, coûts unitaires, etc.), les nouvelles conditions financières applicables. À ce titre, le titulaire s'engage à transmettre une proposition financière détaillée, sous la forme d'un nouveau DPGF, dans un délai maximal d'un (1) mois à compter de la demande du Pouvoir Adjudicateur.

Dans le cadre de l'intégration de nouvelles résidences au périmètre du marché, seul le quantitatif sera revu, les prestations correspondantes seront valorisées exclusivement sur la base des prix du Bordereau des Prix Unitaires (BPU), tels que définis au marché et, le cas échéant, révisés conformément aux stipulations contractuelles.

Ces prix unitaires demeurent applicables pendant toute la durée du marché, sans possibilité de remise en cause à l'occasion de ces extensions de périmètre, dès lors que les prestations présentent des caractéristiques comparables à celles initialement prévues.

L'ensemble de ces modifications fait l'objet d'un avenant au marché.

En cas de désaccord persistant sur les conditions financières après une période de négociation de [X] semaines à compter de la demande de modification, chacune des parties pourra décider de résilier le marché par lettre recommandée avec accusé de réception.

La résiliation prendra effet dans un délai maximal de six (6) mois à compter de la notification, afin de permettre la continuité du service. Durant ce délai, les prestations seront exécutées aux conditions du marché en vigueur.

2. Désignation des parties

2.1 Côté Pouvoir Adjudicateur

Le Pouvoir Adjudicateur désignera un représentant qui sera l'interlocuteur unique du Titulaire.

Ce représentant aura pour mission de :

- Suivre la mise en place du contrat,
- Auditer les prestations soit d'une manière programmée ou inopinée sur la durée du contrat,
- Valider les devis dans le cadre des prestations hors forfait,
- Contrôler, garantir la bonne exécution des obligations contractuelles du contrat,
- Établir des plans d'action d'amélioration,
- Établir le cas échéant des propositions de pénalités ou de retenues financières,
- Assister et aider à la décision.

2.2. Côté titulaire

Le Titulaire s'engage à fournir lors de la revue de contrat les noms des personnes suivantes :

- Un responsable de contrat unique, responsable de la gestion administrative de ce marché.
- Un responsable de site unique, responsable opérationnel de l'ensemble des activités générées par ce marché.
- Une équipe de techniciens qualifiés pour les travaux et les interventions dont ce marché fait l'objet.

Le titulaire devra assurer l'exécution des prestations principales du marché par ses propres moyens humains et techniques. Le recours à la sous-traitance devra demeurer limité et ne pourra concerner que des prestations secondaires ou spécialisées.

Le Titulaire ne pourra en aucun cas sous-traiter l'exécution de quelques parties que ce soit, ou céder tout ou partie de son contrat sans accord préalable formel du Pouvoir Adjudicateur.

Toute évolution devra faire l'objet d'une demande préalable et d'une validation par le Pouvoir Adjudicateur.

3. Objet du contrat

3.1 Nature des prestations

Le présent marché est un marché de maintenance de type P2 uniquement.

D'une manière générale, le Titulaire garantit au Client :

- ↳ la maintenance de l'ensemble des équipements concernés par le présent marché :
 - les essais, réglages et manœuvres de vérification courante et réglementaire de bon fonctionnement,
 - la maintenance préventive systématique et conditionnelle,
 - les interventions de maintenance corrective et toutes mesures conservatoires, pendant les horaires d'ouvertures et en période d'astreinte pour urgence,
 - la gestion des bons d'interventions préventifs et correctifs,
 - les fournitures et les consommables nécessaires à l'entretien courant,
 - la fourniture de toutes pièces détachées dont le montant unitaire est inférieur ou égal à **200 € HT prix fournisseur** (Le cumul des interventions est exclu dans ce cadre),
 - la fourniture de l'ensemble des outils et équipements nécessaires à son activité,
 - l'évacuation des déchets liée à ces prestations dans le respect de la réglementation concernant l'environnement,
 - l'optimisation du fonctionnement avec établissement de propositions d'amélioration,
 - la constitution et la gestion des stocks de pièces détachées (incluses au forfait) pour les obligations de résultat spécifiées,
 - la remise en état suite à toute dégradation consécutive à une intervention de son personnel,
 - l'établissement des rapports et comptes-rendus d'intervention,
 - la coordination, le suivi, le contrôle et l'optimisation des interventions des agents du Titulaire et de ses sous-traitants et la gestion du personnel,
 - la coordination des interventions de maintenance avec le représentant du Pouvoir Adjudicateur,
 - le suivi des garanties de parfait achèvement des installations effectuées par le Titulaire,
- ↳ la satisfaction des occupants par la qualité de service et les conditions d'ambiance,
- ↳ le respect des exigences indiquées au présent CCTP,
- ↳ les résultats fixés au présent CCTP,
- ↳ le maintien des installations en conformité avec les règlements de sécurité et les règles de l'Art en vigueur au moment des interventions,
- ↳ la recherche permanente et optimale pour l'amélioration des résultats, par la mise en place et l'utilisation des moyens adaptés et des ressources du Titulaire,
- ↳ la continuité du service,
- ↳ la propreté des locaux et installations techniques,
- ↳ l'assistance technique au Client,
- ↳ l'obligation de conseil au Client,

Cahier des clauses techniques particulières (CCTP)

Marché n° 2026-007 : MAINTENANCE MULTISERVICES ET MULTITECHNIQUES DES BATIMENTS RESIDENCES UNIVERSITAIRES

↳ la veille réglementaire ainsi que l'évolution des obligations à la fois pour le statut de propriétaire.

Les obligations de résultat sont définies en fonction de l'importance que représente la non disponibilité, de l'installation ou équipement, en dehors des arrêts nécessaires pour la maintenance préventive et les essais.

3.2 Description des installations

Le présent marché prend en charge la maintenance de l'ensemble des catégories d'installations suivantes :

- Plomberie – Sanitaire
- Electricité
- Chauffage - Ventilation – Climatisation – Eau chaude sanitaire
- Serrurerie – Quincaillerie
- Menuiseries intérieures et extérieures
- Fermetures (volets)
- Maçonnerie
- Peintures
- Revêtement de sol
- Vitrerie
- Mobilier
- Système d'interphonie

La liste des installations dans le périmètre du marché est jointe en annexe 1.

Sont concernés dans le présent marché, pour toutes les installations décrites, les équipements de production, de transport et de distribution.

3.3 Inventaire de départ et prise en charge des installations

Dans un délai de 2 mois à compter de la notification du contrat, le Titulaire établira un état des installations du périmètre à maintenir et définira le contenu des plans de maintenance préventive pour garantir les objectifs spécifiés.

Le rapport de prise en charge est proposé au client qui accepte tout ou partie de la proposition du Titulaire. Ce livrable accepté par le client fera l'objet d'un procès-verbal. Il est précisé que l'état des ouvrages ne peut dispenser le Titulaire d'effectuer toutes les actions prévues au contrat.

Il en est de même à l'occasion de toute transformation effectuée pendant la durée du marché.

Les installations mises à disposition du Titulaire dans le cadre de ce contrat sont réputées opérationnelles pour les obligations de service demandées. Malgré tout, si lors de cette prise en charge le Titulaire juge l'état de tout ou partie des installations incompatibles avec les obligations de résultats spécifiées, il indiquera les anomalies relevées et justifiera leurs causes.

Cette prise en charge devra être exhaustive en précisant notamment l'ensemble des caractéristiques manquantes (puissance, année d'installation, état de vétusté, etc.) sur l'inventaire précisant l'état des installations du périmètre.

Chaque équipement dans le périmètre du contrat fera l'objet d'une évaluation selon les règles de cotation ci-dessous.

Règle de cotation des équipements :

État
Très bon
Bon
Moyen
Hors service

Le Titulaire proposera un chiffrage des travaux de remise à niveau à effectuer pour remédier aux différentes anomalies, classées par priorité.

3.4 Remise à niveau

Le Pouvoir Adjudicateur se donne le droit de consulter d'autres prestataires pour la réalisation éventuelle des travaux de remise à niveau. Aucun travail ne pourra être effectué sans un accord écrit du Service Infrastructures de l'INSA.

4. Niveau de service à atteindre

4.1. Mise en place et utilisation d'un outil de GMAO

4.1.1 Objet

Dans le cadre du présent marché, le titulaire devra mettre en place et exploiter un outil de Gestion de Maintenance Assistée par Ordinateur (GMAO) permettant :

- un accès dédié aux locataires pour la formulation, le suivi de leurs demandes d'intervention (application, centre d'appel, page web, etc...) et demande du taux de satisfaction
- un accès dédié au service infrastructures de l'INSA qui permettra :
 - la centralisation de l'ensemble des demandes d'intervention ;
 - le suivi des opérations de maintenance préventive et corrective ;
 - la traçabilité des interventions réalisées dans les résidences étudiantes ;

- l'analyse statistique de la fréquence et de la typologie des interventions dans les logements et les parties communes.

Cet outil devra permettre au pouvoir adjudicateur de disposer d'une vision claire et actualisée de l'état de maintenance du patrimoine.

4.1.2 Mise en place de l'outil

Le titulaire devra fournir, paramétrer et exploiter un outil de GMAO adapté aux besoins du présent marché.

À ce titre, il devra :

- paramétrer l'outil pour l'ensemble des résidences concernées par le marché ;
- intégrer la structure du patrimoine (résidences, bâtiments, logements, parties communes, équipements techniques) ;
- assurer la formation des utilisateurs désignés par le Pouvoir Adjudicateur ;
- fournir les accès nécessaires à la maîtrise d'ouvrage et à ses représentants.

La mise en service de l'outil devra intervenir dans un délai maximum d'un (1) mois après la notification du marché et être fonctionnel au 1^{er} septembre. L'adaptation de l'outil aux spécificités devra être possible tout au long du marché sans incidence pour le Pouvoir Adjudicateur.

4.1.3 Enregistrement des demandes d'intervention

L'ensemble des demandes d'intervention devra être enregistré dans la GMAO.

Chaque demande devra comporter à minima les informations suivantes :

- résidence et localisation précise (bâtiment, logement ou local) ;
- date et heure de la demande ;
- origine de la demande (gestionnaire, étudiant, personnel, etc.) ;
- description du dysfonctionnement ;
- catégorie technique concernée (plomberie, électricité, chauffage, serrurerie, ventilation, etc.) ;
- niveau d'urgence ;
- date de prise en charge ;
- date et heure d'intervention ;
- nature de l'intervention réalisée ;
- temps passé ;
- pièces ou matériels remplacés le cas échéant ;
- statut de clôture de l'intervention ;
- intervention refacturable au locataire ou non

4.1.4 Suivi des interventions

La GMAO devra permettre :

- le suivi en temps réel des demandes d'intervention ;
- l'affectation des interventions aux techniciens ;
- le suivi des délais de traitement ;
- la traçabilité complète des opérations de maintenance.

Le titulaire devra veiller à la mise à jour systématique et régulière des données dans l'outil.

4.1.5 Analyse et reporting

L'outil devra permettre l'édition de tableaux de bord et d'indicateurs d'activité, notamment :

- nombre d'interventions par résidence ;
- nombre d'interventions par logement ;
- typologie des pannes ;
- fréquence des interventions par équipement ;
- délais moyens de prise en charge et de résolution ;
- identification des dysfonctionnements récurrents.

Le titulaire devra transmettre au Pouvoir Adjudicateur un rapport mensuel d'activité issu de la GMAO.

Ces analyses devront permettre :

- d'identifier les équipements ou logements présentant une fréquence anormalement élevée d'interventions ;
- de proposer des actions correctives ou préventives ;
- d'améliorer la gestion patrimoniale et la planification des travaux.

4.1.6 Accès à la GMAO

Le Pouvoir Adjudicateur et ses représentants devront disposer :

- d'un accès direct à la GMAO ;
- d'un accès en consultation et extraction de données ;
- de la possibilité d'éditer des tableaux de bord et statistiques.

Les données devront rester propriété du Pouvoir Adjudicateur et être exportables sous des formats standards.

4.1.7 Réversibilité

À l'issue du marché, le titulaire devra :

- transmettre l'intégralité des données de la GMAO ;
- fournir les bases de données exportables ;
- assurer la continuité de l'exploitation des informations pour le futur titulaire.

4.2 Prestations forfaitaires

4.2.1 Obligation de résultats – Valeurs des objectifs à atteindre

La prise en charge des prestations définies dans le présent document constitue un marché avec obligation de résultats et mise en œuvre de moyens au moins équivalents à ceux qui sont définis par le Titulaire dans le mémoire qu'il a joint à son offre.

Le Titulaire accepte de prendre en charge la réalisation des prestations dans les conditions et selon les obligations figurant au présent marché.

Il s'engage à assurer les obligations de résultats mentionnées ci-après pour les différentes installations techniques.

Les objectifs en matière de résultat consistent à :

- Garantir le bon fonctionnement des installations ainsi que leur maintenabilité et la durabilité des performances de fonctionnement à un niveau optimal, proche de celui des performances initiales,
- Garantir la continuité de service et le maintien des paramètres de fonctionnement,
- Garantir les délais d'intervention, de dépannage et de remise en état,
- Garantir la conformité réglementaire des installations,
- Participer à optimiser les consommations d'énergie.

Il appartient au Titulaire de compléter si nécessaire les moyens minimaux qu'il a définis dans son projet d'organisation pour répondre à ses obligations de résultats.

Classification des interventions – Résidence étudiante

Niveau	Qualification	Définition	Typologies d'interventions	Délai d'intervention	Délai de remise en service
Niveau 1	Urgence vitale / Sécurité	Situation présentant un danger immédiat pour les personnes ou un risque grave pour le bâtiment	- Court-circuit avec fumée - Inondation majeure - Panne générale d'électricité - Porte d'accès principale bloquée (hors contrôle d'accès) - Élément structurel menaçant de tomber ou de s'effondrer	≤ 1 heure (24/7)	Mise en sécurité immédiate + réparation sous 4 à 24h selon complexité
Niveau 2	Urgence fonctionnelle majeure	Dysfonctionnement impactant fortement la sécurité ou les conditions de vie sans danger immédiat	- Chauffage en panne en période hivernale - Panne d'eau chaude collective - Porte d'accès sécurisée défectueuse - Fuite d'eau importante localisée - Panne d'électricité dans un logement	≤ 4 heures (jours ouvrés + astreinte)	Mise en sécurité immédiate + réparation sous 24 à 48h selon complexité
Niveau 3	Gêne significative	Dysfonctionnement affectant le confort ou l'usage normal d'un logement ou espace commun	- Prise électrique défectueuse - Éclairage d'un couloir partiellement hors service - Volet roulant bloqué - Robinetterie défailante	≤ 48 heures ouvrées	≤ 3 à 5 jours ouvrés
Niveau 4	Intervention courante / préventive	Défaut mineur ou demande sans caractère d'urgence	- Remplacement ampoule ou luminaire - Réglage ferme-porte - Petites réparations - Demandes locataires non urgentes - Opérations de maintenance préventive planifiées	≤ 5 jours ouvrés	Selon planning validé

Les obligations de résultat sont mesurées au travers des indicateurs suivants :

<i>Indicateur</i>	<i>Objectif minimum</i>
Respect délais Niveau 1	100%
Respect délais Niveau 2	≥ 95%
Respect délais Niveau 3	≥ 90%
Respect délais Niveau 4	≥ 90%
Taux de réalisation maintenance préventive	≥ 98%
Taux d'encours trimestriel	≤ 8%
Taux de satisfaction locataires	≥ 95%

Cahier des clauses techniques particulières (CCTP)

Marché n° 2026-007 : MAINTENANCE MULTISERVICES ET MULTITECHNIQUES DES BATIMENTS RESIDENCES UNIVERSITAIRES

Tout écart pourra donner lieu à application des pénalités prévues au CCAP.

En cas de non-atteinte répétée (3 occurrences sur 12 mois), le Pouvoir Adjudicateur pourra exiger un plan d'actions correctif sous 15 jours.

4.2.2 Principe d'intervention suite à l'apparition d'un dysfonctionnement majeur

Suite à l'apparition d'un dysfonctionnement majeur, le Titulaire devra intervenir dans les délais mentionnés ci-dessus. Dans le cas où l'intervention nécessiterait des pièces non prévues dans le stock du Titulaire, celui-ci devra tout de même assurer une remise en état provisoire selon les délais ci-dessus et planifier une remise en état définitive dans les meilleurs délais.

Dans ce cas, un devis détaillé devra être transmis dans un délai adapté au niveau d'urgence, sauf contrainte particulière dûment justifiée.

Ce devis devra préciser à minima :

- la nature des prestations proposées ;
- le détail quantitatif et estimatif ;
- les délais d'approvisionnement et d'exécution ;
- les éventuelles mesures conservatoires mises en place.

Le délai de transmission du devis sera adapté au niveau d'urgence de l'intervention :

- **Niveau 1 ou 2** : devis sous 48 heures ;
- **Niveau 3 ou 4** : devis sous 5 jours ouvrés.

À défaut de transmission dans les délais prescrits, des pénalités pourront être appliquées conformément aux dispositions du CCAP.

Le Titulaire devra, dans l'intervalle, mettre en œuvre toute mesure conservatoire nécessaire pour garantir la sécurité des personnes et des biens.

Dans le cas où le Titulaire ne serait pas en mesure de remettre l'installation en état au terme des délais contractuels, les pénalités seront applicables.

4.2.3 Maintenance préventive

Chaque équipement fait l'objet d'une maintenance préventive dont la périodicité et le contenu (nature des opérations, consommables, pièces de rechange, main d'œuvre...) sont au libre choix du Titulaire en fonction des obligations de résultats mentionnées ci-dessus.

Dans le cadre du montant forfaitaire du présent marché, le niveau de maintenance demandé au Titulaire sera de niveau 1 à 3 inclus. Les consommables et petites pièces d'usure dans le cadre d'une utilisation normale sont comprises dans le forfait dans la limite d'un montant de 200€ HT unitaire, toutes remises déduites.

Un planning prévisionnel fixant les dates d'interventions préventives sera proposé par le Titulaire et validé par le Pouvoir Adjudicateur. Les dates, ainsi retenues, servent de référence pour les interventions de l'année en cours. Ce planning sera remis à la notification du marché lors de la réunion de lancement pour validation, puis une mise à jour sera faite à la fin de la prise en charge et annuellement au plus tard le 5 janvier. Le planning sera annexé au document de prise en charge remis par le Titulaire.

Pour les interventions préventives nécessitant un arrêt des installations ou des essais sur les alarmes incendie, le Titulaire devra confirmer auprès du Pouvoir Adjudicateur au moins 5 jours avant la date présumée par écrit, en mentionnant la date et l'heure d'arrivée, le ou les bâtiments concernés, le nom des intervenants ainsi que la durée de l'intervention.

Dans la planification et la réalisation des interventions préventives, le Titulaire ne devra pas dépasser un taux d'en-cours supérieur à 8% du volume trimestriel. Ce ratio prend en compte le nombre d'interventions préventives non encore terminées sur le nombre d'interventions préventives terminées et en cours ramené sur une période de 3 mois « glissants ».

4.2.4 Maintenance corrective

En cas d'anomalie, le Titulaire devra intervenir dans les délais mentionnés précédemment à compter de la signification de la défaillance par le Pouvoir Adjudicateur.

Le forfait comprend aussi toutes les interventions correctives (selon la définition de la norme FD X60-000) dont le montant unitaire HT d'achat des fournitures (pièces de rechange, etc....) est inférieur ou égal à **200 € HT pièce unitaire** suivant le tarif fournisseur, toutes remises déduites. Au-delà de ce seuil de 200 € HT pièce unitaire, se reporter au § 4.3 « Prestations hors forfait ».

Dans le cas où la sécurité des biens ou des personnes serait en jeu, le Titulaire prend les mesures d'urgence qui s'imposent, il en informe immédiatement le Pouvoir Adjudicateur et une facture de régularisation sera ultérieurement établie selon les bases définies à l'Acte d'Engagement et ses annexes.

Une utilisation hors tolérances (incivilité, vandalisme, dégradation volontaire notamment) des équipements du présent contrat est traitée dans le cadre des « Prestations hors forfait », sauf celles engendrées par la suite d'une intervention du Titulaire ou de son sous-traitant, dont le contrôle et la responsabilité de l'opération de maintenance incombent au Titulaire.

La mise en conformité des matériels ou équipements à la réglementation en vigueur est à la charge du Pouvoir Adjudicateur. Il en est de même pour toutes évolutions réglementaires durant le présent marché. Cependant, le titulaire devra assurer le suivi de l'organisme de contrôle lors des vérifications.

Le Titulaire est réputé avoir pris connaissance des lieux et de tous les éléments afférents à l'exécution des prestations. En conséquence, le Titulaire ne pourra prétendre à aucun supplément de prix pour prestations complémentaires éventuelles qu'il aura l'obligation d'exécuter et qui seraient consécutives à une mauvaise appréciation des prestations demandées et de l'état des installations.

Remarque : Toute panne consécutive à une mauvaise exécution ou à un manque de préventif sera prise en compte au titre du forfait.

4.2.5 Gestion des sinistres techniques

En cas de fuite importante ou sinistre technique, le Titulaire devra :

- Intervenir sous 1 heure en cas de risque aggravé
- Mettre en place toute mesure conservatoire
- Réaliser une recherche de fuite si nécessaire
- Établir un rapport circonstancié avec photos sous 24h

La coordination avec les assurances et experts missionnés devra être assurée.

4.2.6 Fournitures de consommables et pièces de rechange

Le Titulaire a en charge les matériels et pièces de rechange si leur prix unitaire est inférieur à 200 € HT, remise du fournisseur déduite.

Le Titulaire fait également son affaire de la fourniture des consommables courants dans le cadre de ses prestations (quel qu'en soit leur prix unitaire).

Le Pouvoir Adjudicateur prend en charge les fournitures suivantes :

- Électricité,
- Eau de ville,
- Les réparations (pièces et main d'œuvre) faisant suite à une malveillance ou à un acte de vandalisme,
- **Les pièces de rechange d'un coût unitaire supérieur à 200 € HT, remise du fournisseur déduite.**

4.2.7 Gestion et tenue des stocks

Le Titulaire a à sa charge la gestion des stocks de matières consommables et des pièces détachées. Cette gestion comprend notamment les demandes d'approvisionnement, la réception, l'acheminement du lieu de livraison aux divers lieux de stockage, le stockage, la conservation en qualité et en quantité, l'inventaire permanent et la gestion des documents justificatifs des entrées et sorties des pièces détachées et matériels.

4.2.8 Prestations annexes

4.1.8.1 Moyens nécessaires

Le Titulaire a à sa charge toutes les prestations annexes ou matériels nécessaires aux opérations telles que :

- La protection de tous les matériels et de toutes les installations du site qui pourraient être dégradés par ses interventions (notamment les revêtements de sol, les murs, les plafonds...),
- Les moyens d'accès aux équipements en hauteur,
- Les manutentions diverses liées à ses travaux,
- La fourniture et la mise en place des protections contre les chutes lorsque celles installées sur le site ne sont pas suffisantes.

La dégradation de tout ou partie d'une installation ou d'un revêtement par le Titulaire devra être remise en état sous 48h à ses frais.

4.2.8.2 Nettoyage des locaux et matériels

Le Titulaire s'engage :

- À remédier aux carences des entreprises qui ont réalisé ou entretenu les installations en matière de nettoyage des locaux et des installations,
- À maintenir en parfait état de propreté les installations et les locaux dans lesquels il intervient,
- À maintenir en parfait état de propreté les locaux mis à sa disposition par le Pouvoir Adjudicateur pour l'exercice de sa mission.

4.2.8.3 Enlèvement et traitement des déchets

Dans le montant forfaitaire annuel, le Titulaire assure le conditionnement, l'enlèvement immédiat et la destruction des tous les déchets, matériels, matériaux, équipements et matériels usagés liés à ses prestations, générés par lui ou ses sous-traitants dans le cadre du marché.

Le conditionnement, l'enlèvement et la destruction devront respecter les normes et réglementation en vigueur durant toute la période d'exécution du marché, notamment celles relatives à l'environnement.

4.3 Prestations hors forfait

Les prestations faisant l'objet de demande de devis correspondent :

- À des travaux exceptionnels de maintenance préventive supérieure au niveau 3 au sens de la norme.

- À des interventions correctives dont le montant des pièces unitaires est supérieur à 200 € HT. Dans ce cadre, une franchise de 200 € HT sera déduite sur les pièces dont le montant unitaire est > 200 € HT. Les autres pièces et accessoires sont inclus au forfait.
- À des interventions correctives suite à des incivilités ou du vandalisme.
- À des travaux divers.

Rappel : Toutes les interventions correctives conséquentes à un manque de préventif sont incluses dans le forfait.

Les prestations hors forfait font l'objet d'un devis qui est adressé au Pouvoir Adjudicateur sous 5 jours à compter de la signalisation de la défaillance. Il est traité dans le cadre "prestations hors forfait". Ce délai est rapporté à 48h lorsqu'il s'agit d'interventions urgentes.

Le devis mentionnera le délai d'exécution des prestations à compter de la date de mise à disposition des installations par le Pouvoir Adjudicateur.

Les devis devront être élaborés selon les règles imposées par le Pouvoir Adjudicateur.

Le Pouvoir Adjudicateur peut utiliser le cadre « prestations hors forfait » pour réaliser des travaux de modifications et d'améliorations sur les installations techniques.

Le devis fera ressortir les quantités et prix unitaires correspondants (taux horaire de la main d'œuvre par spécialité, coût unitaire des pièces avec coefficient appliqué sur l'achat des fournitures et pièces conformes aux BPU joint en annexe à l'offre remise). Le devis comprendra un descriptif détaillé des prestations à réaliser, des modalités d'exécution (sécurité, interface avec d'autres services ou prestataires...).

Pour tout matériel installé, le Titulaire devra fournir sa fiche technique avec notamment sa classe énergétique. Tout nouveau matériel devra être compatible avec le matériel existant dans le cadre d'une démarche « exploitation maintenance HQE ».

Sur demande du Pouvoir Adjudicateur, le Titulaire devra fournir un justificatif du montant de son devis (facture fournisseur...). Au-dessus de 500 € HT de pièce unitaire ou de prestation, le Titulaire fournira au moins 2 devis de fournisseurs différents.

Concernant le montant des devis et le délai d'exécution, le Pouvoir Adjudicateur se réserve le droit de les refuser et de solliciter tout autre prestataire de son choix pour faire exécuter ces travaux, sans que le Titulaire exploitant ne puisse prétendre subir un préjudice.

4.3.9 Principe

A la demande du Maître d'ouvrage, ces prestations font l'objet d'une étude spécifique du (des) cas de figure par le Titulaire. Le Titulaire produit un devis détaillé (par ouvrage et équipement) indiquant la quantité de main d'œuvre, son coût unitaire et le coût du matériel et/ou de sous-traitance.

Le devis est produit dans un délai d'une journée pour les interventions urgentes, et de 4 jours pour les interventions non urgentes (sans dommages immédiats).

Les coûts unitaires de main d'œuvre sont fournis à l'acte d'engagement, en valeur de base du marché. Ils seront ajustés selon les modalités définies au CCAP.

Les coûts de matériel et/ou coûts de sous-traitants ne seront pas affectés des coefficients d'entreprise fournis à l'acte d'engagement étant donné qu'il s'agit de travaux hors marché.

Le Titulaire présentera, dans le cadre de son bilan annuel d'exploitation, le bilan financier des travaux P5.

Le Maître d'Ouvrage se réserve la possibilité de consulter une ou plusieurs entreprises concurrentes pour effectuer ces petits travaux.

4.3.10 Modalités

Les prestations réalisées par le Titulaire devront être conformes aux prescriptions des normes françaises et DTU en vigueur, ainsi qu'aux décrets, arrêtés, circulaires.

Le Titulaire devra garantir au Maître d'Ouvrage la mise en œuvre de moyens adaptés en quantité et qualité (main-d'œuvre qualifiée, outillage professionnel, matériel conforme aux installations existantes, mise en œuvre selon les règles de l'art de la profession, respect de la réglementation), notamment permettant le maintien en bon état et le bon fonctionnement des ouvrages définis dans le présent contrat.

Les travaux commandés comprendront obligatoirement :

- La présentation d'une solution techniquement éprouvée et adaptée à l'existant (notamment, conforme aux prescriptions des fabricants des matériels et ouvrages existants),
- La présentation d'échantillons et/ou la référence exacte concernant les matériaux et matériels à mettre en œuvre,
- Les études d'exécution préalables, la sélection des matériels, la mise à jour ou réalisation de plans et schémas,
- La protection des ouvrages existants avant tous travaux,
- La dépose et l'évacuation des ouvrages remplacés le cas échéant,
- La fourniture et pose des nouveaux ouvrages,
- La remise en état des abords,
- Tous travaux garantissant une finition soignée,
- Les essais et la mise en service,
- Le dossier des ouvrages exécutés,
- Le nettoyage du chantier après intervention, et l'évacuation des déchets de chantier en déchetterie appropriée.

De manière analogue au reste du contrat, les travaux P5 réalisés par le Titulaire du présent marché de maintenance seront garantis en bon fonctionnement sur la durée du présent contrat sans devis complémentaire. Si les travaux viennent à changer le périmètre technique, seule la prestation de maintenance et son forfait feront l'objet d'un avenant.

4.4 Clause de réexamen

L'INSA de Toulouse va récupérer en gestion interne l'intégralité des résidences étudiantes du campus selon l'échéancier ci-après :

- Résidences R5 et R6 (120 et 118 logements) : 01/09/2026
- Résidence R7 (274 logements) : 01/01/2028
- Résidence R2 (249 logements) : 01/09/2028
- Résidence R3 (301 logements) : 01/09/2029
- Résidences R4 (105 logements) : 01/11/2030

Ces absorptions devront dans tous les cas être prises en compte par le Titulaire qui devra prendre en charge les nouvelles installations selon les modalités du présent CCTP dans la période de validité du marché.

Note : la maintenance de la partie CVC de la résidence R1 est déjà gérée par l'INSA sur la période 2023-2031 dans le cadre d'un Marché Public Global de Performance.

4.5 Garantie

Le délai de garantie des réparations forfaitaires ou ponctuelles est de 12 mois après livraison des prestations validée par le procès-verbal de réception des travaux signé par le Titulaire et le Pouvoir Adjudicateur. Pour ce qui concerne les gros équipements (TGBT, extracteur, etc.) la garantie de bon fonctionnement est de 2 ans.

En cas d'interventions dans le cadre de la garantie, le Titulaire devra respecter les délais de réactivité et de remise en état mentionnés au § « 4.2.1 Obligations de résultat – Valeurs des objectifs à atteindre ».

En cas d'avarie sur du matériel ou une installation sous garantie de fournisseur ou d'installateur relevant du Pouvoir Adjudicateur (cas des commandes passées par le Pouvoir Adjudicateur à d'autres prestataires que le Titulaire), le Titulaire prend les mesures conservatoires nécessaires et met en service les équipements de remplacement ou de secours éventuels.

Ces dispositions ne doivent pas être un frein à la continuité du service à laquelle le Titulaire est obligé.

Il prend soin de faire en sorte que ces interventions ne soient pas de nature à empêcher l'application des clauses de garantie. Il avertit immédiatement le Pouvoir Adjudicateur des actions à mener pour bénéficier de cette garantie.

En outre, pendant cette période, le Titulaire prend toutes les dispositions en accord avec le constructeur ou l'installateur pour assurer la coordination de leurs interventions.

5. Modalités d'exécution

5.1 Obligations du Pouvoir Adjudicateur

Le Pouvoir Adjudicateur mettra à disposition du Titulaire toute la documentation en sa possession (DOE, DUEM, DTA, etc...).

L'énergie, l'eau et les branchements nécessaires à la mise en œuvre des interventions sont fournis par le Pouvoir Adjudicateur.

Le Pouvoir Adjudicateur remet au Titulaire les clés et badges nécessaires à l'accomplissement du contrat.

Le Pouvoir Adjudicateur s'interdit toute intervention sur les installations autres que l'utilisation usuelle des équipements sans en informer le Titulaire.

Le Pouvoir Adjudicateur informera immédiatement le Titulaire des observations ou prescriptions formulées par les organismes reconnus compétents (bureaux de contrôle, experts, administrations...) et plus généralement des événements, faits, constats, décisions ou autres, pouvant avoir une incidence sur l'exécution du présent contrat.

5.2 Obligations du titulaire

Pendant toute la durée d'exécution des prestations prévues au marché, le Titulaire est responsable de la bonne exécution des obligations mises à sa charge par le marché.

En cas d'inexécution, de mauvaise exécution ou de retard dans l'exécution de ces obligations, le Titulaire sera redevable des pénalités dans les conditions définies au CCAP.

5.3 Qualité

Le Titulaire instaurera une démarche de progrès contrôlable par le Pouvoir Adjudicateur. Toutes anomalies et dysfonctionnements seront consignés et les redressements traités de façon à éliminer leurs nouvelles occurrences. Les répétitions d'anomalies auront une incidence sur le coût de la prestation et particulièrement : défaillance à la réception des interventions, avaries répétitives, manquements aux procédures de retour d'expérience.

Par ailleurs, le Pouvoir Adjudicateur pourra mettre en place des moyens de contrôle des prestations du Titulaire. Ainsi le Pouvoir Adjudicateur se réserve la possibilité de confier à une société spécialisée une mission d'assistance et de conseil pour l'exploitation et la maintenance. Cette société serait chargée d'assurer le contrôle de la qualité des prestations du Titulaire et la recherche de l'amélioration des méthodes de travail.

5.4 Sécurité

5.4.1 Plan de prévention

Le Titulaire assurera les interventions requises dans le respect de la législation en vigueur et du décret du 20 février 1992 en particulier. Les situations à risques seront identifiées et redressées en concertation avec le Service Infrastructures de l'INSA lorsque les parties seront conjointement concernées. Le Titulaire consignera les anomalies de fonctionnement et les situations dangereuses de ses propres activités, ayant entraîné des incidents, accidents ou non, de façon à prévenir tout risque ultérieur.

Un plan de prévention sera élaboré avant le début des prestations, appliqué et contrôlé durant la période de contrat dans le même esprit que la démarche qualité ci-dessus et mis à jour annuellement.

Ce document identifie les mesures de prévention des risques prises lors des différents travaux réalisés sur les installations et notamment :

- Travaux électriques : habilitations des intervenants, procédures de mise à l'arrêt des installations
- Travaux en hauteur : équipements utilisés conformes, entretenus et contrôlés...
- Permis feu si meulage, soudage...

Tous les personnels du Titulaire, ainsi que les sous-traitants qui sont amenés à intervenir sur le site à sa demande, doivent être équipés des EPI réglementaires et à jour de leurs contrôles.

5.4.2 Signalisation des travaux et permis feu

Chaque fois que cela sera nécessaire, le Titulaire devra, à ses frais et après approbation par le Maître d'Ouvrage, placer des barrages ou déviations, poser les écriteaux et prendre toutes les dispositions pour assurer la signalisation et prévenir les divers usagers et visiteurs de la présence de zones interdites.

En cas de carence du Titulaire, ou en cas de danger, le Pouvoir Adjudicateur se réserve le droit de prendre toute mesure utile aux frais du Titulaire, et sans mise en demeure préalable, sans que cette action puisse dégager la responsabilité de ce dernier en cas d'accident.

Pour les interventions nécessitant l'utilisation d'outils source de chaleur (ou de feu) ou générant des étincelles, le Titulaire devra impérativement demander au Pouvoir Adjudicateur un permis feu établi à l'accueil du site.

5.5 Environnement

Le Titulaire conduira une démarche environnementale dans le cadre des interventions et des travaux réalisés au titre du contrat notamment sur la gestion et la traçabilité des déchets. Il mettra en place un registre de suivi. Les bordereaux de suivi des déchets (BSD) seront systématiquement fournis au Service Infrastructures.

De même, le Titulaire s'engagera pour permettre la réalisation d'économies d'électricité au travers notamment de propositions à faire figurer dans le plan de progrès.

5.6 Personnel affecté au contrat

Il appartient au Titulaire dans le cadre de son marché, de définir le nombre, les durées et horaires de présence, ainsi que la qualification du personnel mis en place pour faire face à ses obligations contractuelles. Les moyens définis par le Titulaire dans le mémoire qu'il a remis lors de son offre constituent les moyens minimaux mis en place.

Le Titulaire devra maintenir à minima :

- Un responsable de contrat identifié
- Un responsable opérationnel de site
- Une équipe technique dimensionnée pour respecter les délais contractuels

Tout remplacement d'un personnel clé devra être notifié au Pouvoir Adjudicateur.

En cas d'insuffisance manifeste des moyens entraînant des retards répétés, le Pouvoir adjudicateur pourra exiger un renforcement immédiat des effectifs.

Le Titulaire désigne une équipe dédiée dont la compétence et la qualification est adaptée à la prestation demandée dans le cadre de ce contrat que ce soit pour les tâches d'ingénierie comme pour la réalisation des interventions de maintenance. Il assurera l'encadrement hiérarchique et le contrôle de ses personnels présents sur les sites.

Ces personnels disposent des habilitations nécessaires et des formations nécessaires pour intervenir dans certains locaux ; tous les outillages et moyens techniques (moyens et accessoires de levage, nacelles, échafaudages...) nécessaires à la réalisation des interventions sont à la charge du Titulaire et seront conformes à la réglementation en vigueur.

Le Titulaire prend en charge la formation de son personnel pour l'exploitation des équipements et matériels placés sous sa responsabilité ou mis à sa disposition pour mener à bien ses prestations et missions.

Le Titulaire tiendra à jour une liste de ce personnel. Tout intervenant dans le cadre de l'astreinte devra obligatoirement être mentionné sur cette liste. A cet effet, le Titulaire remet au Pouvoir Adjudicateur cette liste pour agrément le jour de la date de début du marché. Cette liste sera tenue à jour et présentée au Pouvoir Adjudicateur à chaque changement. L'équipe en place avec les qualifications sera à rappeler dans les rapports mensuels.

5.7 Interventions en milieu résidentiel

L'attention du Titulaire est attirée sur le fait que les interventions se déroulent **en milieu habité**, ce qui implique des mesures particulières, tant dans l'exécution des travaux que dans l'organisation de ceux-ci. De plus, tous les biens mobiliers, les embellissements des logements devront être respectés.

L'entrepreneur aura à sa charge, tant d'un point de vue technique, qu'administratif et financier, les réfections dues en cas de dégradations.

Il devra veiller au cours de son intervention à ce qu'aucune gêne ne soit apportée de son fait à la libre occupation des lieux.

L'entrepreneur devra prendre toutes les dispositions au niveau des polices d'assurances qui devront le garantir contre tous dégâts, bris d'objets, etc...

Le Titulaire est tenu de respecter les règles suivantes :

- Interdiction de fumer dans tous les locaux sans exception.
- Tenue vestimentaire en bon état de propreté, identifiant la société (port d'un badge).
- Interdiction d'introduire et de consommer des boissons alcoolisées dans les locaux ou d'y pénétrer en état d'ivresse.
- Interdiction de tenir des réunions, en dehors de celles prévues par le présent marché, dans l'enceinte des bâtiments de l'ouvrage.
- Interdiction d'introduire des marchandises destinées à la vente.
- Interdiction de solliciter ou de recevoir de quiconque un pourboire quelconque.

Le Titulaire doit observer les règles de tenue et de comportement propres à l'environnement du site sur lequel il intervient.

Il doit faire preuve d'un comportement exempt de tout reproche vis-à-vis des tiers et du patrimoine immobilier/mobilier du bailleur/locataire.

Dans le logement il veillera à maintenir les alentours de l'appareil dans le même état de propreté qu'il les a trouvés en commençant son intervention. En cas d'altération excessive de la propreté du logement par le Titulaire, celui-ci devra, à ses frais, nettoyer la partie en question.

Les véhicules doivent être stationnés sur les emplacements appropriés, en respectant les Espaces Verts et les abords.

Le Titulaire est tenu au secret professionnel pour tout ce qui a trait aux renseignements et documents recueillis au cours de sa mission. Ces renseignements ou documents ne peuvent, sans autorisation, être communiqués à d'autres personnes que celles qui ont qualité pour en connaître. Il ne devra en aucun cas donner des informations ou affirmations ne relevant pas de sa responsabilité.

Le Titulaire s'engage à ce que ses salarié(e)s respectent strictement, dans les missions qui leur seront imparties, le principe de neutralité.

L'opérateur du Titulaire pourra expliquer succinctement au locataire l'objet de son intervention et contrôler auprès de lui la présence de dysfonctionnement.

Il informera le locataire sur la définition d'un appel justifié afin de l'inciter à prendre contact avec le Titulaire à bon escient.

L'attention du Titulaire est attirée sur le fait qu'il ne devra en aucun cas effectuer des travaux à la demande des locataires. Seul le Pouvoir Adjudicateur est en droit de passer commande au Titulaire.

5.8 Sous-traitance

Le titulaire devra assurer l'exécution des prestations principales du marché par ses propres moyens humains et techniques. Le recours à la sous-traitance devra demeurer limité et ne pourra concerner que des prestations secondaires ou spécialisées.

Le Titulaire peut sous-traiter, après accord du Pouvoir Adjudicateur, tout ou partie des prestations spécifiques faisant l'objet du marché et en particulier, s'il s'avérait nécessaire, des constructeurs, fournisseurs ou installateurs des matériels pris en charge.

La liste des sociétés sous-traitantes doit être proposée et agréée par le Pouvoir Adjudicateur quel que soit le montant de la prestation.

Il est précisé que le Titulaire demeure le seul interlocuteur du Pouvoir Adjudicateur. Il assume donc entièrement seul, pendant la durée du marché, devant le Pouvoir Adjudicateur comme devant tous tiers, l'entière responsabilité liée aux prestations pour lesquelles il est engagé.

Le Titulaire envoie au Service Infrastructures les DC4 précisant le montant annuel de la prestation sous-traitée et signé du Titulaire. Chaque DC4 devra être accompagné des certificats et attestations à jour mentionnés dans l'article 46 du code des marchés publics. Le Pouvoir Adjudicateur apposera alors sa signature sur les DC4 afin d'agréer chaque sous-traitant et notifiera une copie du document signé au Titulaire.

Pour ce faire il devra fournir les éléments (compétences des personnels, habilitations, moyens techniques, références...) qui permettront de prendre cette décision.

Une mise à jour du plan de prévention sera nécessaire à cette occasion.

Par ailleurs, les conditions suivantes doivent être obligatoirement respectées :

- Le personnel d'exécution doit être identifiable en tant que membre du personnel de société extérieure au Pouvoir Adjudicateur ou au Titulaire par une tenue vestimentaire correcte, propre et uniforme,
- Il reste encadré par le chargé d'exécution du Titulaire,
- Il doit respecter les dispositions du règlement intérieur de l'établissement ainsi que toutes ses formalités d'accueil, de consigne de circulation ou de sécurité.

Le Titulaire doit garantir le respect de la législation sociale en matière de régularité des embauches du personnel amené à travailler dans le bâtiment. Cette régularité de situation du Titulaire ou de ses sous-traitants constitue une obligation essentielle du contrat.

5.9 Outillage

Le Titulaire fournit à son personnel, et sous sa seule responsabilité, l'outillage nécessaire courant ou spécialisé et les appareils de mesure et de contrôle.

Dans le cas où des outillages spéciaux sont fournis par le constructeur ou l'installateur d'un équipement, ces outillages sont réputés faire partie intégrante de l'équipement considéré et doivent être maintenus au même titre que celui-ci.

Le Titulaire veille à ce que son personnel n'utilise pas l'outillage et les matériels appartenant au Pouvoir Adjudicateur qui ne sont pas mis normalement à sa disposition dans le cadre du marché.

Si de l'outillage et des matériels appartenant au Pouvoir Adjudicateur étaient prêtés au Titulaire, celui-ci les mettrait en œuvre sous sa propre responsabilité.

5.10 Locaux

Le Pouvoir Adjudicateur ne mettra pas de bureau à la disposition du Titulaire. En revanche, le Titulaire pourra sous sa responsabilité mettre en place des meubles de stockage pour des pièces de rechange sur le site après accord du Pouvoir Adjudicateur sur leur emplacement.

5.11 Limites de service

Le Titulaire ne sera pas tenu d'assurer la remise en état des installations défectueuses faisant l'objet d'un montant forfaitisé par suite :

- Des dommages consécutifs à une installation non conforme aux spécifications du fabricant de l'appareil, effectuée par un tiers,
- De malveillance ou de vandalisme,
- De sinistres tels que : incendie, inondation, foudre,
- De tentatives de dépannage sans l'accord du Titulaire.

Le Titulaire, dans le cas où les pièces détachées seraient en arrêt de fabrication et sans équivalence, peut demander à ce que les matériels incriminés soient exclus du contrat de maintenance et toujours sous réserve de validation express du Pouvoir Adjudicateur.

5.12 Confidentialité

Le Titulaire s'engage à ne pas divulguer à des tiers tout ou partie des renseignements et documents recueillis au cours de ses prestations, sauf autorisation écrite du client. Ne sont toutefois pas considérées comme des tiers les personnes ou entreprises consultées ou rencontrées dans le cadre de l'exercice d'une prestation.

6. Organisation des visites et dépannages

6.1 Visites systématiques annuelles obligatoires dans les logements

Une (1) visite annuelle sera effectuée et portera sur tous les équipements présents dans les logements.

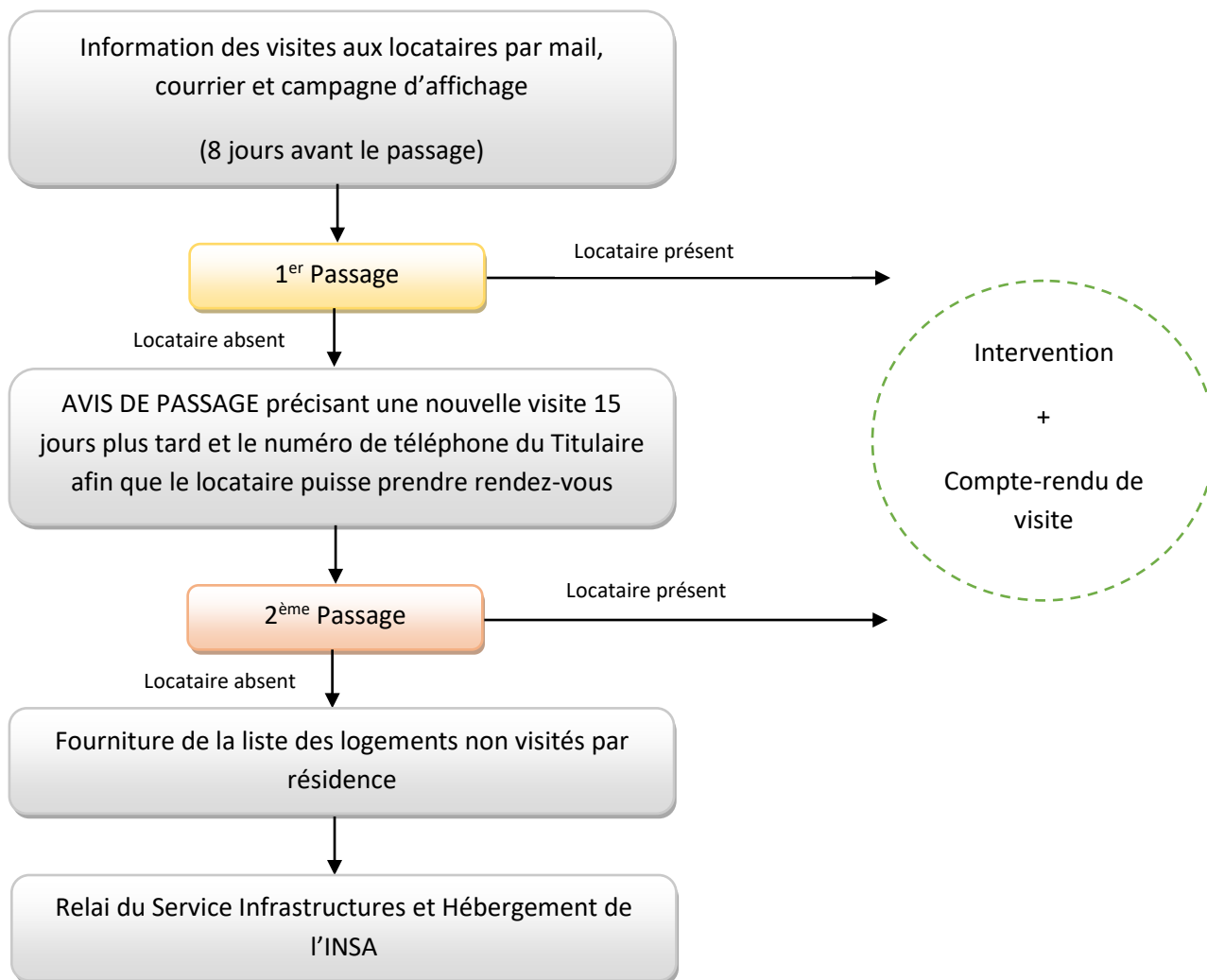
Les dates d'intervention par résidence feront l'objet d'un calendrier d'exécution annuel établi en accord avec le Pouvoir Adjudicateur.

Le Titulaire aura pour objectif de réaliser lors d'un même rendez-vous les visites des différents équipements techniques (visite préventive d'entretien multiservices et visite annuelle de contrôle des installations de chauffage et de production d'eau chaude) de manière à pouvoir optimiser les rendez-vous pris avec les locataires.

La visite dans les logements sera effectuée avec les intervenants compétents disposant de l'outillage et des fournitures adéquates de façon à réduire au minimum la gêne occasionnée aux locataires.

Exceptionnellement, les visites préventives d'entretien pourront être exécutées lors d'un dépannage, après accord préalable du locataire.

Le Titulaire devra respecter la procédure décrite ci-dessous pour 100% des logements. Le cas échéant des pénalités seront appliquées.



Au minimum 8 jours avant l'intervention et conformément au planning prévisionnel fourni, le Titulaire informera les locataires par un avis de passage (Courrier, SMS, Affichage...)

L'avis initial indiquera clairement la date, le jour et les heures d'intervention (limitées dans le temps à une ½ journée).

Si le technicien prend plus de temps que prévu dans un logement, il pourra ajourner la visite pour terminer les autres dans un temps imparti. Toutefois cet ajournement ne signifie pas laisser les équipements à l'abandon, démontés et pouvant présenter un risque de sécurité, les installations principales étant cependant toujours en fonctionnement (eau, électricité, chauffage et eau chaude). Le technicien prendra

un nouveau rendez-vous en présence du locataire dans les 5 jours ouvrés qui suivent (il ne demandera pas au locataire de téléphoner au numéro d'appel).

Le Titulaire fournira une liste consolidée des logements n'ayant pu être révisés afin que le Service Hébergement de l'INSA procède aux mises en demeure lors de chaque réunion mensuelle.

Sauf cas particulier spécifié par le Pouvoir Adjudicateur, il ne devra pas s'écouler plus de 12 mois entre deux visites annuelles pour un même logement.

6.2 Visites systématiques annuelles obligatoires des parties communes

Elles auront lieu pendant toute l'année et feront l'objet d'un calendrier d'exécution annuel établi avant le 1^{er} janvier avec l'accord du Pouvoir Adjudicateur. Le suivi et le taux d'avancement sera présenté en réunion mensuelle.

6.3 Visite technique suite à état des lieux de sortie

A chaque mouvement de locataire, le Titulaire devra systématiquement intervenir afin de réaliser une visite technique du logement dans les 24 heures qui suivent la remise des clefs par les locataires partants. Le Titulaire est informé que le volume annuel estimé des visites techniques suite à état des lieux représente environ 50% du parc des logements étudiants sur l'année.

Cette visite technique comprend les mêmes prestations que la visite annuelle prévue au présent contrat avec les reprises communiquées lors du rapport d'état des lieux de sortie établi par le service hébergement de l'INSA.

Lorsqu'une visite technique sera établie dans le cadre d'un état des lieux, le titulaire du marché devra se conformer à toutes les prescriptions relatives au contrat et n'aura pas à effectuer une nouvelle visite préventive dans le courant de l'année civile.

6.4 Dépannages

6.4.1 Pour les logements étudiants

L'ensemble des dépannages seront planifiés en accord avec le locataire (prise de rendez-vous) et l'interlocuteur du service infrastructures (rapport de début et fin d'intervention).

6.4.2 Initiative des interventions

Les demandes d'interventions seront signalées au Titulaire sur appel téléphonique, via une application ou une page web dédiée par le locataire ou le représentant du Pouvoir Adjudicateur.

Le Titulaire retranscrira pour chaque appel dans l'outil de GMAO :

- Le nom du locataire et son adresse
- La date et l'heure d'appel
- Le motif de l'appel : dépannage, conseil, rendez-vous

Pour toutes prestations hors contrat, notamment les pièces à changer suite au vandalisme, au mauvais usage ou suite à une défectuosité des équipements n'ayant pas de garantie totale, le Titulaire devra prévenir le Pouvoir Adjudicateur pour accord avant tout commencement de travaux au risque de ne pas être rémunéré pour les travaux entrepris s'il les exécute de sa propre initiative.

Toutefois, dans les cas où la sécurité des personnes ou des biens est en jeu, le Titulaire prend des mesures d'urgence qui s'imposent. Il en informe le Pouvoir Adjudicateur dans un délai de 4h.

6.4.3 Durée des interventions

La durée des interventions de maintenance doit être aussi réduite que possible.

Ces interventions sont effectuées de manière à causer le minimum de gêne dans la jouissance du logement.

6.4.4 Coordination des interventions

Lorsqu'un équipement se trouve dans sa période de garantie, le Titulaire prend toutes dispositions en accord avec le constructeur ou l'installateur des matériels ou équipements pour assurer la coordination de leurs interventions.

6.5 Bulletin d'intervention

Chaque visite systématique annuelle ou intervention de dépannage fera l'objet d'un bulletin d'intervention sur lequel devra figurer obligatoirement les indications suivantes :

- Nom et coordonnées de l'entreprise Titulaire
- Nom et la signature après visite du technicien
- Date et heure de la demande
- Date et heure de l'intervention (début et fin)
- Nom du bâtiment ou adresse
- Numéro du logement ou partie commune
- Nom du locataire signature après visite du locataire (que pour le logement)
- Nom du représentant du Pouvoir Adjudicateur (pour les logements vacants)

- Les explications sur la visite, les constatations, les travaux réalisés, le détail des fournitures utilisées et le cas échéant toute information nécessaire qui serait à porter à la connaissance du Pouvoir Adjudicateur sous forme de diagnostic.

Après chaque intervention :

- Un exemplaire du bulletin d'Intervention rempli et signé sera laissé au locataire et ou transmis au format électronique
- Un exemplaire sera remis au Pouvoir Adjudicateur et ou transmis au format électronique
- Un exemplaire sera conservé par le Titulaire

Toutefois si suite à une visite ou un dépannage, le Titulaire a relevé une situation de danger ou d'urgence, la transmission du document avec photo, sera immédiate auprès du Pouvoir Adjudicateur et complété par un appel téléphonique. Il se concertera avec ce dernier pour agir en conséquence.

Ce document sera renseigné en indiquant les interventions non effectuées dans les délais avec les raisons justificatives.

6.6 Contrôle et information des prestations

6.6.1 Intervention hors visite annuelle

Pour le 10 du mois M+1, un état récapitulatif par résidence des interventions réalisées au mois M sera fourni au Pouvoir Adjudicateur sous format Excel sur lequel devra figurer obligatoirement les indications suivantes :

- Le nom de la résidence
- Le mois correspondant
- La date de la demande de dépannage
- La date de l'intervention
- Le nom du locataire, le numéro du logement et l'étage
- La nature des travaux réalisés

6.6.2 Visite préventive d'entretien obligatoire

Pour le 10 du mois M+1 suivant le planning prévisionnel, un état récapitulatif par immeuble des visites effectuées, sera fourni au Pouvoir Adjudicateur sous format Excel sur lequel devra figurer obligatoirement les indications suivantes :

- Le nom de la résidence
- Le nom du locataire, le numéro du logement et l'étage
- La date et la durée de la visite
- La nature des travaux réalisés
- Les observations éventuelles

Et sera accompagné des bulletins de passage correspondants sous format PDF et selon un nommage qui sera défini à la prise d'effet du contrat.

6.6.3 Information à fournir aux locataires

A la première visite de son contrat, le Titulaire remettra à chaque locataire une fiche récapitulative des prestations qui sont à effectuer contractuellement dans les logements ainsi que les coordonnées du Titulaire.

Le modèle de cette fiche est à soumettre préalablement au Pouvoir Adjudicateur avant diffusion.

Par ailleurs, le Titulaire mettra à disposition du Pouvoir Adjudicateur une version électronique de cette fiche afin de fournir une information personnalisée des prestations prévues au présent marché.

Lors de la visite annuelle, le Titulaire apposera dans les logements, sur les tableaux électriques ou à l'intérieur du meuble sous évier ainsi que sur les chaudières individuelles et chauffe-eau, une affichette autocollante indiquant ses coordonnées ainsi que la date de son passage (mois et année).

6.6.4 Questionnaire de satisfaction

Chaque visite systématique ou de dépannage fera l'objet d'un Questionnaire-Satisfaction électronique transmis au Titulaire. Ce dernier en fera l'analyse et communiquera les résultats au Pouvoir Adjudicateur.

Le Titulaire, dans le 1er mois de l'exécution du marché, transmettra pour validation au Pouvoir Adjudicateur, la matrice de ce questionnaire-satisfaction.

6.7 Astreintes

Le Titulaire reconnaît être informé qu'une astreinte est mise en place. Elle s'exerce en semaine en dehors des heures habituelles, les samedis, les dimanches et jours fériés. Le Titulaire s'engage à souscrire aux conditions définies dans le cadre de l'astreinte. Le délai d'intervention sera fixé en fonction de son niveau d'urgence conformément au tableau de classification des interventions du § 4.1.1 du CCTP.

7. Prestations multi services

7.1 Modalités d'application

Le Titulaire réalisera sa prestation multiservices sur les résidences situées sur le campus de l'INSA de Toulouse.

Le Titulaire devra réaliser une prestation dite « complète ».

Le principe général de maintenance s'applique alors au maintien en parfait état de fonctionnement et d'utilisation :

- des installations intérieures et extérieures des logements
- des parties communes correspondantes

En cas de fonctionnement dégradé ou hors service, il sera entrepris la réparation pour obtenir les performances d'origine. En cas de non-possibilité de réparation, il sera envisagé son remplacement à performance d'origine identique.

7.2 Prestations dans les logements

7.2.1 Plomberie-Sanitaire

Canalisations de toutes natures pour l'alimentation et l'évacuation, eau froide, eau chaude, gaz, eaux usées, eaux vannes

- Vérification, entretien réparation, débouchage, et remplacement de tout élément défectueux.
- Vérification d'absence de fuite en sol entre le compteur d'eau froide et la sortie de la canalisation dans le logement y compris les réducteurs de pression (mesure de la pression à noter sur la fiche d'intervention), anti-béliers, les robinets d'arrêt et de barrage installés dans le logement, siphons apparents ou cachés (siphon de douche sous habillage maçonné) et remplacement si défectueux.

Limite d'intervention

- De l'appareil desservi à la colonne collective pour les logements en collectif.

7.2.2 Appareils sanitaires

WC, lavabo, colonne, meuble vasque, bidet, baignoire, bac douche, évier et meuble sous évier

- Entretien de la bonne fixation et de leur bon état de fonctionnement.
- Remplacement lorsqu'il y a lieu des évacuations, siphons et mécanismes de remplissage et de chasse.

- Entretien des joints d'étanchéité, réfection des joints silicone (type acétique anti moisissure blanc) périphériques des lavabos, bacs douche, baignoires, éviers. Ce point doit être contrôlé à chaque intervention dans le logement.

Le remplacement des abattants pour WC sera effectué, si non réparable.

7.2.3 Robinetterie

Cols de cygne, Mitigeurs, Flexible d'alimentation des robinetteries, Mécanismes de remplissage WC et de chasses, Robinet de chasse d'eau, Robinet d'arrêt, Robinet de puisage, Robinet sanitaires (baignoires, douches, bidets, lavabos, éviers), Robinet lave-linge et lave-vaisselle, Robinet d'arrêt sur canalisations,

Mécanisme et commande des inverseurs bains-douches, Flexible de douche, douchette et support

- Vérification, Entretien, Détartrage, Nettoyage et Remplacement si nécessaire de toutes sortes de joints, aérateurs, brise jets.
- Réparation ou Remplacement si nécessaire de la robinetterie.
- Démontage au départ du locataire de toute installation non conforme (robinets autoperçants) et remplacement, par une installation conforme, alimentation et évacuation comprise.
- Information écrite sur le bulletin de visite à destination du locataire et avertissement au Pouvoir Adjudicateur au plus tôt par email et téléphone de toute installation d'eau (alimentation et évacuation) installée par le locataire actuel ou autre, non identifiée.

Economiseurs d'eau

Durant les deux premières années d'exécution et lors des visites annuelles, le Titulaire devra s'assurer que chaque robinet sanitaire est équipé d'un système mousser ou brise-jet et l'équipera le cas échéant. Il informera le locataire de cette installation.

- Entretien et Réparation.

7.2.4 Ventilation Mécanique Contrôlée

Bouches d'entrée d'air et d'extraction, grilles, conduits, hottes

- Vérification de la conformité de l'installation (absence de sèche-linge...),
- Vérification de la vacuité des conduits d'amenée d'air,
- Vérification du détalonnage des portes et de la qualité du passage de transit, remise à niveau de ces passages de transit.
- Vérification de l'état du logement et du fonctionnement des bouches d'entrée d'air et d'extraction,
- Nettoyage, dégraissage, dépoussiérage de ces bouches et remplacement si nécessaire, y compris le cordon,

- Tout remplacement de bouche verra la restitution au Maître d’Ouvrage du matériel remplacé par le Titulaire.
- Mesure de la valeur des dépressions aux bouches ou mesure de la valeur des débits extraits aux bouches pour 30 % des logements de chaque résidence collective et tous les logements individuels.

Pour chaque installation un rapport récapitulatif de toutes les mesures prises, détaillées par étage, logements, date de la mesure et nom du technicien, sera adressé au Pouvoir Adjudicateur avant le paiement de la prestation. L’absence de réception de ce rapport empêchera le paiement de la prestation.

7.2.5 Electricité

7.2.5.1 Installation générale

Tableau d’abonné

- Entretien, contrôle, fixation, remplacement si nécessaire.
- Appareillage de tableau tels que fusibles, disjoncteurs, programmeurs, relai heures creuses, télérupteurs, disjoncteurs différentiels de sécurité (30mA).

NB : Le contrôle des disjoncteurs différentiels principal et les éventuels secondaires 30mA s’effectueront avec un testeur de disjoncteurs différentiel réglable à la sensibilité testée.

Dans le cas de défaut d’un appareil ménager qui cause le déclenchement d’un ou des disjoncteurs différentiels (constaté branché lors de l’intervention) :

- Informer le locataire de l’état défectueux de l’appareil ménager et le reporter par écrit sur le bon de visite.
- Vérification de l’adéquation du type et calibre du disjoncteur par rapport au circuit.

Petits appareillages modulaires ou en saillie sur tableau, interrupteurs, boutons poussoirs, prise de courant (terre comprise), télévision, téléphones, linolites complètes, sorties de câbles, sonnerie palière, programmeur, et thermostat des logements équipés de chauffage électrique.

- Vérification, Fixation, Serrage.
- Vérification des liaisons équipotentielle des pièces humides, liaison avec le conducteur général de terre, mise à la terre de tous les équipements métalliques (Huisserie, Baignoire, Tuyauteries, Chaudière, Cumulus...).
- Vérification des câbles, des goulottes et des canalisations correctement fixés, ainsi que les boîtes de dérivation et tableaux, remplacement si nécessaire.
- Information écrite sur le bulletin de visite à destination du locataire et avertissement au Pouvoir Adjudicateur de toute création, extension d’installation électrique qu’elle soit considérée dans ou

hors normes afin de déterminer les conditions de démontage de l'installation. - Démontage au départ du locataire de toute installation non conforme et remise en conformité.

NB : Le changement des piles du programmateur s'effectuera lors d'un changement de locataire et ou sur signalement de défaut. Chaque point lumineux devra avoir une longueur de fil de 25 cm équipé d'une douille baïonnette et du crochet de fixation pour lustre avec capot. Pour les logements équipés de DCL, chaque sortie devra être équipée d'une fiche DCL qui sera branchée sur le luminaire existant sinon le Titulaire installera une douille DCL E27.

NB : la vérification des prises s'effectuera avec un appareil de test qui testera aussi la présence de la terre (type CATU, Chauvin Arnoux ...).

NB : Mise en place (si manquant), entretien et remplacement à l'identique lorsque nécessaire de tout élément concernant les luminaires et les détecteurs de présence extérieurs des logements individuels.

Le Titulaire devra respecter les textes en vigueur et à minima :

- ✓ le décret N°2003-1219 du 19 décembre 2003 l'arrêté du 19 décembre 2003 pris en application fixant les exigences minimales de sécurité auxquelles doit satisfaire l'installation électrique d'un logement décent.
- ✓ l'arrêté du 19 décembre 2003 définissant des exigences techniques minimales pour une installation existante.

Le Titulaire devra obligatoirement informer le Pouvoir Adjudicateur de toute anomalie sur les installations électriques pouvant porter atteinte à la sécurité des biens et des personnes.

Ouvrages exclus

- Lustrerie, remplacement des convecteurs et chauffe-eau.

7.2.5.2. Convecteurs

- Vérification, fixation et entretien des appareils avec dépoussiérages interne et externe.
- Vérification et remplacement si besoin des interrupteurs, thermostat élément chauffant.
- Mesure des intensités continuité et isolement.
- Vérification de la connexion dans la boîte de raccordement et re-fixation plaque ou fourniture si non existante.

7.2.5.3 Détecteur de fumée

- Test lors de la Visite d'entrée dans les lieux des nouveaux locataires
- Test systématique lors des visites annuelles.
- Si DAAF manquant ou défectueux dans le logement, le poser SANS DELAI et informer le Pouvoir Adjudicateur

Nota : le DAAF sera certifié conforme à la norme EN14604 et NF 292 DAAF alimenté par une pile au lithium 9V-2000mAh scellée d'une autonomie de 10 ans minimum, avec alarme sonore de 85db à 3 mètres durant toute la durée de vie du produit.

7.2.5.4 Eclairage

Le Titulaire installera systématiquement sur chaque point d'éclairage une douille DCL avec fiche DCL dès sa première visite, soit à la visite annuelle soit lors de l'Etat des lieux.

Tous les logements devront être équipés pendant les deux premières années du présent contrat.

7.2.6 Serrurerie - quincaillerie

Serrures des portes palières et intérieures, annexes dépendant du logement, Crémones, Verrous, Gâches, Béquilles, Paumelles, Loqueteaux, Magnétiques, Boutons, Poignées, Plaques de propriété, Arrêts, Butées, Ferme-portes, Cylindres, Serrure boîtes aux lettres, Judas optique

- Entretien, Contrôle, Fixation et Remplacement si nécessaire.
- Remplacement des serrures hors services par un modèle provisoire (à disposition à la loge de l'INSA)

Ouvrages exclus

- Reproduction des clefs de logements et boîte aux lettres (service assuré par l'atelier de l'INSA).

7.2.7 Menuiseries intérieures et extérieures

Portes palières et intérieures y compris huisserie, Chambranles, Bâtis, Couvre joints, Joints mobiles en partie basse, Toutes menuiseries ouvrantes ou fixes y compris encadrements, Habillage, Portes, Fermetures, Etagères, Charnières, Plinthes des meubles sous évier.

- Entretien, Contrôle, Fixation, Réparation, Mise en jeu, Rabotage.
- Remplacement des joints d'étanchéité défectueux ou absents.
- Vérification de l'étanchéité en partie basse de la menuiserie (liaison lisse basse – rejingot) et reprise si besoin avec mastic type SIKAFLEX 11 FC gris ou équivalent.
- Vérification fixations au mur ou cloison des bâtis encadrement de portes de placard, des rails, des menuiseries intérieures et extérieures avec une attention particulière pour les menuiseries extérieures avec allège vitrée et sans garde-corps complémentaire.
- Vérification, fixation au sol des pieds de cloisons.

Accessoires des portes de placard ouvrants ou coulissants (charnières, roulette, rails.)

- Vérification, Entretien et remplacement si nécessaire

Portes des chambres, séjour, cuisine, WC et salle de bain

- Vérification du détalonnage pour permettre la ventilation des pièces principales vers les pièces de services. En cas de détalonnage non réalisé ou rendu inopérant par ajout de revêtement de sol épais, le Titulaire du marché informera le locataire et le Pouvoir Adjudicateur sur le bulletin de visite et sur le compte rendu annuel.
- Suite à état des lieux, remplacement si nécessaire ou mise en place si absence de l'habillage de baignoire non bâti (panneau aggloméré hydrofuge 19 mm stratifié blanc).

NB : Le Titulaire ayant une obligation de résultat, il doit la remise en état fonctionnelle des menuiseries et de leurs fermetures, et ne pourra pas se soustraire à son engagement en invoquant une difficulté à trouver des pièces détachées. Il fera son affaire des adaptations ou réparations à mettre en œuvre pour arriver au résultat.

Ouvrages exclus

- Remplacement de vantail de porte.
- Remplacement de fenêtres.
- Remplacement de meubles sous évier.
- Les travaux de peinture consécutifs aux interventions et d'une manière générale, le remplacement de tout dormant.

7.2.8 Fermetures

- Entretien, contrôle, réglage, graissage, réparation ou remplacement des fermetures de tous types et de tous mécanismes y compris accessoires de tous les volets, persiennes, jalousies et volets roulants.

Pour les volets roulants, le Titulaire pourra être amené à remplacer des lames du tablier (jusqu'à 5 par tablier).

Ouvrages exclus

- Remplacement des mécanismes intérieurs pour les volets roulants

NB : Le Titulaire consignera et transmettra au Pouvoir Adjudicateur, les fermetures dont la manœuvre est rendue impossible par le mécanisme intérieur.

7.2.9 Garde-corps

- Vérification de l'état général : fixation, corrosion, dégradation et information écrite au Pouvoir Adjudicateur en cas de non-conformité et mise en sécurité immédiate si l'entretien courant ne suffit pas à rétablir sa fonction de sécurité.
- Vérification de la solidité notamment selon la norme NFP01-013 ou toute autre réglementation en vigueur plus contraignante.

7.2.10 Maçonnerie

- Scellement au plâtre ou mortier de ciment, compris chevilles et taquets pour fixations.
- Scellement, rebouchage, raccord de plâtre ou de ciment dans la limite de 0,25m² par logement.
- Re-scellement ou remplacement de grilles hautes ou basses, concernant l'aération et le chauffage des logements.
- Remise en état des habillages baignoires bâtis y compris faïence ou peinture et remplacement trappes de visites.
- Remplacement de carreaux de faïence à l'identique de 0.25 m² par logement.
- Remplacement de plinthes faïence à l'identique dans la limite de 1 ml par logement.

7.2.11 Revêtement de sol

- Re-fixation ou remplacement de barres de seuil, fixation par collage.
- Recollage de dalles souples et/ou de carrelage dans la limite de 1 m² par type de revêtement par logement.

7.2.12 Vitrerie

- Vérification des mastics et remasticage s'il y a lieu.
- Vérification et fixation à nouveau, si nécessaire, des parcloses.
- Remplacement des parcloses, si besoin.

Ouvrages exclus

- Peinture après remplacement dans la mesure où les parcloses ont été préalablement traitées.
- Vitrages

7.3 Prestations dans les parties communes

Cet article a pour objet de définir les prestations à réaliser par le Titulaire pour les parties communes des logements locatifs, lors de la visite annuelle et ponctuellement en cas de besoin à la demande du Pouvoir Adjudicateur ou du locataire.

7.3.1 Electricité

- Mise en place (si manquant), entretien et remplacement à l'identique lorsque nécessaire de tout élément concernant :

Les éclairages (luminaires de tous types et ampoules incandescentes, néons, fluorescentes, LED), les détecteurs de présence les prises de courant, le contrôle des tableaux divisionnaires (minuterie et fusibles/disjoncteurs, portes fusibles, etc.), la refixation de tous câbles apparents.

Lors du changement d'ampoules, nous rappelons que les nouvelles ampoules "Basse Consommation" doivent être employées. Concernant les éclairages fonctionnant sur minuterie ou sur détecteur de présence / mouvement, il existe des ampoules appropriées et donc à utiliser.

Il est important de signaler que la multiplication des cycles d'allumage entraîne une dégradation rapide des lampes et qu'il est nécessaire de respecter le temps de chauffe de ce type de lampe qui est de 10mn, donc les minuterie ou bien les détecteurs seront à régler en conséquence.

Dans la mesure du possible, il sera néanmoins privilégié les éclairages à LED.

Toutes les prestations s'appliquent sur tout élément tel que interrupteurs, boutons poussoirs, prise de courant, minuterie, bouton de décondamnation porte d'entrée, sorties de câble, starter y compris ampoules, tubes néons, LED.

- Entretien et mise à l'heure des installations (notamment passage aux heures d'été et d'hiver),
- Réglage des temporisations.

Tout remplacement de luminaire devra être validé par le Service Infrastructures.

7.3.2 Menuiserie

- Entretien, mise en jeu des portes de hall, locaux communs, de service et collectifs y compris serrurerie, clés et quincaillerie correspondante (portes bois ou métal) y compris gâches électriques, ferme-porte.
- Remplacement si nécessaire, de la serrurerie, clés, quincaillerie
- Mise en place (si manquant), contrôle et remplacement des butoirs de portes.
- Entretien et réparation des boîtes aux lettres, de leurs serrures, des panneaux d'affichage.

- Remplacement de serrure de boîte aux lettres, si besoin
- Sécurisation des serrures hors services pour les modèles 3 points le temps du remplacement définitif

Ouvrages exclus

- Remplacement de vantail de portes.
- Travaux de peinture.
- Remplacement de serrures ou de cylindres sur organigrammes.
- Fourniture de clés autres que celles fournies par le fabricant (3 clés par serrure).

7.3.3 Serrurerie

- Maintient en bon état de fonctionnement des corbeilles à papiers situées à l'intérieur des bâtiments à l'exclusion de leur remplacement.

7.3.4 Portails manuels individuels & communs

- Entretien des portes de tous modèles manuels y compris réglages, graissages, entretien quincaillerie et serrures.

7.3.5 Plomberie

Canalisations de toutes natures pour l'alimentation et l'évacuation, eau froide, eaux usées, eaux vannes

- Entretien et réparation des robinetteries, grilles, siphons, et accessoires.
- Toutes les prestations s'appliquent : au local vide ordure, à tous robinets et évacuation en parties communes.

Limite d'intervention :

- Dernier regard extérieur jusqu'en limite de propriété après compteur.

7.3.6 Ventilation Mécanique Contrôlée

7.3.6.1 Conduits collectifs

Une fois par an :

- Vérification de l'étanchéité des différents raccords du réseau de conduits situés en terrasse et remplacement éventuel des bandes autocollantes,

- Vérification du bon état des manchettes souples, des dispositifs de pieds de conduits, des trappes de visite, des purges et siphons éventuels,
- Vérification de la planéité du conduit souple.

Une fois tous les 3 ans :

- Vérification de la vacuité, dépoussiérage et ramonage des conduits aérauliques, conduits collecteurs de chaque logement, conduits de liaison entre bouches d'extraction et conduits collecteurs communs, Contrôle et rééquilibrage global de l'ensemble de l'installation,
- Réglage général du réseau aéraulique (volet de réglage...),
- Réglage des bouches d'entrée d'air et d'extraction et remplacement si nécessaire, Réglage du ventilateur (vitesse, débit, pression...),

7.3.6.2 Extracteurs collectifs

Une fois par an :

- Vérification de l'état général de l'installation et remplacement de petits équipements nécessaires au bon fonctionnement de celle-ci (forme des coupelles, grillage anti-volatiles),
- Dépoussiérage et nettoyage des pales de la turbine et des capteurs de mouvement (inductifs ou pressostats),
- Remplacement, réglage et alignement des courroies de transmission si elles existent,
- Graissage et vérification d'échauffement des paliers et roulements,
- Vérification de l'alignement des poulies, des silentblochs, des joints d'étanchéité,
- Resserrage des fixations du moteur de la turbine et de son support,
- Resserrage des fixations de la turbine sur l'axe moteur,
- Vérification de la bonne fixation des extracteurs sur la souche,
- Permutation du moteur en service avec celui de secours,
- Vérifications de l'appareillage et des connexions électriques (moteur de secours compris),
- Vérification et remise en état des alarmes si elles existent,
- Vérification des sécurités et des signalisations,
- Vérification des joints d'étanchéité,
- Harmonisation des couleurs des voyants lumineux,
- Vérification des caractéristiques de fonctionnement (vitesse de rotation ou débit de pression),
- Vérification de l'alignement du moteur et ventilateur,
- Démontage du groupe moto-ventilateurs, avec nettoyage complet et remise en état, y compris filtre),
- Vérification d'échauffement et contrôle d'intensité des moteurs,
- Remise en état des peintures sur les pièces oxydées,
- Mise à disposition systématique d'une courroie de secours.

7.3.7 Equipements en locaux techniques

7.3.7.1 Ballons de production d'Eau Chaude Sanitaire

Contrôles mensuels :

- Vérification de la température de l'eau $\geq 55-60$ °C
- Vérification de la pression du circuit (Contrôle du manomètre et du bon fonctionnement du groupe de sécurité)
- Vérification de l'absence de fuites (Inspection visuelle des raccords, brides, soupapes)
- Vérification du bon fonctionnement électrique (Vérification des résistances, thermostats, disjoncteurs)
- Analyse du cycle de chauffe (S'assurer que le ballon chauffe correctement et aux bonnes heures)

Entretien préventif annuel :

- Détartrage du ballon et des résistances
- Contrôle / remplacement de l'anode
- Vérification du groupe de sécurité (Manœuvre de la soupape pour éviter le grippage)
- Nettoyage des filtres et crépines
- Contrôle des organes de régulation (Thermostat, sondes de température)
- Vérification de l'isolation thermique afin de limiter les pertes d'énergie

Actions sanitaires spécifiques :

- Lutte contre les bactéries (dont légionelles)
 - Maintien en température (≥ 55 °C en stockage, ≥ 50 °C en distribution)
 - Choc thermique périodique (≥ 70 °C temporairement)
- Analyse légionnelle 1 fois par an à effectuer au retour des vacances, en septembre
- Purge et nettoyage des réseaux (Éliminer les zones de stagnation)

Tous les 3 ans :

- Vidange complète et inspection interne
- Détartrage complet de la cuve
- Remplacement des résistances si usées
- Remplacement de l'anode (si non fait régulièrement)
- Contrôle de l'état de la cuve (corrosion)

7.3.7.2 Pompes à chaleur

Une fois par an :

- Vérification du niveau huile,
- Vérification des voyants de fonctionnement,
- Contrôle de l'alignement moteur,
- Contrôle des appareils d'automatisme et de sécurité,
- Nettoyage et remplacement si nécessaire des filtres à huile et à eau,
- Vérification générale de la mécanique,
- Vérification générale des sécurités et asservissements,
- Nettoyage et détartrage si nécessaire des batteries condenseurs et évaporateurs,
- Contrôle de la capacité du compresseur au tirage au vide,
- Vérification et remplacement si nécessaire des cartouches déshydratantes,
- Contrôle de la régulation, de la pression de sécurité HP et BP,
- Contrôle de températures,
- Vérification de l'étanchéité des circuits frigorifiques, recherche des fuites, charge fluide frigorigène si nécessaire,
- Ecoute du bruit de fonctionnement et recherche des causes de vibrations anormales,
- Permutation de l'ordre de démarrage des compresseurs,
- Vérification et nettoyage extérieur, évaporateur et condenseur,
- Graissage du moteur soufflage si nécessaire,
- Vérification et nettoyage de la turbine de soufflage,
- Vérification de l'appareillage de commande de l'ensemble,
- Remplacement de toutes les pièces nécessaires au bon fonctionnement de l'appareil.

7.4 Thermographie

Le Titulaire réalise, à sa charge, une campagne de thermographie infrarouge une (1) fois par an sur les installations techniques du périmètre du marché, notamment les installations électriques (tableaux, armoires, connexions), ainsi que tout équipement jugé pertinent au regard des risques d'échauffement ou de défaillance.

Cette prestation a pour objet de détecter les anomalies thermiques susceptibles d'entraîner des dysfonctionnements, des pertes d'efficacité énergétique ou des risques de sinistre.

À l'issue de chaque campagne, le Titulaire transmet au Pouvoir Adjudicateur, dans un délai maximal de quinze (15) jours, un rapport détaillé comprenant :

- les relevés thermographiques (images et analyses),
- l'identification des anomalies constatées,
- une hiérarchisation des niveaux de criticité,
- les préconisations d'actions correctives.

Cahier des clauses techniques particulières (CCTP)

Marché n° 2026-007 : MAINTENANCE MULTISERVICES ET MULTITECHNIQUES DES BATIMENTS RESIDENCES UNIVERSITAIRES

Le Titulaire assure le suivi des anomalies détectées jusqu'à leur résolution, dans le cadre des prestations prévues au marché ou, le cas échéant, par proposition de travaux complémentaires.

7.5 Assistance à l'organisme de contrôle

Le Titulaire assurera dans le cadre du forfait une assistance à l'organisme de contrôle pour les équipements soumis à des contrôles réglementaires et vérifications périodiques obligatoires compris dans son périmètre. Un planning prévisionnel sera transmis au Titulaire chaque année et une confirmation aura lieu 15 jours avant la date d'intervention.

Le Titulaire a l'obligation d'accompagner les organismes de contrôle lors de leurs interventions et de réaliser les opérations nécessaires à l'accomplissement de ces contrôles (consignations, ouverture des panneaux d'accès, retrait des caches de protections, démontage...).

Les rapports des organismes de contrôle relatifs aux équipements du présent contrat seront transmis au Titulaire par le Pouvoir Adjudicateur.

Le Titulaire aura en charge l'analyse de ces rapports de contrôle et la proposition de devis relatifs à la levée des observations émises, se reporter au § 4.3 « Prestations hors forfait », sauf si ces non-conformités relevées par l'organisme de contrôle sont la conséquence d'un défaut de maintenance préventive à la charge du Titulaire.

Après validation des devis, le Titulaire informe par écrit au fur et à mesure le Pouvoir Adjudicateur des actions entreprises, de leurs évolutions, et des réserves restantes.

Tous travaux hors forfait, résultant d'un devis accepté seront réceptionnés contradictoirement par le Pouvoir Adjudicateur et le Titulaire, et un procès-verbal de livraison des travaux sera établi, indiquant les éventuelles réserves de réception.

8. Gestion financière

8.1 Interdiction de facturation directe aux locataires

8.1.2 Principe général

Le Titulaire ne pourra, en aucun cas, facturer directement aux étudiants locataires ou à tout occupant des résidences universitaires une prestation réalisée dans le cadre du présent marché, qu'elle relève du forfait ou du hors forfait.

Toute relation financière relative à l'exécution du marché est exclusivement établie entre le Titulaire et le Pouvoir Adjudicateur.

8.1.3 Prestations imputables au locataire

Lorsque, à l'occasion d'une intervention, le Titulaire constate qu'un dommage résulte :

- d'un usage anormal,
- d'une dégradation volontaire,
- d'un acte de vandalisme,
- d'une modification non autorisée des installations,
- ou d'un défaut d'entretien locatif au sens de la réglementation en vigueur,

il devra :

- Établir un rapport circonstancié avec photographies ;
- Transmettre sous 48 heures un devis détaillé au Pouvoir Adjudicateur ;
- Attendre l'accord écrit du Pouvoir Adjudicateur avant toute réparation définitive (sauf mesure conservatoire urgente).

Le Pouvoir Adjudicateur reste seul compétent pour décider :

- de la réalisation des travaux ;
- de leur imputation financière au locataire ;
- des modalités de recouvrement.

8.1.4 Interdiction de sollicitation commerciale

Le Titulaire s'interdit formellement :

- de proposer aux locataires des prestations complémentaires payantes ;
- de leur vendre du matériel ou des fournitures ;
- d'accepter tout règlement direct (espèces, chèque, virement, carte bancaire) ;
- de solliciter ou percevoir tout avantage financier ou en nature.

Toute infraction à cette disposition pourra constituer un manquement grave susceptible d'entraîner l'application de pénalités, voire la résiliation du marché aux torts exclusifs du Titulaire.

8.1.5 Cas des interventions hors marché à la demande du locataire

Si un locataire sollicite directement le Titulaire pour une prestation ne relevant pas du présent marché :

- Le Titulaire devra refuser l'intervention ;
- Il orientera le locataire vers le Service Hébergement ou le Pouvoir Adjudicateur.

Aucune intervention hors marché ne pourra être réalisée dans les logements sans autorisation préalable écrite du Pouvoir Adjudicateur.

8.1.6 Transparence et traçabilité

Toute intervention susceptible de donner lieu à imputation financière au locataire devra :

- Être tracée dans la GMAO ;
- Faire l'objet d'un bulletin d'intervention signé ;
- Être accompagnée d'un descriptif précis des causes techniques.

9. Organisation du management du marché

Pour chaque réunion entre le Titulaire et le représentant du Pouvoir Adjudicateur, le Titulaire établit un compte-rendu mentionnant les principales décisions prises et assurera un suivi des actions ou des mesures à prendre. Il dispose d'un délai de **10 jours** pour diffuser ce compte-rendu à compter de la date de réunion.

Le Pouvoir Adjudicateur disposera d'un délai de 3 jours ouvrables pour faire ses observations après réception des comptes-rendus et le Titulaire devra y apporter les corrections nécessaires dans un délai de 3 jours avant diffusion finale.

9.1 Revue de contrat

Suite à la notification du contrat, le Pouvoir Adjudicateur organise une revue de contrat au cours de laquelle est faite :

- Une lecture en commun des différents documents du marché,
- L'élaboration et la signature du plan de prévention,
- Un planning de la maintenance préventive présenté par le Titulaire sur les 4 premiers mois du contrat, et un provisoire sur l'année pour validation,
- La mise au point du formalisme de la fiche d'intervention de maintenance (corrective, préventive)
- Le planning de l'inventaire (prise en charge) et de la prise en compte des équipements du périmètre

Remarque : dans la période entre la revue de marché et la première réunion d'exploitation, le Pouvoir Adjudicateur organisera autant de réunions que nécessaire pour s'assurer de la mise en place organisationnelle du marché et de la prise en compte des installations auxquelles le Titulaire sera tenu d'assister.

9.2 Réunion de fin de prise en charge

À l'issue de la prise en charge des installations (2 mois), le Pouvoir Adjudicateur organisera une réunion au cours de laquelle le Titulaire présentera notamment :

- Le planning prévisionnel optimisé de maintenance préventive mis en œuvre le jour de l'entrée en vigueur du contrat ;
- Les gammes de maintenance pour l'ensemble des lots techniques ;
- L'inventaire et l'état des équipements de son périmètre ;
- Les documents de suivi mis en place ;
- La constitution du stock de pièces de rechange en qualité et quantité pour répondre aux obligations de résultats dans le cadre du forfait ;
- Les documents de procédure (astreinte, organigramme, organisation du travail, planning des congés...).

Le rapport de prise en charge ainsi que le planning de maintenance préventive optimisé devront être remis 10 jours ouvrés avant la date prévisionnelle de cette réunion.

9.3 Réunion trimestrielle

Une réunion trimestrielle de suivi entre le Pouvoir Adjudicateur et le Titulaire est mise en place.

Le Titulaire remettra au Pouvoir Adjudicateur avant le 5 de chaque début de trimestre (janvier, avril, juillet, octobre) un rapport présentant à minima les données suivantes :

- Le point sur l'avancement du planning de maintenance préventive pour chaque prestation (Multiservices logement et Parties Communes) ;
- La planification proposée pour le trimestre suivant ;
- La publication des indicateurs suivants :
 - Réactivité en cas de demande d'intervention selon le niveau d'urgence (% dans les délais, % hors délais) ;
 - Nombre et durée d'interventions préventives et correctives ;
 - Le ratio préventif / correctif ;
 - Le taux d'en-cours des interventions préventives et correctives ;
 - Le respect des dates de préventif (% dans les délais, % hors délais) ;
 - L'état des pièces et consommables utilisés ;
- Le rapport détaillé d'intervention spécifique ;
- Un bilan sur la démarche qualité mise en œuvre ;
- Une étude des modes et causes des pannes ayant un impact sur le fonctionnement de la résidence ainsi que les actions engagées pour y pallier et leurs effets ;
- Le récapitulatif des devis et l'état de ces devis (en attente, validé, en cours de réalisation...) ;
- Un bilan sécurité (incident, accident...) et actions entreprises ou à entreprendre ;

- Des propositions d'amélioration notamment dans le cadre du conseil (investissement, réapprovisionnement des stocks, préparation des budgets...) ;
- L'état d'obsolescence du matériel ;
- Un point sur le nombre d'interventions, par type.

Ce rapport sera analysé et commenté lors d'une réunion trimestrielle qui se tiendra en avril, juillet et octobre de chaque année.

9.4 Synthèse des interventions et rapport annuel

Le Titulaire remettra un bilan annuel au Pouvoir Adjudicateur, au plus tard le 20 janvier de chaque année, comprenant à minima, par résidence et pour chaque prestation :

- Un bilan de l'année écoulée (évolution des indicateurs au cours des différents trimestres et consolidation annuelle)
- Une mise à jour si nécessaire du plan de prévention
- Une analyse des différentes interventions afin d'optimiser le fonctionnement du contrat pour l'année suivante
- Une mise à jour du planning de maintenance préventive
- L'inventaire technique mis à jour, suivant le modèle du client
- L'état du stock permettant de répondre aux obligations de résultats au titre du forfait
- Un bilan financier des opérations hors forfait
- La liste des logements non visités
- Le nombre de panne par résidence et par type
- Les bons de visites signés classés par résidence accompagnés de la liste des logements détaillant : date de visite, fait, pas fait, nombre de passages nécessaires
- La liste des observations sur le matériel
- Les principales causes des incidents et les éventuelles anomalies détectées
- Les propositions afin d'éliminer les défauts

Ce rapport sera analysé et commenté lors d'une réunion annuelle qui se tiendra en janvier de chaque année.

D'une façon générale, il est attendu du Titulaire qu'il joue pleinement son rôle de conseil.

Afin de limiter les interventions de dépannage et les charges du Pouvoir Adjudicateur, le Titulaire indiquera sans exagération dans son rapport semestriel les appareils qui lui semblent nécessiter un entretien trop important et dont l'état général évoque un remplacement plutôt qu'un entretien devenu trop lourd par le remplacement des pièces essentielles.

L'usure du matériel pourra être validée par la fourniture des pièces usées à la demande du Pouvoir Adjudicateur avec présentation des pathologies rencontrées. Les statistiques incluant les années antérieures pourront être fournies par le Titulaire pour montrer l'évolution en termes d'économie et

d'amélioration générale du parc par la baisse du nombre de dépannages ou au contraire de dérives des coûts. Dans ce dernier cas, une analyse et des propositions d'amélioration devront être avancées par le Titulaire.

9.5 Autres documents d'exploitation

La documentation d'exploitation doit être consultable sur le site maintenu par le Titulaire. Elle comprend :

9.5.1 Compte-rendu d'incident

Le Titulaire établit, pour chaque incident, un compte rendu écrit comportant l'analyse des causes, les mesures prises éventuellement pour assurer la continuité du service et les opérations de remise en état définitif. Tous les incidents et toutes les opérations de maintenance corrective doivent être répertoriés afin de reconstituer les historiques des équipements et contrôler le coût de ces interventions sur site.

9.5.2 Clôture du contrat

À l'issue du marché, quelle qu'en soit la cause, le Titulaire s'engage à assurer la continuité de service et à faciliter la reprise du marché par le Pouvoir Adjudicateur ou tout nouveau prestataire.

Le Titulaire s'engage à laisser, en fin d'exécution du marché, les matériels ou équipements en état normal d'entretien et de fonctionnement, les locaux propres, l'ensemble des stocks financés par le Pouvoir Adjudicateur, et à évacuer l'ensemble des matériels et fourniture hors d'usage.

Il restitue toute la documentation de maintenance qui lui a été remise en début de marché et/ou constituée par lui au cours du marché.

Trois mois avant la fin du marché, même en cas de fin anticipée, il est demandé au Titulaire de :

- Communiquer au Pouvoir Adjudicateur l'inventaire technique exhaustif mis à jour avec fiche descriptive de chaque élément d'équipement ;
- Lister et mettre à jour toute la documentation concernant la maintenance ;
- Établir un état des lieux contradictoire des installations et équipements ;
- Établir un état des lieux contradictoire de la documentation et des données mises à disposition au début et au cours du marché (DOE ; notice d'utilisation des équipements ; sauvegardes informatiques de tous les applicatifs GTC ; automates ; code d'accès et paramétrages constructeur).

Le Titulaire dispose d'un mois pour lever les réserves formulées dans le procès-verbal. Toute dépense pour la remise en état des équipements et des installations ou le remplacement des documents provenant d'un manquement du Titulaire aux obligations du présent marché lui est retenue ou facturée.

Pendant une période d'un (1) mois à compter de la fin du marché, le Titulaire :

- Participera aux réunions de passation
- Répondra aux demandes d'information du repreneur
- Fournira les explications techniques nécessaires

Aucune rémunération complémentaire ne pourra être demandée au titre de cette assistance.

Les stipulations précédentes sont également applicables en cas de résiliation. Le solde du marché sera effectué sous réserve :

- De la mise à jour et de la restitution de la copie des dossiers d'exploitation et de maintenance ;
- De l'achèvement des prestations et des interventions correctives et préventives sur les installations ;
- D'un état de propreté satisfaisant des locaux techniques ;
- De la fourniture du bilan annuel, du plan de propositions et d'un inventaire à jour et complet des installations ;
- De la transmission des différents historiques de toutes les interventions réalisées au titre du marché ;
- Des prestations de remise à niveau éventuelle (prestations à effectuer 3 mois avant l'état des lieux de sortie) ;
- D'un état normal de vétusté des installations.