

**SERVICE D'INFRASTRUCTURE DE LA DÉFENSE
NORD OUEST**

BASE DE DÉFENSE DE TOURS (Départements 37 et 41)

Marché de fournitures et services

**CAHIER DES CLAUSES TECHNIQUES PARTICULIÈRES
(C.C.T.P.)**

PERSONNE PUBLIQUE

ÉTAT - MINISTÈRE DES ARMÉES ET DES ANCIENS COMBATTANTS

Service d'Infrastructure de la Défense NORD OUEST

Quartier Margueritte – BP 14 - 35998 RENNES Cedex 9

CHARGÉ DU SUIVI

Unité du Soutien de l'Infrastructure de la Défense de TOURS

Quartier Baraguey d'Hilliers - 60, boulevard Jean Royer - 37000 Tours

OBJET DU MARCHÉ

Marché de dépannage multi-corps d'état pour le traitement des petites interventions de types « SOS dépannage »
sur la Base de Défense (BdD) de TOURS

TABLE DES MATIÈRES

1. DISPOSITIONS GÉNÉRALES	4
1.1 OBJET C.C.T.P.	4
1.2 DÉFINITIONS UTILISÉES AU C.C.T.P.	4
1.3 INDICATIONS GÉNÉRALES	5
2. OBJECTIFS ET PRESTATIONS.....	5
2.1 OBJECTIFS DU MARCHÉ ET OBLIGATIONS EN RÉSULTANT	5
2.2 PÉRIMÈTRE GÉOGRAPHIQUE	6
2.3 PRESTATIONS.....	6
2.3.1 Activités de maintenance corrective	6
2.3.2 Limites aux prestations confiées.....	8
3. PÉRIMÈTRE DES OUVRAGES CONCERNÉS PAR LE MARCHÉ.....	8
3.1 OUVRAGES CONCERNÉS	8
3.2 CONTRAINTES D'EXPLOITATION ET DE SÉCURITÉ.....	9
4. MODALITÉS D'INTERVENTION	9
4.1 MODALITÉS SPÉCIFIQUES À LA MAINTENANCE PRÉVENTIVE	9
4.2 MODALITÉS SPÉCIFIQUES AUX TRAVAUX DE MAINTENANCE CORRECTIVE (PALLIATIVE ET CURATIVE) POUR ÉLIMINER LES DÉFAILLANCES.....	9
4.2.1 Expression des besoins d'intervention.....	9
4.2.2 Préparation de l'intervention	9
4.2.3 Réactivité sur défaillance	10
4.2.4 Compte-rendu de maintenance corrective.....	11
4.2.5 Cas particulier des évènements exceptionnels	11
5. Obligation de conseil et de mise en garde.....	11
6. NATURE DES INTERVENTIONS DE MAINTENANCE CORRECTIVE ET D'AMÉNAGEMENTS 11	
6.1 MAINTENANCE CORRECTIVE.....	11
6.1.1 Nature des interventions	11
6.1.2 Nature des prestations de maintenance corrective	12
6.1.3 Astreinte	13
6.2 LIMITES DE PRESTATIONS	14
7. MODALITÉS APPLICABLES À TOUTES LES INTERVENTIONS.....	14
7.1 MODE OPÉRATOIRE D'INTERVENTION (MOI).....	14
7.2 OUVERTURE DE CHANTIER.....	14
7.3 DÉROULEMENT DE L'INTERVENTION	15
7.4 QUALITÉ DES INTERVENTIONS.....	15

7.5	PIÈCES DE RECHANGE	15
7.6	ACHATS DE PIÈCES DE RECHANGE	15
7.7	GESTION DES DÉCHETS	16
La personne Publique transmet au Titulaire les informations nécessaires (points de contact et adresse de chantier) à la création des BSD sous Trackdechets lors de la première réunion après notification du marché.		
8.	moyens matériels	17
8.1	DOCUMENTS	17
8.2	OUTILLAGES	17
8.3	MOYENS MATÉRIELS.....	17
8.4	MOYENS DE COMMUNICATION	18
8.5	FOURNITURES/CONSOMMABLES.....	18
8.6	SYSTÈME INFORMATISÉ DE GESTION DE LA MAINTENANCE (OUTIL GTP)	18
8.7	MOYENS DE DÉPLACEMENT DU PERSONNEL ET DE TRANSPORT DES PIÈCES	18
9.	TABLEAU DE BORD	19
10.	VEILLE RÉGLEMENTAIRE	19
11.	RÉUNIONS DE COORDINATION.....	19
12.	PHASE DE DÉMARRAGE DU MARCHÉ	20
13.	PHASE DE FIN DE MARCHÉ	20

1. DISPOSITIONS GÉNÉRALES

1.1 OBJET C.C.T.P.

Le présent C.C.T.P. a pour objet de :

- décrire les tâches à réaliser dans le cadre du marché,
- délimiter le périmètre des actions à réaliser par le Titulaire,
- définir les relations contractuelles techniques entre la Personne Publique et le Titulaire.

1.2 DÉFINITIONS UTILISÉES AU C.C.T.P.

Dans ce C.C.T.P., les définitions utilisées sont :

Installation : ensemble d'éléments d'infrastructure (matériels, équipements, réseaux ...) destinés à assurer une fonction dans le domaine de l'infrastructure (alimentation ou évacuation des eaux, chauffage, climatisation ...).

Ouvrage : tout type d'infrastructure figurant au patrimoine du maître d'ouvrage (bâtiments, aires aménagées, souterrains ...).

Bâtiment : tout édifice doté d'une couverture.

Défaillance : une installation est considérée comme défaillante si une (ou plusieurs) des fonctions qu'elle doit remplir est en défaut ou conduit à des performances moindres que celles obtenues lors de leur réception.

Demande de travaux : exprimée par la Personne Publique, la demande de travaux s'adresse au Titulaire du contrat dans le cadre des travaux de maintenance corrective, et d'aménagement mineurs qu'il doit effectuer sur les installations ou les ouvrages.

Exploitation : actions d'utilisation des installations qui comprend notamment la « conduite » des installations et éventuellement certaines actions de maintenance de niveau 1 (notamment surveillance).

Fournitures : produits utilisés pour la réalisation des travaux de maintenance tels que les huiles, les graisses, les chiffons, les dégrissants, les baguettes de soudure, etc. Ces produits sont gérables, c'est-à-dire qu'une prévision de consommation est possible.

Système informatisé de gestion : Gestion de la maintenance assistée par ordinateur pour traiter l'ensemble des informations liées au marché (GMAO).

Horaire normal : les horaires normaux de travail dans les différents établissements et les différents sites sont définis en annexe 1.

Indisponibilité : La durée d'indisponibilité est la durée entre la fin d'intervention et la remise en état de fonctionnement total de l'équipement

Inspection : Intervention visant à la réalisation d'épreuves et visites réglementaires sur des installations ou ouvrages soumis à réglementation (effectuées par des organismes agréés) ou visites organisées par la Personne Publique en vue de contrôler l'état des infrastructures.

Maintenance : voir normes dans § INDICATIONS GÉNÉRALES

Matériaux : toute matière entrant dans la construction d'un ouvrage de génie civil et de bâtiment : sable, béton, peinture, enrobé, etc.

Personne Publique : Le donneur d'ordre, interlocuteur du **Titulaire** et responsable de la coordination entre les divers intervenants non liés **au Titulaire** (chefs d'établissements exploitants des installations ...). Sa représentation est assurée conformément aux règles de responsabilité internes de la maîtrise d'ouvrage ; elles seront communiquées ultérieurement **au Titulaire**.

Titulaire : entreprise qui assure les travaux au titre du présent marché.

Utilisateur : service occupant les bâtiments ou plus généralement à qui sont confiés les ouvrages pour l'exécution de la mission

1.3 INDICATIONS GÉNÉRALES

Le présent marché est soumis aux prescriptions des règlements en vigueur, normes, Avis Techniques et Documents Techniques Unifiés, et notamment :

- Norme française NF X 60-000 de 16 avril 2016 : maintenance industrielle
- Norme française NF EN 13306 de 1er janvier 2018 : terminologie de la maintenance

2. OBJECTIFS ET PRESTATIONS

2.1 OBJECTIFS DU MARCHÉ ET OBLIGATIONS EN RÉSULTANT

La Personne Publique confie au Titulaire la réalisation des petits travaux de dépannage dit « SOS dépannage » exprimés par les utilisateurs au travers des demandes de travaux (cf. 4.2.1).

Les interventions qui seront confiées au Titulaire portent sur :

- l'ensemble de la maintenance corrective de niveaux 1 et 2 (cf. NF X 60-000 de 16 avril 2016) et des aménagements décrits dans les paragraphes ci-après, à réaliser sur les installations et ouvrages des emprises militaires sur la BdD de Tours.
- la mise en sécurité des sites et installations suite à pannes ou incidents ;
- les opérations de manœuvre et de contrôle des installations lors des interventions de maintenance, sous le contrôle de l'utilisateur.

Ces interventions nécessitent des compétences dans les corps de métier suivants : plomberie, électricité, serrurerie, menuiserie, détection et extinction incendie, etc. (liste non exhaustive).

Les prestations d'espaces verts et de nettoyage sont exclues du présent marché.

Les objectifs de la Personne Publique sont :

- **d'assurer un soutien de qualité à l'ensemble des formations administratives et unités militaires des emprises concernées par le présent contrat : les opérations de maintenance corrective et les aménagements confiés au Titulaire doivent donc être réalisés en respectant les objectifs fixés en matière de délais d'intervention ;**
- **de garantir aux utilisateurs des durées maximales d'indisponibilité des infrastructures adaptée aux besoins exprimés, définis à l'annexe 1 du CCTP ;**
- **de veiller au respect par le Titulaire de la réglementation en vigueur (en matière de sûreté, d'hygiène, de sécurité, d'environnement ...).**

Le Titulaire est donc tenu de respecter les dispositions suivantes :

1. disposer de moyens d'intervention rapides et flexibles adaptés aux besoins

2. garantir des durées minimales d'indisponibilité des installations, conformément aux besoins de remise en fonctionnement tel qu'exprimé (cf. annexe 1) ;
3. respecter la réglementation inhérente à la sécurité des personnes et des biens, le code du travail et tenir compte de la protection de l'environnement ;
4. veiller à la stricte application des consignes en matière de protection défense, notamment en matière d'enquête préalable, de confidentialité, etc.

Le présent marché concerne essentiellement trois acteurs dont les missions doivent être coordonnées : le Titulaire doit ainsi travailler en parfaite intelligence avec les utilisateurs des ouvrages (en assurant la satisfaction, au mieux, des besoins exprimés) tandis que la Personne Publique demeure la garante de la maîtrise des coûts et vérifie le respect des engagements pris par le Titulaire. Le présent marché constitue par conséquent un véritable acte de partenariat dont la réussite dépend des organisations internes mises en place mais également de la gestion des interfaces entre les 3 acteurs définis ci-avant.

2.2 PÉRIMÈTRE GÉOGRAPHIQUE

Le présent marché concerne l'ensemble des installations des sites de la Base de Défense de Tours, répartis sur l'Indre-et-Loire (37) et le Loir-et-Cher (41).

2.3 PRESTATIONS

2.3.1 Activités de maintenance corrective

La description des activités nécessaires et suffisantes pour maîtriser la fonction maintenance et la répartition des responsabilités des activités entre la Personne Publique et le Titulaire sont :

Activités	Personne Publique	Titulaire
Gestion Long Terme		
Evolution des procédures organisationnelles (Mise à jour des organigrammes pour connaître le personnel en cas de réorganisation)	X (sur son périmètre)	X (sur son périmètre)
Définition des modèles de plannings et tableaux de bord	X	Participe le titulaire propose des plannings et tableaux de bord, à valider par l'USID lors de réunion en phase de démarrage du marché
Gestion Moyen Terme		
Prévision de charge des interventions		X
Tenue des plannings d'intervention (notamment liste des interventions demandées, dates prévisionnelles et réelles de réalisation)		X
Tenue du tableau de bord des interventions (notamment interventions en cours, terminées avec ou sans retard)		X

Analyse mensuelle des résultats maintenance	X	Participe le titulaire rend compte de ses analyses mensuelles avec sa GMAO
Définition des indicateurs		X
Définition des actions correctives de progrès	X	X le titulaire propose des actions correctives de progrès, à valider par l'USID
Réflexion Moyen Terme		
Préparation des interventions: MOI ¹ , moyens humains, outillage, pièces et fournitures		X
Définition du mode opératoire d'essai MOE ²		X
Analyse «causale» immédiate des pannes		X
Analyse causale pannes récurrentes	Participe	X le titulaire propose une analyse, à valider par l'USID
Analyse des comptes rendus d'intervention	Audit	X
Mise à jour des procédures de sécurité	X	
Tenue de la documentation technique des installations	X	
Réception maintenance des nouvelles installations ou de modification d'installations effectuées par des tiers	X	
Tenue des historiques d'intervention	X	Participe le titulaire rend compte avec sa GMAO, à valider par l'USID
Réalisation des interventions		
Distribution des interventions en interne « Titulaire »		X
Contrôle qualité des interventions		X
Audit qualité des interventions	X	
Application des règles de sécurité d'intervention		X
Habilitation électrique, travaux en hauteur, etc., du personnel		X

Réalisation des interventions de maintenance corrective		X
Préparation de l'installation pour qu'elle subisse les contrôles réglementaires		X (le cas échéant)
Rédaction de comptes rendus d'intervention et/ou de dépannage (un compte rendu par demande)		X
Conduite des installations lors des interventions		X
Mise à jour de la documentation : plans, schémas, etc.	X l'USID fournit au titulaire les documents	Participe le titulaire tient à jour les documents
Admission des interventions	X	
Nettoyage après intervention		X
Suivi des délais de pièces envoyées en réparation		X (dans la limite du marché)

¹Mode opératoire d'intervention (cf. §6.1)

²Mode opératoire d'essai (si nécessaire)

2.3.2 Limites aux prestations confiées

Dans le cadre de ce marché, la Personne Publique ne confiera pas au Titulaire les prestations suivantes :

- la conduite totale (ou exploitation) des installations en phase de fonctionnement courant ;
- les travaux d'inspection : contrôles réglementaires des appareils soumis à réglementation qui nécessitent une habilitation ;
- la maintenance préventive des équipements, installations et ouvrages ;
- les interventions de maintenance corrective sur les équipements faisant l'objet d'un contrat de maintenance spécifique, à l'exception des interventions immédiates de mise en sécurité (consignation des fluides, balisage, mise en sécurité) ;
- les grosses réparations (réhabilitation) d'ouvrages ou le remplacement d'installations (niveaux 3, 4, 5 de la NFX-60.000). Une intervention de ce type correspond à des travaux effectués sur une installation complète (groupes électrogènes, chaufferie...) ou un ouvrage (hangar, aires de stockage...) arrivés en fin de vie ;
- lorsque la DT nécessite l'acquisition de pièces détachées dont le montant cumulé est égal ou supérieur à 400 euros HT.

3. PÉRIMÈTRE DES OUVRAGES CONCERNÉS PAR LE MARCHÉ

3.1 OUVRAGES CONCERNÉS

Les ouvrages concernés par le présent marché sont tous les ouvrages de la Base de Défense de Tours, répartis sur l'Indre-et-Loire (37) et le Loir-et-Cher (41).

3.2 CONTRAINTES D'EXPLOITATION ET DE SÉCURITÉ

Le Titulaire se doit de respecter les impératifs techniques, opérationnels et de sécurité liés à l'exploitation des installations de la Personne Publique.

La réactivité sur défaillance (maintenance corrective palliative ou curative) est adaptée à la disponibilité des ouvrages sur laquelle est engagée la responsabilité du Titulaire et aux contraintes de sécurité des personnes.

En présence d'amiante, le titulaire assurera la mise en sécurité mais ne réalisera aucune prestation susceptible de mettre en contact de l'amiante une personne non habilitée et non protégée.

4. MODALITÉS D'INTERVENTION

Les précisions ci-après concernent uniquement les interventions retenues dans ce cahier des charges. Compte tenu des objectifs de ce marché et des conditions nécessaires à l'atteinte de ces objectifs, lesquels sont définis à l'article 2.1 du présent C.C.T.P., il est précisé au **Titulaire** qu'en aucun cas le manque d'effectif du Titulaire ou un problème d'approvisionnement de fourniture ne peut remettre en cause les délais d'intervention et les réactivités souhaitées, sauf cas de force majeure dûment justifiée.

4.1 MODALITÉS SPÉCIFIQUES À LA MAINTENANCE PRÉVENTIVE

Sans objet.

4.2 MODALITÉS SPÉCIFIQUES AUX TRAVAUX DE MAINTENANCE CORRECTIVE (PALLIATIVE ET CURATIVE) POUR ÉLIMINER LES DÉFAILLANCES

4.2.1 Expression des besoins d'intervention

Le besoin d'effectuer un dépannage est exprimé par un utilisateur via le portail ministériel de demande de prestations EUREKA et reporté par la Personne Publique sous la forme d'une demande de travaux (DT) via le système informatisé de gestion appelé **outil GTP**.

Le Titulaire se verra remettre ensuite par la Personne Publique les demandes de travaux le concernant dans les conditions définies à l'art. 4.2.3 du présent CCTP. Les demandes de travaux pourront être classifiées (urgente ou standard) suivant le degré d'urgence d'intervention imposé au Titulaire par la Personne Publique. Le processus de transmission des demandes ainsi que la traçabilité de cette remise seront formalisés lors de la période de prise en charge et ne pourront pas être un obstacle au bon traitement des demandes. Les demandes ne pourront pas être multi corps d'état.

Ces demandes de travaux (DT) doivent être traitées selon les contraintes de temps imposées par la Personne Publique et précisées en annexe 1.

Le délai d'intervention du Titulaire court à compter de la date de remise au titulaire des DT.

4.2.2 Préparation de l'intervention

Avant son intervention, et dans le cas d'une demande classifiée « standard », le Titulaire veillera à avertir la Personne Publique avec un délai de prévenance de 24h.

Pour une demande classifiée « urgente », le Titulaire mettra les moyens nécessaires afin que la Personne Publique soit avertie suffisamment tôt pour qu'il puisse être en mesure d'effectuer toutes les

tâches administratives nécessaires au préalable de l'intervention sur site du Titulaire dans les délais stipulés en annexe 1.

Afin de faciliter son intervention, le Titulaire se munira de la demande de travaux avec le support adapté pour disposer des informations essentielles. Cette « fiche de travaux » permettra d'inscrire les informations demandées dans le cadre du compte-rendu de maintenance corrective détaillé au paragraphe 4.2.4. Elle sera visée par la Personne Publique confirmant ainsi la réalisation des prestations.

4.2.3 Réactivité sur défaillance

La réactivité sur défaillance est adaptée aux résultats de disponibilité sur lesquels est engagée la responsabilité du Titulaire (cf. C.C.A.P et annexe 1 du CCTP).

La durée d'intervention prise en compte pour la détermination du délai d'intervention est le temps entre :

- Le début d'intervention :
 - ⇒ **Si le montant cumulé des pièces détachées par intervention est inférieur à 250 euros HT**, par la réception de la demande de travaux remise au Titulaire par une personne habilitée représentante de la Personne Publique :
 - En l'absence d'accès par le titulaire à l'outil GTP : Le mode de diffusion pourra être différent suivant la classification de l'intervention (message électronique, appel téléphonique, SMS, ou via une plateforme client (GMAO titulaire) dimensionnée à cet effet et répondant aux exigences de sécurisation des informations de la Personne Publique).
 - A compter de la notification par ordre de service de l'utilisation par le titulaire de l'outil GTP : via la plateforme GTP.
 - ⇒ **Si le montant cumulé des pièces détachées par intervention est supérieur ou égal à 250 euros HT et inférieur à 400 euros HT :**
 - à compter de la date de réception de la fourniture standard suite à l'envoi de la facture pro-forma certifiant la date de réception du fournisseur.

Et,

- La fin d'intervention du titulaire (sous réserve d'admission ultérieure par la Personne Publique du dépannage). La fin d'intervention est comptabilisée :
 - En l'absence d'accès par le titulaire à l'outil GTP : soit par la date du visa porté par le correspondant infra sur la fiche travaux, soit par la date de remise de la fiche travaux complétée par le Titulaire au représentant de la Personne publique directement ou par mail, soit, dans le cas d'une intervention classifiée « urgence », après appel téléphonique au représentant de la Personne publique défini et doublé d'un mail à la personne publique ;
 - A compter de la notification par ordre de service de l'utilisation par le titulaire de l'outil GTP (voir §8.6. du présent CCTP) : avant le départ du site.

La liste des personnes habilitées par la Personne Publique à demander un dépannage en fonction des différentes plages d'appels (HO, HNO et astreinte) sera définie lors de la phase de démarrage du contrat.

Les coordonnées d'appel (téléphone, courriel) du Titulaire seront communiqués à la Personne

Publique lors de la phase de démarrage du contrat.

Dans le cas où le titulaire ne respecterait pas les niveaux de disponibilités et les délais de réactivité fixés dans le contrat, en sus des pénalités encourues, la Personne Publique peut prendre toutes dispositions pour pallier les carences constatées au niveau du Titulaire conformément à l'article 1.3 du CCAP.

4.2.4 Compte-rendu de maintenance corrective

L'ensemble des demandes travaux réalisées devront être remises complétées comme mentionné par la Personne Publique au Titulaire.

En plus de cette fiche travaux complétée et remise à la Personne Publique, le titulaire remet un compte-rendu d'intervention succinct dans un délai d'un jour à compter de la fin de l'intervention.

4.2.5 Cas particulier des évènements exceptionnels

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

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

5. OBLIGATION DE CONSEIL ET DE MISE EN GARDE

Le Titulaire a un devoir d'alerte et de conseil vis-à-vis de la personne publique relatif aux prestations objet du présent marché.

6. NATURE DES INTERVENTIONS DE MAINTENANCE CORRECTIVE ET D'AMÉNAGEMENTS

6.1 MAINTENANCE CORRECTIVE

6.1.1 Nature des interventions

Le Titulaire réalise au titre du présent marché toutes les interventions de maintenance correctives correspondants aux niveaux 1 et 2 de la NFX 60.000 et rendues nécessaires par l'utilisation des bâtiments ou des aires aménagées. Les travaux à réaliser concernent tous les corps d'états notamment dans les métiers suivants : électricité, plomberie, menuiserie, serrurerie, ...

Il est à noter que les travaux simples ou de maintenance courante concernant les corps d'états toiture et clôture sont à réaliser. Une simple mise en sécurité est demandée (bâchage, clôture provisoire, ...)

Les modalités d'intervention, de dépannage et de réparation sont celles décrites aux paragraphes 4 du présent CCTP.

Les prestations comprennent les études, les travaux, y compris le pilotage, la coordination de chantier et la gestion des interfaces avec l'utilisateur.

Les travaux se dérouleront dans les locaux avec ou sans les occupants, éventuellement vides de tous les meubles (à charge de l'occupant) si cela s'avère être nécessaire.

Le présent contrat ne concerne notamment pas les installations suivantes qui nécessitent un continuum entre maintenance préventive et maintenance corrective (il s'agit là des équipements techniques faisant

l'objet de maintenance préventive, c'est-à-dire associés à des plans et gammes de maintenance). Elles sont donc maintenues en état de fonctionnement par ailleurs. Ainsi, ne sont pas concernées ou sont faiblement concernées (dépannages simples) par le présent marché les installations suivantes :

- installations de chauffage et de ventilation ;
- installations de détection et d'extinction incendie sauf DAAF ;
- ascenseurs, appareils de levage, portes et portails motorisés ;
- système anti-intrusion, vidéosurveillance (caméras, interphone, etc.) ;
- réseaux de fluides industriels (air comprimé, gaz, etc.) ;
- climatisations, chambres froides et groupes froids ;
- réseaux électriques HT/BT jusqu'au TD, y compris postes HT/BT et TGBT ;
- secours électrique : onduleurs, centrale électrique et groupe électrogène.

6.1.2 Nature des prestations de maintenance corrective

Les travaux de maintenance corrective dus au titre du forfait annuel sont consécutifs à des pannes, dysfonctionnements, détériorations, défaillances ayant conduit à l'émission d'une demande de travaux.

Les prestations concernées sont majoritairement les suivantes et non exhaustives :

MENUISERIES / SERRURERIES

- graissage, huilage, dessoudage et soudure de ferrages et de quincailleries si un problème significatif est rencontré puis signalé au moyen d'une demande de travaux ;
- réglage des jeux des systèmes de fermeture ;
- reprise d'étanchéités, réparation de mastics et de joints, compléments si nécessaires ;
- réparation ou remplacement de parclores et couvre joints ;
- réparation ou remplacement de scellements des grilles, barreaudages... ;
- réparation de volets roulants ;
- remise en état ou remplacement de mécanismes d'ouvrants dont serrures, arrêtoirs et ferme-portes ;
- remplacement de dispositifs de commande de stores extérieurs et volets (manivelles, commandes électriques, courroies...) suite à dégâts occasionnés sur ces derniers ;
- dépose et/ou remplacement de vitrages endommagés ;
- resserrage ou remplacement de fixations desserrées, arrachées ou corrodées ;
- remplacement de stores endommagés ;
- dépose ou remplacement de vitrages endommagés, de miroirs.
- réparation ponctuelle en cas de mauvais fonctionnement de portes (pleines, à claire voie ou non pleines, coupe-feu ...), coulissantes, battantes ;
- remise en jeu, réglages ou remplacement de différents composants de l'ouvrage menuisé (poignées, paumelles, ferme-portes...) ;

- réparation ou remplacement d'organes de manœuvre et de condamnation, de ferrages et de quincailleries après réparation ;
- traitement des jeux sur systèmes de fermeture suite à demande d'intervention ;
- pose ou remise en place d'étagères, de panneaux, de tableaux... ;

INSTALLATIONS ÉLECTRIQUES

- remplacement d'ampoules, néons, éclairages antidéflagrants, halogènes, spots, projecteurs, installations crépusculaires y compris les fixations et systèmes de protection ;
- réparation des réseaux depuis les tableaux électriques vers les points d'alimentation ; Voir exclusion
- retrait, remise en place, réparation ou remplacement d'appareils intérieurs et extérieurs (prises électriques et prises TV, interrupteurs, brasseurs d'air, sèche mains, minuteries, hublots...) ;

INSTALLATIONS DE PLOMBERIE/SANITAIRE

- retrait, réparation ou remplacement de canalisations défectueuses et d'équipements défectueux (équipements sanitaires du type WC ou évier, abattant, siphon, bondes de sol, flexibles, douchettes, robinets, portes de douche, préparateur ECS électrique autonome d'un volume inférieur à 200 l ...) ;
- détartrage, nettoyage, vidange, débouchage, traitement de moisissures d'équipements, installations et ouvrages ;
- reprise de fixations ou scellements d'équipements des locaux humides (cabines et cloisons préfabriquées par exemple) ;
- réparation ou remplacement de vannes d'arrêt.
- retrait, installation ou déplacement d'arrivée et d'évacuation d'eau (robinets, tuyauteries, etc.)
- mise en place, réparation ou remplacement de joints, filasses ou équivalent (douches, robinets, etc.)
- consignations ou condamnation d'installations en attente de réparation, de remplacement ou démontées ;
- recherche de fuite

MISE EN SÉCURITÉ, SAUVEGARDE

- consignation des fluides
- balisage de sécurité,
- mise en place de bâches, d'écrans, ...

6.1.3 Astreinte

Au titre de la prestation, le Titulaire doit la mise en place d'un service d'astreinte (24h/24h et 365j/365j) lui permettant d'assurer, sur demande de la personne publique, des dépannages hors heures et jours ouvrables comme stipulés dans l'annexe 1. Le service d'astreinte du SOS dépannage comprend uniquement les besoins en dépannage qui ne peuvent être traités en heures ouvrables.

Le forfait annuel comprend :

- La mise à disposition par le titulaire d'un numéro d'appel d'astreinte
- Les heures d'interventions, frais de déplacement associés sur l'ensemble des sites et pour tous les corps d'état confondus pour une année.

6.2 LIMITES DE PRESTATIONS

L'objet du contrat étant de disposer d'une capacité de traitement de type « SOS dépannage », le Titulaire ne pourra être saisi que dans les limites suivantes :

- chaque demande de travaux transmise au Titulaire ne pourra demander une intervention in situ supérieure à 1 homme/jour, hors délai de transport, d'amenée sur chantier, d'approvisionnement des pièces ou outillage ; cette limite de durée théorique n'intervient pas dans le cas de prestations de mise en sécurité. Dans le cas exceptionnel d'une intervention technique dépassant cette durée limite, après accord de la Personne Publique, l'intervention sera comptabilisée comme valant « plusieurs DT », comptabilisée en 1DT = 1homme/j, arrondi à l'entier supérieur.

Autant de dépannages seront défalqués en cas de forfait (dépannages standards) ou quantifiés en cas de prix unitaires (dépannages urgents).

- le Titulaire a été informé du volume et du type des demandes traitées les années précédentes, sans préjuger de la nature et du volume du flux des demandes à venir.

7. MODALITÉS APPLICABLES À TOUTES LES INTERVENTIONS

7.1 MODE OPÉRATOIRE D'INTERVENTION (MOI)

Le Titulaire définit ses modes opératoires d'intervention (moyens humains et moyens matériels nécessaires) à partir des contraintes qui ont été exprimées par la Personne Publique ou qu'il se doit de demander à celle-ci.

Le Titulaire se doit de respecter les conditions particulières (voir §3.2. du présent CCTP) pour la réalisation des travaux telles que :

- l'accessibilité réglementée des hommes et outillages selon les zones d'intervention,
- les contraintes des zones à risques,
- le caractère sensible de certains locaux protégés,
- l'obligation de discrétion et de préservation de certaines informations

7.2 OUVERTURE DE CHANTIER

Les règles prescrites par le code du travail, ainsi que les prescriptions d'hygiène et de sécurité adoptées par la Personne Publique (autorisation d'intervention), seront appliquées par le Titulaire.

Le Titulaire est tenu d'avoir du personnel possédant les habilitations légales et nécessaires au déroulement en toute sécurité des interventions retenues dans le présent C.C.T.P.

Les consignations techniques des installations (sécurité des personnes) sont effectuées par le Titulaire, mais en présence impérative de l'utilisateur. La procédure sera arrêtée conjointement avec le représentant de la Personne Publique lors de la remise de la demande de travaux.

7.3 DÉROULEMENT DE L'INTERVENTION

Le Titulaire est responsable du bon déroulement de ses interventions en coût, qualité, délai, sécurité et protection de l'environnement. Il assure la coordination avec l'utilisateur.

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

Les retards d'intervention et l'indisponibilité étant une source importante de perte de productivité, le Titulaire met en œuvre des actions pour les diminuer et informe la Personne Publique des attentes dont les origines ne lui sont pas imputables.

Le Titulaire est respectueux de la propreté, il assure les nettoyages et rangements nécessaires à la fin de ses interventions.

7.4 QUALITÉ DES INTERVENTIONS

La Personne Publique vérifiera de manière aléatoire la complétude et la qualité des prestations réalisées par le Titulaire, éventuellement avec l'assistance d'un intervenant extérieur.

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

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

7.5 PIÈCES DE RECHANGE

Le titulaire doit être capable de fournir toutes les pièces dont le montant cumulé est inférieur au seuil de 250 € HT pour assurer le dépannage dans le délai.

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

Le Titulaire justifie systématiquement de l'emploi de pièces issues du réemploi ou du recyclage :

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

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

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

7.6 ACHATS DE PIÈCES DE RECHANGE

Lorsque la DT nécessite l'acquisition de pièces détachées dont le montant cumulé est supérieur ou égal à 250 euros HT et inférieur à 400 euros HT :

Le Titulaire demeure responsable de son délai d'intervention. Il lui revient :

- de solliciter l'accord de la Personne publique pour un achat immédiat des pièces nécessaires par le Titulaire. La demande se fera par présentation d'un devis faisant référence à la demande de travaux et conformément à l'article 4.1 du CCAP ;
- de procéder au dépannage, dans le délai défini à l'annexe 1 du CCTP. Le délai court à compter de la date de réception de la fourniture standard suite à l'envoi de la facture pro-forma certifiant la date de réception du fournisseur.

La Personne Publique se réserve toutefois la possibilité d'effectuer elle-même l'achat de ces pièces.

Le Titulaire est responsable de la réception en quantité et en qualité de toutes les pièces de rechange approvisionnées, que ces pièces aient été achetées par lui-même ou par la Personne Publique.

7.7 GESTION DES DÉCHETS

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

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

Le titulaire respecte la réglementation en vigueur concernant :

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

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

Le titulaire se conforme aux directives DEEE (Déchet d'Équipement Électrique et Électronique) et LdSD (Limitations des Substances Dangereuses), mises en application par les articles R. 543-172 et suivants du code de l'environnement.

Le titulaire trie et valorise les déchets en application des articles D. 543-280 à D. 543-284 du code de l'environnement, il justifie de ses filières de valorisation ou d'élimination en transmettant à la personne Publique les agréments des différents acteurs de la chaîne de traitement des déchets proposée.

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

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

Le Titulaire crée les bordereaux de suivi de déchets (BSD) via Trackdéchets.

Le Titulaire génère les BSD dans un délai de cinq (5) jours à compter de la réception de la demande de travaux. Dès création du document, le Titulaire en informe par courriel la Personne Publique (=producteur).

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

La personne Publique transmet au Titulaire les informations nécessaires (points de contact et adresse de chantier) à la création des BSD sous Trackdechets lors de la première réunion après notification du marché.

8. MOYENS MATÉRIELS

8.1 DOCUMENTS

Tout document nécessaire au Titulaire sera fourni sur demande de celui-ci par la Personne Publique, dans la mesure où celle-ci le possède. Si ce n'est pas le cas, le Titulaire mettra ses moyens en œuvre pour se procurer ledit document auprès du fournisseur ou constructeur ou tout autre organisme susceptible de le détenir, et ce sans rémunération complémentaire au titre du présent marché. Dès réception, tout document ainsi récupéré par le Titulaire sera immédiatement transmis en copie à la Personne Publique

Le Titulaire s'engage à constituer sa propre base de documentation technique nécessaire pour accomplir sa mission.

8.2 OUTILLAGES

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

Les appareils de mesure et enregistreurs font l'objet d'étalonnage selon la norme ISO 9001 ; le Titulaire tient à jour les documents et justificatifs consultables par la Personne Publique sur sa demande.

Le Titulaire doit également à ses personnels les équipements de protection individuels et collectifs nécessaires à leur activité.

8.3 MOYENS MATÉRIELS

Le Titulaire doit fournir tous les matériels nécessaires à la réalisation des prestations de maintenance (nacelle, pelle mécanique, ...).

Cette responsabilité porte sur :

- la définition des moyens dont il estime avoir besoin ;
- la conduite, par du personnel habilité, des moyens qu'il met en œuvre ;
- la maintenance de ses moyens propres ;
- le respect de la législation pour tout ce qui concerne les moyens et activités de manutention ;
- la réalisation des contrôles et vérifications périodiques obligatoires liés à ces matériels.

Les moyens d'accès inférieur à 3 mètres sont dus par le prestataire et sont hors prestation de location de nacelle prévue au BPU.

8.4 MOYENS DE COMMUNICATION

Le Titulaire met en place, pour son personnel, un système de communication permettant aux personnes désignées par la Personne Publique de joindre son responsable de chantier ou son remplaçant en cas d'absence, pendant l'horaire normal.

Le Titulaire assure la maintenance et le remplacement éventuel de ses matériels de communication.

8.5 FOURNITURES/CONSOMMABLES

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

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

Les outillages et leurs consommables (mèches, disques, forêts, abrasifs, ...) pour réaliser les interventions de maintenance sont à la charge du Titulaire.

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

8.6 SYSTÈME INFORMATISÉ DE GESTION DE LA MAINTENANCE (OUTIL GTP)

La Personne Publique dispose d'un système informatisé de gestion des travaux et les saisies sur cet outil sont du seul ressort de la Personne publique.

La Personne Publique attend ainsi du Titulaire une implication particulière dans le traitement des demandes de travaux : renseignements relatifs au temps passés, à la date d'intervention, ainsi que tous les éléments qui lui seront nécessaires pour l'incrémentation de sa base de données.

Le titulaire pourra être amené à utiliser l'outil GTP lors de la mise en place de la subsidiarité lors des demandes de travaux. Pour ce faire, la Personne Publique mettra à disposition un poste informatique avec l'outil GTP (périmètre d'utilisation définie par la Personne Publique) et sera en charge de former le personnel du titulaire.

L'utilisation de l'outil GTP par le titulaire est notifiée par ordre de service (OS).

8.7 MOYENS DE DÉPLACEMENT DU PERSONNEL ET DE TRANSPORT DES PIÈCES

Le Titulaire fournit, sous son entière responsabilité, tous les moyens pour :

- les déplacements de ses personnels ;

- le transport des ensembles, sous-ensembles et pièces, depuis les lieux de réparation ou de réception, vers les lieux d'intervention et ce, en toute sécurité.

9. TABLEAU DE BORD

La Personne Publique assure l'exploitation de l'outil GTP pour la constitution du tableau de bord défini pour la maintenance corrective. Le contenu définitif du tableau de bord et sa mise en forme seront précisés lors de la phase de démarrage du marché.

Il comporte à minima les indicateurs mensuels inscrits au COP (Contrat d'Objectif et de Performance) du SID, à savoir :

- le pourcentage moyen de réalisation des dépannages ;
- le délai moyen de réalisation des interventions en distinguant les interventions typées urgentes ou standard
- Nombre de DT dont le volume d'intervention a été supérieur à 1h. j ; volume moyen correspondant.

A la demande de la Personne Publique, cette liste pourra être complétée par d'autres indicateurs, dans le but de définir puis de suivre le plan des actions de progrès. Ces nouveaux indicateurs seront mis au point et calculés par le titulaire ; une analyse conjointe des résultats sera proposée au Titulaire en vue d'améliorer globalement le processus de réalisation des dépannages.

10. VEILLE RÉGLEMENTAIRE

Il est demandé au Titulaire d'assurer une veille réglementaire, lui permettant d'assurer ses propres prestations en toute sécurité (pour les utilisateurs, pour les personnels de l'entreprise ...) et sur les règles de l'art.

11. RÉUNIONS DE COORDINATION

Des réunions d'avancement sont organisées bimensuellement en phase de démarrage du marché.

La coordination nécessaire entre la Personne Publique et le Titulaire se fait lors de réunions semestrielles.

Elles sont organisées et ont pour objectifs, entre autres :

- d'étudier les interventions réalisées ;
- d'examiner le déroulement du contrat, et de définir les faits nécessitant une analyse particulière et les actions d'amélioration proposées par le Titulaire au titre de son devoir de conseil ;
- d'analyser les résultats obtenus pour les indicateurs et leur évolution ;
- d'examiner les difficultés survenues lors de l'exécution du marché et des bons de commande et de définir des actions de progrès ;
- de proposer des améliorations.

Des réunions d'avancement mensuelles peuvent également être organisées si besoin spécifique pour le suivi des demandes de travaux.

Le Titulaire rédige le compte rendu des réunions et le diffuse à la Personne Publique dans un délai de 15 jours.

Le compte rendu est soumis à validation de la Personne Publique.

12. PHASE DE DÉMARRAGE DU MARCHÉ

A titre indicatif, la phase de démarrage du marché dure 3 mois.

Les activités à réaliser par le Titulaire lors de cette phase de démarrage du marché sont :

- l'établissement et la présentation au visa du représentant du pouvoir adjudicateur du programme détaillé de la phase de démarrage du marché (nom des responsables, numéros de téléphone des intervenants, organigramme de la structure mise en place...) ;
- la prise de connaissance des sites, et de façon assez globale des équipements, installations, bâtiments, ouvrages et aires aménagées de toute nature (que le Titulaire accepte en l'état à la notification du marché) ;
- la participation à l'élaboration des plans de prévention globaux (maintenance corrective forfaitaire) ;
- l'information sur les risques HST dont la localisation des matériaux amiantés (consultation des DTA)
- la fourniture des actes spéciaux de déclaration de sous-traitance ;
- la fourniture des éléments nécessaires à l'établissement des autorisations individuelles d'accès, dont les fiches individuelles de contrôle réglementaire pour tous les personnels de l'entreprise ainsi que pour les éventuels sous-traitants.
- Élaboration des tableaux de bords, des modèles de plannings, des modèles de fiches
- La définition de la liste des personnes habilitées par la Personne Publique à demander une intervention

13. PHASE DE FIN DE MARCHÉ

Le Titulaire remet lors de cette phase de fin de marché, dans le délai de 15 jours avant la date de fin de validité de l'accord-cadre ou en cas de non reconduction ou résiliation, dans le délai de 15 jours à compter de la notification de la décision de non reconduction ou résiliation, l'ensemble des documents, fiches techniques et dossiers reçus et mis à jour lors du démarrage du marché ainsi que ceux mis à jour et établis par le Titulaire durant le marché, en l'état, sans rémunération complémentaire.