

**Caisse Primaire d'Assurance Maladie du Loiret**

9 place du Général de Gaulle – 45021 Orléans cedex 1

---

## **CAHIER DES CLAUSES TECHNIQUES PARTICULIERES C.C.T.P.**

---

Marché à Procédure Adaptée

Marché n° 09-2026

**MAINTENANCE ET CONDUITE D'INSTALLATIONS DE  
CHAUFFAGE, DE VENTILATION ET TRAITEMENT D'AIR,  
DE CLIMATISATION ET D'EAU CHAUDE SANITAIRE**

**NOM DE L'ACHETEUR**

CAISSE PRIMAIRE D'ASSURANCE MALADIE DU LOIRET  
9 place du Général de Gaulle  
45021 cedex 1

**POUVOIR ADJUDICATEUR**

Monsieur BROSSARD Gilles,  
Directeur de la CPAM du Loiret

# Sommaire

|                                                                                         |           |
|-----------------------------------------------------------------------------------------|-----------|
| <b>ARTICLE 1 - DISPOSITIONS GENERALES .....</b>                                         | <b>4</b>  |
| <b>1.1 Objet .....</b>                                                                  | <b>4</b>  |
| <b>1.2 Obligation de résultat.....</b>                                                  | <b>5</b>  |
| <b>1.3 Mise à disposition OBLIGATOIRE d'une GMAO .....</b>                              | <b>7</b>  |
| 1.3.1 Outils mis à disposition par le titulaire .....                                   | 7         |
| ▪ Fonctionnalités de la GMAO .....                                                      | 7         |
| ▪ Fonctionnalités du portail occupant en lien avec la GMAO .....                        | 8         |
| 1.3.2 Formation .....                                                                   | 8         |
| <b>1.4 État des lieux initial des installations – Évolution des installations .....</b> | <b>8</b>  |
| Évolution des installations.....                                                        | 9         |
| <b>1.5 État des lieux des installations en fin de marché.....</b>                       | <b>9</b>  |
| <b>1.6 Personnel exécutant le marché.....</b>                                           | <b>10</b> |
| 1.6.1 Qualification / Matériels.....                                                    | 10        |
| 1.6.2 Fidélisation.....                                                                 | 10        |
| 1.6.3 Remplacement du personnel .....                                                   | 10        |
| <b>1.7 Installations nouvelles.....</b>                                                 | <b>11</b> |
| 1.7.1 Responsabilité.....                                                               | 11        |
| 1.7.2 Reprise des installations .....                                                   | 11        |
| <b>1.8 Engagement de service du titulaire .....</b>                                     | <b>11</b> |
| <b>1.9 Prestation de conseil et d'information des agents de la CPAM du Loiret .....</b> | <b>11</b> |
| 1.9.1 Conseil à la CPAM du Loiret.....                                                  | 11        |
| 1.9.2 Plan d'actions de performance énergétique .....                                   | 12        |
| 1.9.3 Information des responsables d'exploitation.....                                  | 12        |
| <b>1.10 Assistance aux vérifications périodiques réglementaires .....</b>               | <b>13</b> |
| <b>ARTICLE 2 - DESCRIPTIF DES PRESTATIONS .....</b>                                     | <b>13</b> |
| <b>2.1 Conduite, suivi, réglages et entretien courant .....</b>                         | <b>13</b> |

---

Marché n°09-2026

Maintenance et conduite d'installation de chauffage, de ventilation et de traitement d'air, de climatisation et d'eau chaude sanitaire

|                                                                                   |           |
|-----------------------------------------------------------------------------------|-----------|
| Installations de chauffage et d'eau chaude sanitaire (ECS) .....                  | 13        |
| Installations de traitement d'air .....                                           | 15        |
| Installations de climatisation.....                                               | 15        |
| <b>2.2 Maintenance préventive et remplacement de pièces (P2).....</b>             | <b>15</b> |
| Fréquence des visites de maintenance préventive .....                             | 16        |
| Maintenance systématique – Constat de remise en état .....                        | 16        |
| Durée des interventions de maintenance préventive.....                            | 17        |
| Visites et actions complémentaires .....                                          | 17        |
| Remise de rapports de maintenance préventive .....                                | 17        |
| <b>2.3 Maintenance corrective, dépannage et remplacement de pièces (P2) .....</b> | <b>18</b> |
| Contenu de la maintenance corrective .....                                        | 18        |
| Remise de rapports de maintenance corrective .....                                | 19        |
| <b>2.4 Délais d'exécution des prestations.....</b>                                | <b>20</b> |
| 2.4.1 Durée d'intervention du dépannage .....                                     | 20        |
| 2.4.2 Délai d'intervention de réparation.....                                     | 20        |
| <b>2.5 Pièces / équipements de rechange et stock.....</b>                         | <b>20</b> |
| <b>2.6 Protection de l'environnement : gestion des déchets .....</b>              | <b>21</b> |
| <b>2.7 Réunion ANNUELLE .....</b>                                                 | <b>22</b> |
| <b>2.8 Bilan annuel d'activité .....</b>                                          | <b>23</b> |

# ARTICLE 1 - DISPOSITIONS GENERALES

## 1.1 OBJET

Achat de prestations d'exploitation et de maintenance pour des installations de type chauffage, ventilation et traitement d'air, climatisation et eau chaude sanitaire, pour le compte de la Caisse Primaire d'Assurance Maladie du Loiret.

L'achat de ces prestations s'inscrit dans le contexte d'une continuité de service des installations et d'un contrat à obligation de résultat.

La CPAM du Loiret est propriétaire de l'ensemble de 5 immeubles. Elle est également présente dans certaines villes par le biais de locaux mis à sa disposition à titre gracieux.

Les sites concernés par ce marché sont répartis :

- **Place du Général De Gaulle -45000 ORLÉANS**

Le bâtiment offre une surface SUB de 8 664 m<sup>2</sup>. C'est un ERP de type W de 5<sup>ème</sup> catégorie.

Le bâtiment est composé de 4 parties :

- A : 7 niveaux (sous-sol, rez-de-chaussée bas, rez-de-chaussée haut, 4 étages) ;
- B : 8 niveaux (sous-sol, rez-de-chaussée bas, rez-de-chaussée haut, 5 étages) ;
- C : 6 niveaux (rez-de-chaussée bas, rez-de-chaussée haut, 4 étages) ;
- D : 3 niveaux (rez-de-chaussée libre - bâtiment sur pilots, 2 étages, combles aménagés).

- **18 Rue Théophile Chollet – 45000 ORLÉANS**

Ce bâtiment a une surface SUB de 1 208 m<sup>2</sup>. Il est uniquement soumis au Code du Travail (pas de classement ERP).

Il est composé de 5 niveaux : un sous-sol non accessible par ascenseur, un rez-de-chaussée et 3 étages

- **24 Rue Ladureau – 45000 ORLÉANS**

Le bâtiment offre une surface SUB de 3 546 m<sup>2</sup>. C'est un ERP de type W de 5<sup>ème</sup> catégorie.

Le bâtiment est composé de 5 niveaux : un sous-sol, un rez-de-chaussée et 3 étages

- **Agence de Pithiviers – Place Camille Claudel – 45300 PITHIVIERS**

Cette agence a une superficie est de 102 m<sup>2</sup>. Elle est installée en rez-de-chaussée. C'est un ERP de type W de 5<sup>ème</sup> catégorie.

- **Rue de Montbricon – 45500 GIEN**

Ce bâtiment a une surface SUB de 835 m<sup>2</sup>. C'est un ERP de type W de 5<sup>ème</sup> catégorie.

Il est composé de 2 niveaux : rez-de-chaussée haut et bas.

- **Rue de Crowborough – 45200 Montargis**

Ce bâtiment a une surface SUB de 2 264 m<sup>2</sup>. C'est un ERP de type W de 5<sup>ème</sup> catégorie.

Il est composé des 3 niveaux : rez-de-chaussée haut et bas et un étage

## **1.2 OBLIGATION DE RESULTAT**

L'objectif est de maintenir un niveau optimal de performance, de fiabilité et de sécurité au sein des installations visées au présent marché et appartenant à la CPAM du Loiret. L'obligation de résultat implique une exécution conforme des prestations, conditionnée par l'atteinte d'un certain résultat en ces matières, quels que soient les moyens déployés par le titulaire du marché pour y parvenir.

Le déploiement de tous moyens supplémentaires en vue de l'atteinte dudit résultat (notamment horaires/humains, matériels) est déjà compris dans les prix du marché et ne saurait justifier de suppléments de rémunération pour le titulaire.

L'obligation de résultat porte sur l'ensemble du cahier des charges toutes prestations confondues. L'atteinte du résultat est vérifiée par la mise en place de réunions de suivi des Nature et contenu des prestations.

Le titulaire du marché assure la conduite des installations et le petit entretien dans le cadre d'un **marché « prestation et forfait » de type P2**. Le marché comprend les prestations suivantes :

- Conduite, suivi, réglages et entretien courant des installations ;
- Maintenance préventive des installations (selon les fréquences par installation) et remplacement de pièces (P2) ;
- Maintenance corrective, dépannage et remplacement de pièces (P2) ;
- Conseil en exploitation et amélioration des performances énergétiques des installations ;
- Assistance aux vérifications périodiques réglementaires, à la demande de la CPAM du Loiret et sans surcoûts ;
- Les prélèvements et analyses bactériologiques de type légionella.

Le marché exclut les prestations suivantes :

- La fourniture de combustible par le titulaire (P1) ;
- La maintenance garantie totale gros entretien, renouvellement des installations et prise en charge des non conformités (P3) ;
- Les travaux d'amélioration des installations ;
- Le contrôle technique et les vérifications périodiques des installations.

Le marché comprend également une obligation professionnelle de conseil. Le détail technique de l'ensemble des installations est précisé en annexe 1.

Les prix du marché intègrent les coûts de toutes les petites fournitures nécessaires à l'entretien courant des installations prises en compte dans le cadre du présent marché et dont une liste non exhaustive est énumérée ci-dessous :

- Chiffons, huile, graisse, lubrifiants spécifiques ;
- Solvants, détartrants, colle, paraffine, pâte à rôder, décapants, dégrippants, dégraissants ;
- Voyants, ampoules, appareils fluorescents, fusibles basse tension, contacteurs, bobines, relais toutes puissances, télérupteurs, connectique ;
- Boutons poussoirs de tableaux, voyants de signalisation ;
- Téflon (ou équivalent), rubans adhésifs, membranes, étanchéités, étoupes, baguettes de soudure, brasures, filasses ;
- Joints et circlips ;
- Oxygène, acétylène, azote ;
- Peinture, isolation et calorifuges pour reprises diverses ;
- Signalétique des matériels et réseaux ;
- Produits additionnels de traitement d'eau des circuits de chauffage et ECS, sels, antigel, produit filmogène ;
- Fluides frigorigènes ;
- Purgeurs automatiques, manuels et groupes de sécurité ;
- Têtes et robinets thermostatiques ;
- Disconnecteurs non visitables ;
- Pièces des disconnecteurs visitables ;
- Filtres et courroies des caissons et centrales ;
- Visseries, boulons, rivets, cosses et colliers ;

- Thermomètres, manomètres ;
- Filtres réseaux d'eau et gaz (tamis ...) et joints ;
- Gestion et évacuation des fournitures, pièces usagées et déchets générés par le titulaire dans le cadre de l'exécution des prestations du marché ;
- Etc.

Le titulaire veille que les produits qu'il emploie soient reconnus pour leur faible impact sur l'environnement (Ecolabel, ...) et permettent de limiter les consommations énergétiques.

### **1.3 MISE A DISPOSITION OBLIGATOIRE D'UNE GMAO**

Pendant sa phase de prise en charge, le titulaire prend connaissance et initialise l'ensemble des outils SI qu'il doit mettre à disposition.

#### **1.3.1 OUTILS MIS A DISPOSITION PAR LE TITULAIRE**

Dans le cadre de la phase de prise en charge, le titulaire doit la fourniture, l'initialisation et le paramétrage des outils informatiques suivants :

- Gestion de la Maintenance Assistée par Ordinateur (GMAO),
- Portail occupant lié à la GMAO et gérant les demandes d'intervention,

Ces outils doivent être accessibles par la CPAM du Loiret par l'intermédiaire d'un portail internet de services.

Pour l'ensemble des outils SI, les coûts de mise en place initiale de l'outil et les coûts récurrents en exploitation courante (licences, administration, hébergement, mises à jour, sauvegardes, ...) sont inclus dans le forfait du marché.

En fin de marché, le titulaire s'engage à restituer l'ensemble des données et documents figurant dans les outils SI qu'il met en place sous un format universel et pouvant être lus par les outils bureautiques standards (xls, csv, docx,...).

Pour chacun des outils, le titulaire détaillera dans son offre une présentation générale de l'outil (nom, éditeur,...) ses principales fonctionnalités et les moyens mis à disposition. La CPAM du Loiret souhaite qu'un minimum de 2 licences soit mis à sa disposition.

La licence d'utilisation du logiciel reste la propriété du titulaire mais les bases de données renseignées sont et restent la propriété du Bénéficiaire.

#### **▪ Fonctionnalités de la GMAO**

Les fonctionnalités attendues *a minima* de la GMAO sont les suivantes :

- disposer d'une nomenclature des équipements et de leurs caractéristiques ;

- gérer et suivre la maintenance préventive : insertion des gammes de maintenance et de sa programmation ;
- gérer, suivre et analyser la maintenance corrective ;
- disposer d'un historique des modifications des installations et équipements et des interventions réalisées pendant la période du marché.

La CPAM du Loiret doit pouvoir accéder à tout moment à l'ensemble des données de la GMAO (préventif, correctif, base des équipements, ...).

#### ▪ **Fonctionnalités du portail occupant en lien avec la GMAO**

Les fonctionnalités attendues *a minima* du portail occupant sont les suivantes :

- gérer les demandes d'intervention en lien avec la GMAO avec différents niveaux d'avancement (à titre d'illustration : en attente de traitement, demande prise en compte, réalisation en cours, réalisation terminée) et un envoi automatique de notification lors de la clôture d'une demande (ou d'un report qui doit être motivée : par exemple une commande nécessaire de pièces détachées) ;
- pour chaque demande, réaliser le suivi des délais d'intervention, de remise en état provisoire et de remise en état définitif,
- permettre au titulaire d'indiquer :
  - o la date et l'heure de la prise en compte de la demande,
  - o la date et l'heure de l'intervention ainsi que, de manière détaillée, les opérations effectuées,
  - o un commentaire éventuel lié à son intervention,
- réaliser une liaison avec la GMAO pour rattacher les demandes aux équipements.

#### **1.3.2 FORMATION**

Le titulaire assure la formation de ses intervenants à l'utilisation de l'outil ainsi que celle des utilisateurs de la CPAM du Loiret.

Ces formations sont appuyées par un support détaillé constituant un guide d'utilisation de l'outil.

### **1.4 ÉTAT DES LIEUX INITIAL DES INSTALLATIONS – ÉVOLUTION DES INSTALLATIONS**

Les installations prises en charge par le titulaire sont décrites en annexe 1. La CPAM du Loiret attire l'attention du titulaire sur le fait que les éléments figurant dans cette annexe sont donnés à titre

strictement indicatif et ne sont pas exhaustifs. Ils seront à mettre à jour et à fiabiliser par le titulaire lors de sa phase de prise en charge.

Le titulaire dresse au début du marché un état des lieux initial contradictoire des installations, dans un délai maximal de deux semaines.

L'état des lieux des installations prend en charge impérativement le volet sécuritaire des installations.

L'état des lieux vaut prise en charge des installations par le titulaire. Il présume de leur parfaite connaissance par ce dernier, qui ne saurait arguer d'une quelconque méconnaissance afin de justifier l'inexécution ou la modification d'une prestation ou tout supplément de prix. Conformément aux règles de l'art et à la réglementation en vigueur, la prise en charge des installations engage le titulaire à :

- Limiter les risques de perte d'exploitation ;
- Identifier les risques liés à la sécurité ;
- Être en mesure d'optimiser la mise en œuvre de l'exploitation.

L'état des lieux est consigné dans un document unique, contresigné par les deux parties, qui sera remis au responsable d'exploitation au format papier, ainsi qu'au format dématérialisé exploitable et modifiable. Il contient la liste détaillée des installations, ainsi que les quantités et les marques, par type d'installation. En l'absence de réserves écrites dûment justifiées par le titulaire à l'état des lieux, les installations recensées sont réputées être en bon état d'entretien et de fonctionnement. L'état des lieux devient opposable en cas de contestation sur le contenu des installations en cours d'exécution du marché. Il est notifié à la CPAM du Loiret par tout moyen permettant d'en attester la date de réception.

### **ÉVOLUTION DES INSTALLATIONS**

En cas d'évolution des installations existantes, le titulaire est tenu de mettre à jour le carnet d'entretien de chaque installation concernée.

Si au cours du marché la CPAM du Loiret prévoit un changement complet de certaines installations dans le cadre du réaménagement de locaux, elle préviendra le titulaire de l'avancement de ce projet.

La reprise des installations nouvelles est décrite à l'article 1.7 du présent document.

## **1.5 ÉTAT DES LIEUX DES INSTALLATIONS EN FIN DE MARCHÉ**

L'état des lieux des installations devra être établi trois mois avant le terme du marché, dans les conditions de l'article précédent.

Sauf s'il a exprimé des réserves à l'état des lieux initial, le titulaire s'engage à laisser en fin d'exécution du marché les installations en bon état d'entretien et de fonctionnement. Il laisse à la disposition de la CPAM du Loiret tous les documents, plans, codes d'accès et schémas relatifs aux installations concernées.

Les locaux mis à disposition et installations doivent être rendus dans un parfait état de propreté et rangement.

## 1.6 PERSONNEL EXECUTANT LE MARCHÉ

Le temps passé par le personnel du titulaire pour l'accomplissement des prestations est compris dans le forfait défini au présent contrat, au titre de l'obligation de résultat, et ne pourra faire l'objet d'aucun surcoût pour la CPAM du Loiret.

### 1.6.1 QUALIFICATION / MATÉRIELS

Le personnel du titulaire intervenant sur les installations de la CPAM du Loiret doit disposer des qualifications suivantes (Répertoire National des Certifications Professionnelles), ou équivalents :

- **Installations de climatisations :** titre professionnel de technicien(ne) supérieur(e) de maintenance et d'exploitation en climatique (niveau III) (Arrêté du 7 septembre 2004)
- **Installations de chauffage, traitement d'air et eau chaude sanitaire :** titre professionnel de technicien(ne) supérieur(e) de maintenance et d'exploitation en climatique (niveau III) (Arrêté du 7 septembre 2004) ou titre professionnel de technicien de maintenance des équipements thermiques (niveau IV) (Arrêté du 3 août 2004)

Ce personnel dispose des équipements et compétences adaptées aux installations, d'une tenue de travail appropriée (avec nom et le logo de l'entreprise titulaire ou du sous-traitant déclaré) et des équipements de protection individuelle (EPI) nécessaires. Ce personnel doit pouvoir intervenir sur un parc d'installations multimarques. Le titulaire devra présenter tout document probatoire en ce sens, à la demande de la CPAM du Loiret. Le port d'un badge est obligatoire.

### 1.6.2 FIDELISATION

Pour les prestations relatives aux installations de chauffage, ventilation et eau chaude sanitaire, le titulaire s'engage à fidéliser le personnel dévolu en évitant autant que possible les changements d'intervenants.

### 1.6.3 REMPLACEMENT DU PERSONNEL

Le titulaire doit déployer un personnel de qualification supérieure ou égale au personnel remplacé. Il tient informé la CPAM du Loiret.

À tout moment, la CPAM du Loiret peut exiger du titulaire le remplacement de tout personnel ne donnant pas satisfaction ou dont le comportement (non cumulatif) :

- Est de nature à compromettre la bonne exécution du marché ;
- Porte préjudice à l'activité de la CPAM du Loiret et des organismes occupants, de ses salariés ou de ses usagers ;
- Constitue un comportement susceptible d'être qualifié de faute professionnelle ou d'infraction pénale.

La CPAM du Loiret est en droit de refuser le déploiement ou le remplacement de tout personnel affecté à son site.

## **1.7 INSTALLATIONS NOUVELLES**

Le titulaire assure la maintenance préventive des matériels nouvellement acquis durant la période de garantie. À l'issue de cette dernière, le titulaire prendra aussi en charge la maintenance curative. Le titulaire est réputé être au courant de la présence de ces installations sur site dès que la CPAM du Loiret l'en a informé, par tout moyen.

### **1.7.1 RESPONSABILITE**

Le titulaire prend toutes les mesures nécessaires en accord avec le constructeur/installateur pour assurer la coordination de ses interventions et la compatibilité de fonctionnement des installations nouvelles avec les installations maintenues au présent marché. Le titulaire peut être tenu responsable des dysfonctionnements nouveaux frappant les installations nouvelles, suite à toute action (directe ou indirecte) ou manipulation intervenue sans accord préalable du constructeur/installateur ou du responsable d'exploitation. Le cas échéant, le titulaire doit mettre en place toute action visant à pallier ceux-ci dans les meilleurs délais, à ses frais.

### **1.7.2 REPRISE DES INSTALLATIONS**

À la demande de la CPAM du Loiret, le titulaire pourra être amené à assurer la maintenance de ces installations, sous réserve qu'aucun autre contrat de maintenance ou garantie ne soit souscrit auprès d'une autre entreprise pour celles-ci. Des avenants au présent marché pourront être signés à cet effet.

## **1.8 ENGAGEMENT DE SERVICE DU TITULAIRE**

Dans le cadre du présent marché, le titulaire garantit à la CPAM du Loiret : la continuité de service des installations, le respect de leurs conditions de fonctionnement (spécifications techniques des constructeurs), leur performances optimales de fonctionnement, leur fiabilité, leur maintien en conformité avec les réglementations applicables et les règles de l'art, la livraison et l'installation des composants de remplacement en parfait état de fonctionnement, la recherche permanente de l'amélioration des résultats au moindre coût et l'assistance et le conseil technique à la CPAM du Loiret.

Le titulaire s'engage également sur la satisfaction des occupants des sites et le respect des conditions de travail en milieu occupé.

Il est rappelé que les locaux techniques ne sont en aucun cas des lieux de stockage.

## **1.9 PRESTATION DE CONSEIL ET D'INFORMATION DES AGENTS DE LA CPAM DU LOIRET**

### **1.9.1 CONSEIL A LA CPAM DU LOIRET**

Cette prestation sera exécutée par tous moyens, à charge du titulaire. Elle porte sur tout ou partie des installations, des prestations et sur l'évolution des obligations incombant à la CPAM du Loiret. Le

titulaire répond aux questions de la CPAM du Loiret, dans un délai maximal de huit jours ouvrés à compter de la date de réception de la demande (celle-ci étant établie par tout moyen permettant d'en établir la date de façon certaine). Cette prestation ne constitue pas une prestation de veille réglementaire avec mise à disposition d'un ou plusieurs outils.

### **1.9.2 PLAN D' ACTIONS DE PERFORMANCE ENERGETIQUE**

La CPAM du Loiret souhaite mieux maîtriser les consommations en énergie et fluides et améliorer la performance énergétique sur les sites Place de Gaulle, Chollet, Ladureau, Montargis et Gien.

Durant la phase d'exploitation et pour ces sites, le titulaire propose à *minima* un plan d'actions de performance énergétique précisant les possibilités d'amélioration suivant les axes listés ci-dessous :

- Toute modification ou adaptation à apporter à une installation ou équipement (horaires de fonctionnement, changement d'équipement, etc.) ;
- Adaptation des contrats de fourniture d'énergies (puissance délivrée, etc.) ;
- Optimisation du plan de comptage (pertinence des compteurs / sous-compteurs, nouvelle pose, dépose, remplacement) ;
- Sensibilisation des occupants (campagne de communication, affiches, etc.).

Le titulaire remet 2 propositions chaque année en respectant les dispositions de remises suivantes :

- 1 plan d'actions en fin de saison de chauffe, celle-ci étant fixée du 15 octobre de l'année N au 15 mai de l'année N+1,
- 1 plan d'actions en fin de saison de climatisation (16 mai année N – 14 octobre année N).

Chacune des améliorations proposées comprend :

- Une description fonctionnelle et une évaluation technico-financière (modalités, coût) ;
- Les délais de mise en œuvre ;
- La quantification des économies potentielles ;
- La méthodologie de mesure et de vérification des économies envisagées.

Chaque proposition est soumise à la validation de la CPAM du Loiret avant mise en œuvre. Pour chaque action déployée et avant leur clôture, le titulaire fournit les résultats de performance et un retour d'expérience (difficultés rencontrées, nouveau suivi ou contrôle de bon fonctionnement à mettre en place, ...).

### **1.9.3 INFORMATION DES RESPONSABLES D'EXPLOITATION**

Pendant ses interventions, le titulaire informe les agents des organismes et répond à toutes leurs questions sur le fonctionnement des installations.

## **1.10 ASSISTANCE AUX VERIFICATIONS PERIODIQUES REGLEMENTAIRES**

À la demande de la CPAM du Loiret, et **sans surcoût pour elle**, le titulaire dépêche un technicien sur site afin d'accompagner le vérificateur réglementaire dans le cadre de sa mission. Le technicien du titulaire sera à même de répondre à toute question posée par le vérificateur ou le responsable d'exploitation sur l'état de l'installation, et pourra être amené à effectuer certaines manipulations, manœuvres ou essais sur cette dernière. La mission d'assistance à la vérification périodique réglementaire prend fin avec la mission du vérificateur : le technicien du titulaire doit donc être présent sur le site de l'organisme tant que cette dernière n'est pas achevée.

## **ARTICLE 2 - DESCRIPTIF DES PRESTATIONS**

Toutes les prestations du marché sont exécutées dans le respect des règles de l'art et de la réglementation propre à son objet.

### **2.1 CONDUITE, SUIVI, REGLAGES ET ENTRETIEN COURANT**

Cette prestation comprend le contrôle régulier du bon fonctionnement des installations de chauffage, d'eau chaude sanitaire, de traitement d'air et de climatisation, afin d'en assurer le meilleur rendement, dans des conditions d'utilisation propices à assurer la sécurité des occupants des bâtiments.

Le titulaire effectue ces interventions dans le cadre de l'obligation de résultat et du prix forfaitaire défini à l'acte d'engagement et de l'obligation de résultat définie à l'article 1.2 du présent document, sans surcoût pour la CPAM du Loiret.

#### ***INSTALLATIONS DE CHAUFFAGE ET D'EAU CHAUDE SANITAIRE (ECS)***

##### **Conduite, suivi et entretien courant :**

- Mises en route et arrêts en début, pendant et fin de période de chauffe, à la demande de la CPAM du Loiret, dans le cadre d'un délai de 2 jours ouvrés maximum.
- Surveillance des paramètres de conduite (contrôles de température de départ et retour en chaufferie, contrôles de température dans les locaux chauffés, comptage) et les réajustements nécessaires des points de consigne des régulateurs
- Mise à l'heure des horloges et réglage des plages de fonctionnement
- Opérations de service des installations (purges d'air et appoints d'eau ponctuels)
- Maintien de l'équilibre des installations et contrôle des systèmes de régulation automatique, le cas échéant
- Établissement et contrôle de la loi de correspondance automatique entre températures des fluides et température extérieure et corrections, si nécessaire

- Relevés ponctuels des compteurs (compteurs horaires, d'eau d'appoint, d'énergie, y compris compteurs divisionnaires) et synthèse des consommations relevées par type dans le bilan annuel (cf. 3.5 du présent document)

### **Températures :**

À compter de la notification du marché, la CPAM du Loiret notifie au titulaire :

- Les températures définies dans ses locaux chauffés. Ces températures doivent être adaptées à la réglementation en vigueur ; en dessous de ces températures, le titulaire et l'organisme définissent toutes les mesures utiles à prendre dans le cadre d'un plan de continuité de production des installations de chauffage. Les températures de l'air sont mesurées conformément à la réglementation en vigueur, au centre de la pièce à 1,5 m au-dessus du sol ;
- Un régime d'entretien, en cas d'inoccupation des locaux pendant plus de 48h, au cours duquel les températures intérieures permettent d'assurer la sécurité contre le gel des installations et leur maintien en bon état de fonctionnement ;
- Le délai de passage du régime de repos des installations au régime normal de chauffe ;
- La température en aval de production d'eau chaude sanitaire.

### **Liste non exhaustive des réglages minimum pris en charge par le titulaire :**

- Réglages de mise en cascade de générateurs ;
- Réglages de la combustion des générateurs ;
- Réglages des périodes de réduits ;
- Réglages des appareils de sécurité ;
- Réglages d'équilibrage des installations pour assurer la température souhaitée par la CPAM du Loiret ;
- Réglages relatifs aux régulations des circuits de chauffage ;
- Réglages d'équilibrage en chaufferie et de la boucle d'eau chaude sanitaire ;
- Réglages découlant d'analyses physico chimiques d'eau de chauffage (hors analyses bactériologiques) et traitements nécessaires ;
- Réglages de la température d'eau chaude sanitaire ;
- Tous réglages conformes à la réglementation, utiles au bon fonctionnement des installations et nécessaires au confort des usagers du site de l'organisme.

## **INSTALLATIONS DE TRAITEMENT D'AIR**

Conduite, suivi et entretien courant :

- Mise en route et l'arrêt à la demande de l'organisme dans le cadre d'un délai de 2 jours ouvrés maximum ;
- Surveillance des paramètres de conduite et réajustements nécessaires ;
- Réglage d'équilibrage des installations pour assurer les débits d'air souhaités par l'organisme ;
- Nettoyage des filtres, remplacement une fois par an, le cas échéant ;
- Nettoyage des bouches et grilles de soufflage et d'aspiration ;
- Nettoyage des caissons, (intérieur du caisson) et gaine de distribution.

Réglages minimums à effectuer par le titulaire : tous réglages conformes à la réglementation, utiles au bon fonctionnement des installations et nécessaires au confort des usagers du site de la CPAM du Loiret.

## **INSTALLATIONS DE CLIMATISATION**

Conduite, suivi et entretien courant :

- Nettoyage filtres, remplacement le cas échéant ;
- Nettoyage des condenseurs, bacs à condensats ;
- Vérification de l'étanchéité du circuit et recharge de fluide (gaz compris), si nécessaire ;
- Vérification des raccordements électriques et frigorifiques ;
- Vérification des éventuelles sondes de températures présentes sur l'installation, essai alarme technique ;
- Mesures des pressions, de la température, et du débit d'air ;
- Fourniture des fiches sécurité relative aux fluides frigorigènes contenus dans les installations.

Réglages minimums à effectuer par le titulaire : tous réglages conformes à la réglementation, utiles au bon fonctionnement des installations et nécessaires au confort des usagers du site de la CPAM du Loiret.

## **2.2 MAINTENANCE PREVENTIVE ET REMPLACEMENT DE PIECES (P2)**

La maintenance préventive consiste, en plus de l'entretien courant, à maintenir des installations de la CPAM du Loiret dans de bonnes conditions de fonctionnement, d'entretien et de sécurité, par le biais d'interventions périodiques.

La prestation inclut également une information par le titulaire concernant la nécessité de remplacer un matériel définitivement inutilisable, dans un délai compatible avec la sécurité des personnes et le fonctionnement de l'organisme. Ces visites sont effectuées dans le respect de l'obligation de résultat définie à l'article 1.2 du présent document et sont comprises dans le prix forfaitaire défini à l'acte d'engagement, sans surcoût pour la CPAM du Loiret.

Le titulaire exécute les prestations en adéquation avec les équipements et composants de chaque installation. Il accomplit également toute action ou mesure conservatoire qu'il estimera nécessaire afin d'assurer le bon fonctionnement, le rendement optimal et la sécurité des installations objet du marché.

### ***FREQUENCE DES VISITES DE MAINTENANCE PREVENTIVE***

Le titulaire proposera une gamme de maintenance permettant de répondre à la réglementation, avec au minimum :

- Chauffage : 4 visites par an (année de chauffe : septembre, décembre, février et mai) ;
- ECS : 1 visite par an (juin) ;
- Ventilation et traitement d'air : 2 visites par an (avril et octobre) ;
- Climatisation : 2 visites par an (avril et octobre).

Ces visites de maintenance préventive seront à prévoir en plus des actions périodiques de conduite, suivi, réglage et entretien des installations.

Afin de limiter ses déplacements, le titulaire doit regrouper les visites pour plusieurs installations, en prenant en compte les prescriptions énoncées ci-dessus sur la durée des visites de maintenance préventive, et les règles de l'art. Le regroupement de plusieurs visites ne saurait aboutir à une exécution partielle, non conforme ou une inexécution des prestations.

### ***MAINTENANCE SYSTEMATIQUE – CONSTAT DE REMISE EN ETAT***

Si le titulaire constate, au cours de la maintenance préventive, que tout ou partie de l'installation nécessite une remise en état (ex : obsolescence des matériels, non-conformité à la réglementation), il en informe l'organisme dans les meilleurs délais, par écrit.

**Forfait pièces/main d'œuvre/déplacement** : indépendamment des dispositions de l'article 1.2 du présent document, la remise en état des installations engage le titulaire à prendre en charge, à ses frais, le remplacement de toute pièce ou équipement de rechange (main d'œuvre et déplacement compris) rendu nécessaire au cours de la visite de maintenance préventive, à concurrence d'un montant maximal de **150 € HT par pièce**.

**Disconnecteurs** : en cas de disconnecteur visitable, la maintenance est effectuée par un personnel agréé. Si le disconnecteur est non visitable, le titulaire procède à son remplacement, dans la limite du forfait décrit ci-dessus, par pièce.

**Intervention hors forfait** : pour les pièces d'un montant supérieur à 150 € HT, un devis devra être transmis par le titulaire à la CPAM du Loiret.

Les prestations hors forfait sont exécutées par le titulaire après réception d'une commande écrite établie par la CPAM du Loiret.

### ***DUREE DES INTERVENTIONS DE MAINTENANCE PREVENTIVE***

Ces interventions sont effectuées de manière à ne pas provoquer de gêne aux usagers des bâtiments ou conduire à des arrêts de fourniture. En tout état de cause, la maintenance préventive ne doit pas conduire à l'interruption de fourniture d'eau de chauffage ou d'eau chaude sanitaire pendant les périodes d'occupation des locaux de la CPAM du Loiret, sauf accord préalable de cette dernière.

### ***VISITES ET ACTIONS COMPLEMENTAIRES***

Elles sont également comprises dans le prix annuel forfaitaire du marché et interviennent en sus des fréquences identifiées ci-dessus.

- Analyse de l'eau de chauffage
- Analyse de l'eau chaude sanitaire

Les analyses de TH de l'eau chaude sanitaire (si les appareils de traitement existent avec l'installation) et l'analyse de l'eau de chauffage doivent être réalisés en fonction de la gamme de maintenance proposée par le titulaire dans son offre.

- Prise de mesures conservatoires et/ou palliatives (y compris en cas de fuites)
- Fourniture et mise en place des produits de traitement de l'eau de chauffage et sanitaire (si l'installation le nécessite). Dans cette hypothèse, et conformément à la réglementation, le titulaire fournira les fiches techniques et les fiches de sécurité des produits utilisés dans le cadre des prestations.
- Tenue des documents réglementaires (livret de chaufferie, etc.), contractuels et des rapports d'intervention.

### ***REMISE DE RAPPORTS DE MAINTENANCE PREVENTIVE***

Chaque visite fait l'objet d'un rapport, disponible sur la GMAO.

#### **Contenu :**

- Site concerné
- Domaine concerné par l'intervention (type d'installation) ;
- La date et l'heure de début / fin de l'intervention ;

- Le nom du technicien ;
- Le diagnostic du ou des dysfonctionnements éventuellement découverts pendant la visite ;
- Les opérations effectuées pour pallier le ou les dysfonctionnements ;
- Les résultats des éventuels essais ;
- Le listing des pièces de rechange installées et commandées, le cas échéant ;
- L'identification des installations concernées.

**Réglementation** : le titulaire indique dans les rapports toute anomalie ou toute non-conformité des installations à la réglementation en vigueur.

**Délai de remise à l'organisme** : maximum quatre jours ouvrés à compter du lendemain de la date de la visite.

## 2.3 MAINTENANCE CORRECTIVE, DEPANNAGE ET REMPLACEMENT DE PIECES (P2)

Après appel de la CPAM du Loiret suite à un dysfonctionnement sur une installation en exploitation, la prestation consiste en la remise de celle-ci en l'état dans lequel elle peut accomplir sa fonction en toute sécurité, en respectant :

- Les délais maximaux d'intervention (hors et en urgence) défini à l'article 2.4 du présent document ;
- Le délai maximal de remise en service des installations, défini à l'article 2.4 du présent document.

Le dysfonctionnement peut être dû à une usure ou un défaut occasionné par le fonctionnement normal des installations.

La maintenance corrective comprend toute action de maintenance palliative (dépannage provisoire) et de maintenance curative (remise en service de l'installation après dépannage), ainsi que la prise de toutes mesures conservatoires utiles à la sécurité et au bon fonctionnement des installations dans le cadre d'actions de maintenance palliative, sans surcoût pour les organismes.

### **CONTENU DE LA MAINTENANCE CORRECTIVE**

La maintenance corrective prend en charge le dépannage et la remise en service de toutes les installations concernées de l'organisme en cas de dysfonctionnement (déplacement et main d'œuvre compris).

**Forfait pièces/main d'œuvre/déplacement** : indépendamment des dispositions de l'article 1.2 du présent document, la remise en état des installations engage le titulaire à prendre en charge, à ses

frais, le remplacement de toute pièce ou équipement de rechange (main d'œuvre et déplacement compris) au cours de la visite de maintenance corrective, à concurrence d'un montant maximal de **150 € HT par pièce**.

**Intervention hors forfait** : pour les pièces d'un montant supérieur à 150 € HT, un devis devra être transmis par le titulaire à la CPAM du Loiret.

Les prestations hors forfait sont exécutées par le titulaire après réception d'une commande écrite établie par la CPAM du Loiret.

**Mise à disposition de matériel d'appoint** : au titre de la maintenance palliative, l'organisme pourra demander au titulaire la mise à disposition de tout matériel d'appoint destiné à remplacer provisoirement une installation ne pouvant plus assurer sa fonction principale ou l'ensemble de ses fonctions dans des conditions optimales de sécurité (ex : mise à disposition d'un climatiseur d'appoint pour palier la carence d'une climatisation de salle serveurs). Cette mise à disposition est sans surcoût pour l'organisme.

### ***REMISE DE RAPPORTS DE MAINTENANCE CORRECTIVE***

Chaque visite fait l'objet d'un rapport, disponible sur la GMAO.

#### **Contenu :**

- Le site concerné
- La typologie de l'intervention
- La date et l'heure de début / fin de l'intervention
- Le nom du technicien
- Le diagnostic du ou des dysfonctionnements objets de l'intervention
- Listing des opérations de maintenance palliative et/ou curative effectuées pour pallier le ou les dysfonctionnements
- Le listing des pièces de rechange installées et commandées, le cas échéant
- Les résultats des éventuels essais
- L'identification des installations concernées

**Réglementation** : le titulaire indique dans les rapports toute anomalie ou toute non-conformité des installations à la réglementation en vigueur.

**Délai de remise à l'organisme** : maximum quatre jours ouvrés à compter du lendemain de la date de la visite.

## **2.4 DELAIS D'EXECUTION DES PRESTATIONS**

Les prestations devront être exécutées par le titulaire dans les dates et délais suivants :

### **2.4.1 DUREE D'INTERVENTION DU DEPANNAGE**

Il s'agit de la durée nécessaire pour rétablir le fonctionnement de tout ou partie d'une installation. Elle débute dès l'arrivée du titulaire, telle que définie ci-dessus.

Elle est de :

- Deux (2) heures maximums lorsqu'il n'y a aucun démontage ou remontage d'organe ;
- Quatre (4) heures lorsqu'il y a échange de pièce nécessitant démontage et remontage.

### **2.4.2 DELAI D'INTERVENTION DE REPARATION**

Il s'agit du délai à compter de la fin du dépannage pour effectuer la réparation définitive à la suite d'une opération de dépannage :

- Douze (12) heures lorsqu'il s'agit d'une installation ayant trait à la sécurité ou dont le non-fonctionnement entraîne une gêne importante soit pour les occupants et/ou le matériel ;
- Douze (12) jours ouvrables dans les autres cas.

Le dépassement de ces dates et délais par le titulaire peut entraîner l'application des pénalités décrites dans le CCAP. Les périodes de congés annuels du titulaire ne donnent droit à aucune réduction de délais, diminution ou restriction des fréquences, prestations et temps à passer pour l'exécution du marché.

## **2.5 PIECES / EQUIPEMENTS DE RECHANGE ET STOCK**

En cas de pièce ou de composant défectueux compris dans le forfait, le titulaire, à ses frais :

- Prend à ses frais toute mesure utile de mise en indisponibilité de l'installation pour des raisons de sécurité des personnes et des biens ;
- Dans la mesure du possible, répare le composant défectueux ;
- En cas de réparation impossible, procède à son remplacement à l'identique (commande, acheminement et installation).

Lorsqu'une pièce ou un composant défectueux, dont la réparation ou le remplacement est prévu au contrat ne peut être réparée ou remplacée à l'identique, le titulaire fera son affaire, à ses frais :

- Soit d'une nouvelle fabrication ;
- Soit de la mise en place d'une pièce d'une technologie et d'une qualité équivalente ou supérieure, l'adaptation sur l'installation restant à sa charge. Il devra justifier, par tout

moyen, que cette pièce ne remet pas en cause le maintien du niveau de performance, de fiabilité et de sécurité de l'installation.

Les pièces et composants fournis dans le cadre du marché bénéficient des garanties et de l'échange standard.

## **2.6 PROTECTION DE L'ENVIRONNEMENT : GESTION DES DECHETS**

Le titulaire prend toutes les dispositions nécessaires pour assurer, pendant toute la durée du chantier, la protection de l'environnement et la gestion réglementaire des déchets générés par l'exécution des travaux.

À ce titre, il est tenu de respecter l'ensemble des dispositions législatives et réglementaires en vigueur, notamment celles issues du Code de l'environnement, de la loi n° 2020-105 du 10 février 2020 relative à la lutte contre le gaspillage et à l'économie circulaire (AGEC), ainsi que les obligations applicables aux filières de responsabilité élargie du producteur (REP) du bâtiment.

Le titulaire assure, sous sa responsabilité et à ses frais :

- La prévention et la réduction de la production des déchets de chantier ;
- Le tri à la source des déchets selon leur nature et leur dangerosité ;
- Le stockage provisoire des déchets dans des conditions évitant tout risque de pollution ou de nuisance ;
- L'évacuation régulière des déchets vers des installations de collecte, de valorisation, de recyclage ou d'élimination dûment autorisées ;
- La traçabilité des déchets, notamment dangereux, conformément à la réglementation applicable.

Le titulaire veille en particulier à distinguer les types de déchets (inertes, non dangereux, dangereux et produits valorisables).

Le titulaire tient à disposition de l'acheteur tous justificatifs relatifs à la gestion des déchets, notamment :

- Les bordereaux de suivi des déchets ;
- Les justificatifs de dépôt dans les filières autorisées ;
- Les attestations de valorisation ou de recyclage ;
- Tout document permettant d'assurer la traçabilité réglementaire des déchets.

En cas de demande de la CPAM du Loiret, le titulaire est amené à lui remettre un bilan récapitulatif précisant :

- Les quantités de déchets produites ;
- Leur nature ;
- Les filières de traitement utilisées ;
- Les taux de valorisation obtenus.

En cas de manquement aux obligations du présent article, la CPAM du Loiret pourra :

- Mettre en demeure le titulaire de se conformer à ses obligations dans un délai déterminé ;
- Faire exécuter d'office, aux frais du titulaire, les mesures nécessaires ;
- Appliquer les pénalités prévues au présent marché, sans préjudice d'éventuelles poursuites ou sanctions réglementaires.

## **2.7 REUNION ANNUELLE**

Tous les ans, en juin, le titulaire assistera à une réunion sur le site principal de la CPAM du Loiret (Place De Gaulle), sans surcoût pour cette dernière, afin de faire le point sur les prestations. Au cours de cette réunion, le titulaire récapitulera :

- Les pannes pour la période des 12 mois écoulée ;
- La situation des remises en ordres réalisées ;
- Les travaux restants à envisager et les références, montants et dates des devis proposés ;
- Les investissements éventuels permettant l'amélioration de l'installation (économie d'énergie notamment) et son maintien en bon état.

Le titulaire proposera un plan d'action de performance énergétique au cours de la réunion annuelle :

- en juin un plan d'action de performance énergétique issu de l'analyse de la saison de chauffe écoulée ;
- en juin un plan d'action de performance énergétique issu de l'analyse de la saison de climatisation écoulée.

Le compte-rendu de cette réunion sera à la charge du titulaire et devra être transmis par e-mail au responsable du Pôle Immobilier dans un délai de quatre jours ouvrés.

## 2.8 BILAN ANNUEL D'ACTIVITE

Chaque année, le titulaire adresse un rapport, transmis à la CPAM.

### Contenu :

- Les noms des techniciens intervenant pendant la période concernée ;
- Un bilan de l'état des installations comprises dans le marché ;
- Les résultats d'éventuels essais, études de fonctionnement ;
- Le diagnostic du ou des dysfonctionnements éventuellement découverts pendant les maintenances préventives ;
- Les opérations effectuées pour pallier le ou les dysfonctionnements, ainsi que les équipements et pièces réparés, remplacés ou installés pendant les opérations de maintenance corrective ;
- La liste des devis éventuellement présentés ;
- Un tableau de bord chiffré des éléments à remplacer pour le ou les prochains exercices, afin de pouvoir assurer la continuité de service des installations ;
- La mise à jour de la liste des pièces de première urgence ;
- La liste des mises à jour des documents confiés au titulaire depuis le début de l'exécution du marché ;
- Les préconisations dans le cadre de la prestation de conseil en exploitation et amélioration des performances énergétiques des installations ;
- Pour les installations de chauffage : l'évolution des consommations énergétiques sur la période donnée, ainsi qu'une synthèse de la consommation d'eau d'appoint ;
- Pour les installations d'eau chaude sanitaire : une synthèse des relevés des différents compteurs ;
- Une liste récapitulative des préconisations susceptibles d'entraîner des économies, de renforcer la sécurité, d'améliorer le service, les prestations, la durée de vie des installations et la protection de l'environnement ;
- La planification des interventions de maintenance préventive pour l'année N+1.

Chaque année, le bilan annuel sera présenté la CPAM du Loiret au cours de la réunion annuelle du mois de juin.

**Réglementation** : le titulaire indique dans les rapports toute anomalie ou toute non-conformité des installations à la réglementation en vigueur.

**Délai de remise** : le rapport doit être remis au moins 5 jours ouvrés avant la date de la réunion annuelle du mois de juin.

**\*\*Fin du CCTP\*\***