

**ACHATS CENTRAUX
HOTELIERS, ALIMENTAIRES
ET TECHNOLOGIQUES**

Hôpital Bicêtre
78, rue du Général Leclerc
94270 Le Kremlin Bicêtre
Tél. : 01 53 14 69 00
Fax : 01 53 14 69 99

**CAHIER DES CLAUSES
TECHNIQUES
PARTICULIERES****Consultation n°26/083**

Ce document comprend 13 pages et une annexe et est associé au Cahier des Clauses Administratives Particulières.

Objet : **Entretien de la robinetterie & sanitaires** des immeubles du domaine privé de l'Assistance Publique - Hôpitaux de Paris.

Le marché est conclu à compter de sa notification pour une durée de 4 ans. Il sera résiliable à l'initiative de l'Assistance Publique – Hôpitaux de Paris, six mois avant la date de fin du marché et ce sans indemnités.

A.P.-H.P.	Consultation n° 26-083	ACHAT
CCTP 13/05/2026	Dernière mise à jour du : 22 juin. 26	1 / 13

SOMMAIRE

ARTICLE 1: OBJET	3
ARTICLE 2: RÉGLEMENTATION – NORMES - RECOMMANDATIONS.....	3
ARTICLE 3: SPÉCIFICATIONS TECHNIQUES GÉNÉRALES.....	4
3.1 Nature des prestations	4
3.1.1 Entretien, réparation, remplacement éventuel	4
3.1.2 Matériel fourni et Garantie totale (P3)	5
3.1.3 Contrôle de la pression de l'eau.....	6
3.1.4 Compteurs divisionnaires.....	6
3.2 Clauses environnementales	6
3.2.1 Les modalités des clauses environnementales relatifs au matériel	6
3.2.2 Les modalités des clauses environnementales hors matériel	7
3.2.3 Le contrôle et l'évaluation des clauses environnementales.....	7
3.3 Obligations liées au personnel du titulaire	7
ARTICLE 4: CONDITION D'EXÉCUTION	8
4.1 Programme d'intervention	8
4.2 Visite annuelle	8
4.3 Planning	8
4.4 Affichage	9
4.5 Bulletin de visite et Autocollant	9
4.6 Locataire absent	9
4.7 Rapport	10
4.8 Visite de dépannage	10
4.9 Urgence	10
4.10 Visite suite à congé (logement vacant)	11
4.11 Gestion des appels	11
ARTICLE 5: CONTRÔLE - SUIVI DU MARCHÉ - RÉCEPTION.....	11
5.1 Contrôle	11
5.2 Suivi du marché	11
5.3 Réception	12
5.4 Obligation de résultat	12
5.5 Pilotage du marché	12

A.P.-H.P.	Consultation n° 26-083	ACHAT
CCTP 13/05/2026	Dernière mise à jour du : 22 juin. 26	2 / 13

ARTICLE 1: OBJET

La présente consultation concerne l'entretien et la maintenance de la robinetterie et des WC des parties privatives et communes des immeubles du domaine privé mentionnés ci-dessous.

Les prestations comprennent :

- Une visite annuelle de surveillance des équipements, incluant la détection des fuites sur les réseaux et le contrôle de la pression.
- La maintenance courante de la robinetterie et des mécanismes de WC, ainsi que leur réparation ou remplacement si nécessaire, ces prestations étant incluses dans le marché.
- La proposition de solutions visant à réduire la consommation d'eau ; tout remplacement de matériel devra intégrer cet objectif.
- Le relevé, l'entretien, la réparation et, si nécessaire, le remplacement des compteurs d'eau divisionnaires (environ 38). La liste des immeubles concernés sera communiquée au seul titulaire du marché.
- Les interventions seront réalisées dans des bâtiments existants occupés.

A noter : Pour les immeubles en copropriété, les interventions concernent exclusivement les parties privatives.

ARTICLE 2: RÉGLEMENTATION – NORMES - RECOMMANDATIONS

Conformément aux recommandations, le titulaire devra respecter les critères MPE de l'UE pour la robinetterie sanitaire.

Le matériel devra répondre aux normes suivantes :

- E : Eau – De E1 à E4, E1 étant le débit le plus faible ;
- A : Acoustique – De A1 à A3, A1 étant le plus silencieux ;
- U : Résistance à l'usure – De U1 à U3, U1 étant le plus résistant ;
- Les mitigeurs ont une classe supplémentaire : « C » qui correspond au confort.

Le Titulaire est donc tenu d'utiliser des produits conformes aux normes homologuées en vigueur à la date de notification et en cours d'exécution du présent marché.

Le Prestataire devra avoir une connaissance exhaustive de la réglementation concernant l'accessibilité et l'adaptation des logements aux personnes à mobilité réduite.

Le Titulaire doit produire toutes justifications de provenance et de qualité des matériaux et fournir, à ses frais, tous les échantillons de matériaux qui lui seraient

A.P.-H.P.	Consultation n° 26-083	ACHAT
CCTP 13/05/2026	Dernière mise à jour du : 22 juin. 26	3 / 13

demandés, soit en vue d'essais imposés par la commande, soit pour tout contrôle ou analyse.

Le Titulaire utilise des produits et matériaux de qualité équivalente à l'existant ou ceux d'une valeur équivalente, prescrits par la personne publique dans un souci d'économie d'eau ou de meilleure performance technique.

Toutes les interventions devront se faire dans le cadre de la réglementation en vigueur.

ARTICLE 3: SPÉCIFICATIONS TECHNIQUES GÉNÉRALES

3.1 Nature des prestations

Le présent marché comprend une visite annuelle ainsi que tous les déplacements de dépannage sur demande de l'AP'HP ou son mandataire et du gardien, que ce soit par téléphone ou par email). Les frais de déplacement ainsi que la main d'œuvre sont pris en charge par le Prestataire au titre du présent marché.

D'une manière générale, le Titulaire procèdera systématiquement :

- Au nettoyage, détartrage, graissage de l'ensemble des pièces, réglages des chasses d'eau
- Au remplacement des joints, clapets, presses étoupes, mécanismes de chasse d'eau selon les besoins pour éviter les fuites.
- Au remplacement des robinets défectueux
- A la vérification technique des systèmes de chasse d'eau, rescellement ou refixation de la cuvette si besoin.

3.1.1 Entretien, réparation, remplacement éventuel

Les équipements concernés sont situés dans les parties privatives et les parties communes, il s'agit de

- Les robinetteries
 - Les robinets et/ou vanne d'arrêt EC et EF, après compteur, assurant la coupure générale ou partielle de l'appartement (même situés en gaine palière)
 - Les robinets et/ou vanne d'isolement eau froide et eau chaude
 - Les robinets sanitaires du réseau EC et EF sur baignoires, douches, bidets, éviers, lavabos et lave mains : robinets simples, mitigeurs, mélangeurs, thermostatiques, de puisage, d'alimentation de machines à laver et de lave vaisselle, colonnettes supports, vannes ainsi que leurs accessoires
 - Col de cygne et inverseurs,

A.P.-H.P.	Consultation n° 26-083	ACHAT
CCTP 13/05/2026	Dernière mise à jour du : 22 juin. 26	4 / 13

- Siphons
 - Avec les robinets, sont inclus les raccordements aux tuyauteries et au bec tournant éventuel, les joints toriques, les fixations murales ou à l'appareil sanitaire
 - L'ensemble du système de vidage (bonde et mécanismes de bonde, siphon et raccordement à la canalisation d'évacuation, chaînette, tirette, bouchon, raccordement de trop plein...)
 - Flexibles et raccords de douche, douchette et supports muraux,
 - Les robinets et vannes des réseaux
 - des robinets de puisage dans les locaux de service ou parties communes à l'intérieur et à l'extérieur des bâtiments
 - des vannes de pieds de colonnes
 - Bondes de sol dans les parties communes,
 - des disconnecteurs, réducteurs de pression et clapets anti-retour existants
- Les joints d'étanchéité
- Réfection des joints d'étanchéité (silicone..) sur le pourtour des installations sanitaires (évier, lavabo, douche, baignoire, WC) dès que nécessaire
- WC
- Tous les joints y compris celui entre la cuvette et le réservoir et cônes
 - Tous mécanismes de chasse d'eau (y compris robinets flotteurs et robinets d'arrêt)
 - Le mécanisme de remplissage et de vidange
 - Joints de pipe WC
 - Cuvette WC
- Groupe de sécurité
- les groupes de sécurité des ballons électriques

Sont exclus du contrat

- les lunettes de WC (Prestation sur demande, chiffrage au BPU)
- Le réseau de distribution du chauffage
- La robinetterie liée à la distribution du gaz

3.1.2 Matériel fourni et Garantie totale (P3)

Tout le matériel nécessaire aux travaux relevant du présent marché, sera fourni par l'entreprise. Toutes les pièces détachées qui sont posées et tous les appareils qui sont réparés ou partiellement remplacés totalement, sont la propriété du maître d'ouvrage.

A.P.-H.P.	Consultation n° 26-083	ACHAT
CCTP 13/05/2026	Dernière mise à jour du : 22 juin. 26	5 / 13

Le Prestataire doit le remplacement de tout ou partie des appareils et installations cités à l'article 3.1.1 par des éléments ou ensembles répondant aux normes NF ou à toute norme équivalente démontrant un niveau de performance comparable.

- Le remplacement des matériels et robinetteries s'effectuera par du matériel de type au moins équivalents esthétiquement, qualitativement et techniquement à ceux existants. A noter que le Prestataire devra, dans le cas d'un remplacement de robinet simple, adapter le mélangeur suivant les entraxes existants.

- Le remplacement des têtes usagées des robinets, par des têtes universelles.

- Le remplacement des robinets ou têtes de robinets de machines à laver usagés par des robinets de type et qualité au moins équivalents à ceux existants, et au moins par des robinets de type à clapet corps en laiton chromé avec applique ou à boisseau sphérique ¼ tour sphère en laiton chromé dur, presse étoupe et étanchéité téflon.

- Le remplacement des robinets simples d'arrêt à clapet à corps en laiton, ou à boisseau sphérique ¼ tour en laiton chromé, sphère en laiton chromé dur, presse étoupe et étanchéité téflon

3.1.3 Contrôle de la pression de l'eau

En cas de nécessité, enregistrement sur 24 heures de la pression de l'eau distribuée par la compagnie concessionnaire, relevé des pressions dans les appartements sur la demande de l'AP-HP, communication des résultats (diagrammes) à cette dernière.

3.1.4 Compteurs divisionnaires

Une trentaine de compteurs divisionnaires de commerces sont à entretenir et à relever une fois par an au mois de décembre, la liste des adresses sera communiquée au titulaire du marché.

Le relevé devra être réalisé pendant les horaires d'ouverture des commerces durant la première quinzaine de décembre. La prise de rendez-vous devra être notifié par mail au locataire au moins 8 jours avant.

3.2 Clauses environnementales

3.2.1 Les modalités des clauses environnementales relatifs au matériel

Le matériel fourni doit répondre aux normes suivantes :

- - E : Eau – De E1 à E4, E1 étant le débit le plus faible ;
- - A : Acoustique – De A1 à A3, A1 étant le plus silencieux ;
- - U : Résistance à l'usure – De U1 à U3, U1 étant le plus résistant ;
- - Les mitigeurs ont une classe supplémentaire : « C » qui correspond au confort

A.P.-H.P.	Consultation n° 26-083	ACHAT
CCTP 13/05/2026	Dernière mise à jour du : 22 juin. 26	6 / 13

et, conformément au critère environnemental, répondre aux exigences en faveur d'une utilisation efficace de l'eau avec une robinetterie sanitaire efficace pour réduire la consommation d'eau et d'énergie nécessaire à la production d'eau chaude (exemple : Produit porteur d'un écolabel de type 1). Ces exigences doivent permettre de réduire les incidences sur l'environnement associées à l'approvisionnement en eau, à la distribution d'eau et au traitement des eaux usées, ainsi qu'à la production d'énergie et aux eaux de refroidissement nécessaires pour ce processus.

3.2.2 Les modalités des clauses environnementales hors matériel

Le titulaire s'engage à réaliser les actions définies dans le Cadre de Mémoire Technique :

- Tri des déchets.
- Protection de la nature.
- Mesures pour le développement durable.
- Limitation des nuisances sur le chantier et ses abords en matière de bruit, poussières, propreté, circulation, livraison.

Le titulaire prendra soin de développer dans le Cadre de Mémoire Technique ses propositions et ses engagements.

3.2.3 Le contrôle et l'évaluation des clauses environnementales

Un contrôle de l'exécution des clauses sociales est effectué par le représentant du pouvoir adjudicateur (RPA).

Le titulaire fournit sur demande tous les renseignements utiles qui permettent le contrôle de l'exécution et l'évaluation des actions.

L'absence ou le refus de transmission de ces renseignements entraîne l'application de pénalités.

En tout état de cause, le titulaire doit informer le pouvoir adjudicateur, par courrier recommandé avec AR, s'il rencontre des difficultés pour faire face à son engagement.

À l'achèvement du marché, le titulaire présente au RPA, un état du bilan des clauses environnementales.

3.3 Obligations liées au personnel du titulaire

Les interventions seront effectuées par du personnel formé et spécialisé. Le personnel du titulaire est tenu de porter les équipements de protection individuels adéquats requis par la législation du travail en vigueur. Lors de toute intervention, chaque

A.P.-H.P.	Consultation n° 26-083	ACHAT
CCTP 13/05/2026	Dernière mise à jour du : 22 juin. 26	7 / 13

intervenant du titulaire est également tenu de porter un dispositif d'identification de l'entreprise.

ARTICLE 4: CONDITION D'EXÉCUTION

4.1 Programme d'intervention

Intervention en logement occupé :

Chaque intervenant dans les logements devra être pourvu d'un badge d'identification, numéroté, infalsifiable, prouvant son appartenance à l'entreprise. Les locataires sont en droit de l'exiger.

4.2 Visite annuelle

- Chaque année, une révision générale sera obligatoirement effectuée dans chaque logement et sur toutes les robinetteries et équipements précisés ci-dessus. L'entreprise s'engage à effectuer une visite générale de contrôle des installations concernées par le présent contrat, y compris dans les parties communes. Les modalités d'organisation de cette visite annuelle par site devront être transmises à l'APHP ou son mandataire pour définir la date et l'horaire de passage. L'APHP ou son mandataire devra informer les occupants et le cas échéant les gardiens, en sus de l'affichage qui devra être réalisé par le titulaire du présent marché (cf 4.4 du présent CCTP). Il est également demandé qu'un rapport annuel de ces visites annuelles soit transmis à l'APHP. Il devra y figurer les informations précisées au point 4.7 Rapport.
- Une intervention dans le cadre de la relocation pourra se substituer à la visite annuelle.
- Au cours de cette visite, le titulaire réalisera toutes les opérations de maintenance nécessaires au bon fonctionnement des installations en vue de prévenir toute défaillance.
- Les réparations devant être faites lors de cette visite ne pourront être renvoyées à une visite ultérieure.
- Le titulaire s'engage à posséder un stock permanent et disponible de pièces détachées et de matériels lui permettant de remplacer les pièces et matériels sans délai.
- Le titulaire ne pourra invoquer ni l'indisponibilité des pièces, ni leur délai de commande ou de livraison pour échapper aux pénalités consécutives à une interruption du fonctionnement des installations.

4.3 Planning

A.P.-H.P.	Consultation n° 26-083	ACHAT
CCTP 13/05/2026	Dernière mise à jour du : 22 juin. 26	8 / 13

Le planning prévisionnel des visites annuelles d'entretien des logements par adresse mentionnée dans la DPGF devra être adressé à l'AP-HP ou son mandataire (au format électronique) dans les 2 mois qui suivent la notification du marché ainsi que chaque année avant le 30 septembre.

Les visites annuelles ne seront pas admises au cours des mois de Juillet et d'Août.

15 jours avant la visite prévue, le titulaire confirmera la date précise de son passage à l'APHP

Lors de la prise de RDV, le Prestataire ne pourra pas proposer au locataire un passage sur une tranche horaire supérieure à 4H.

4.4 Affichage

10 à 15 jours avant la visite prévue sur le site, le titulaire procèdera à l'affichage dans chaque cage d'escalier et auprès du gardien, des avis de passage.

L'affichage doit mentionner le nom du titulaire, le nom des intervenants, la nature de la visite, la date de passage et plages horaires par tranche de 4 heures maximum.

4.5 Bulletin de visite et Autocollant

L'entreprise établira un bulletin de visite comportant les renseignements suivants : date de visite, désignation complète de l'immeuble (adresse, bâtiment, étage, logement, nom du locataire), prestations réalisées, nom du technicien, visa de l'usager ou du gardien.

Le visa n'atteste que du passage du technicien mais reste sans signification sur la qualité de l'intervention.

Les bulletins sont établis de façon numérique.

Lors de ces visites, le technicien du Titulaire devra apposer de façon visible un macaron de couleur sous l'évier et comportant les renseignements suivants : Nom du titulaire avec N° de Téléphone, date de dernière intervention, identification du technicien.

4.6 Locataire absent

A.P.-H.P.	Consultation n° 26-083	ACHAT
CCTP 13/05/2026	Dernière mise à jour du : 22 juin. 26	9 / 13

En cas d'absence de locataires, un second passage sera organisé dans les 15 jours suivants. Un email ou SMS sera envoyé au locataire absent dans lequel le Titulaire proposera une nouvelle date de passage et laissera un n° de téléphone afin que le locataire puisse prendre rendez-vous aux convenances réciproques.

Après ces deux passages, le titulaire communiquera la liste des logements dans lequel il n'a pas pu intervenir en justifiant de ces actions pour obtenir l'accès.

4.7 Rapport

Le Prestataire adresse au Client avant le 15 juin et le 15 décembre de l'année civile, un rapport établi par code immeuble, identifiant les visites réalisées, le taux de pénétration, les dépannages, le détail des travaux exécutés, les pièces remplacées, les défauts, les anomalies ou incidents constatés, ses observations ainsi que le cas échéant des préconisations. A ce rapport, sont annexés le listing des logements non visités au cours du semestre ainsi qu'une fois par an le relevé des compteurs divisionnaires des commerces.

4.8 Visite de dépannage

Un numéro d'appel non surtaxé est mis à disposition et les moyens nécessaires à un temps d'attente réduit et d'une moyenne maximale de 90 secondes.

Des dépannages seront diligentés à la demande de l'AP-HP, du gardien ou des locataires. Dans le cadre du prix forfaitaire, le Titulaire devra assurer le dépannage de tous les appareils et installations dont il assure l'entretien courant. Après un simple appel (non surtaxé) pour dépannage, le Prestataire se rend sur le site dans un délai maximum de 48 heures les jours ouvrables ou lors du premier jour ouvrable après un dimanche ou un jour férié. Le Prestataire se rend sur place, analyse la ou les causes de la panne, et répare immédiatement si possible. Dans le cas de remplacement de matériel, le Prestataire devra préciser sur le bon d'intervention l'équipement remplacé. Un double du bon d'intervention sera remis au gardien afin que celui-ci soit informé des interventions réalisées sur son site. Un dépannage ne pourra pas tenir lieu de visite d'entretien, sauf si les prestations sont effectuées conformément aux dispositions contractuelles.

Tout retard d'intervention est passible de pénalités lesquelles sont décrites dans le CCAP du présent marché.

4.9 Urgence

A.P.-H.P.	Consultation n° 26-083	ACHAT
CCTP 13/05/2026	Dernière mise à jour du : 22 juin. 26	10 / 13

En cas de fuites qui pourraient provoquer des dégâts des eaux, l'intervention devra être effectuée dans les 24 heures après un simple appel téléphonique (non surtaxé), ou d'un mail du Client ou d'un locataire, les jours ouvrables ou lors du premier jour ouvrable après un dimanche ou un jour férié.

4.10 Visite suite à congé (logement vacant)

Des vérifications et remises en état systématiques, conformément aux prestations de visite annuelle, seront effectuées à chaque changement de locataire sur demande de l'AP-HP, et ce compris dans le cadre du prix forfaitaire. Dans ce cas, et sous réserve de procéder à toutes les vérifications contractuelles, cette visite comptera dans les visites annuelles d'entretien.

4.11 Gestion des appels

Le Titulaire assurera l'accueil téléphonique relatif aux prestations qui lui incombent. Ces appels pourront provenir des locataires, des gardiens ou employés d'immeubles ou de l'AP-HP ou son mandataire. Le Titulaire mettra en place les moyens de sorte qu'un accueil de qualité soit en place de sorte d'assurer une prise en charge des appels avec un temps d'attente de 90 secondes maximum, le traçage des demandes entrantes de sorte d'être en mesure de rendre compte des demandes et leur traitement, ainsi que la planification avec les occupants dans les délais contractuels.

ARTICLE 5: CONTRÔLE - SUIVI DU MARCHÉ - RÉCEPTION

5.1 Contrôle

L'Assistance Publique – Hôpitaux de Paris se réserve le droit de contrôler à tout moment, par un de ses représentants ou une personne dûment mandatée, la bonne exécution des prestations du titulaire.

5.2 Suivi du marché

Toute non-conformité observée dans la prestation donnera lieu à l'émission d'une fiche ou lettre de non-conformité éditée par ACHAT et communiquée au titulaire.

La fiche comprend une partie réservée au titulaire. Celui-ci est tenu, pendant toute la durée du marché, d'y répondre sous quinzaine, en précisant les mesures correctives qu'il aura prises afin que la non-conformité ne se renouvelle plus. La réponse doit être adressée à ACHAT, Cellules Expertise et Conseil.

Au regard du dysfonctionnement lié à la non-conformité observée, de non-réponse aux fiches ou de non amélioration de la prestation, ou à l'issue des vérifications qualitatives, une décision d'admission, d'ajournement, de réfaction ou de rejet, conformément aux articles 24 et 25 du CCAG-FCS sera prononcée ou une mise en demeure assortie d'un délai d'exécution sera envoyée au titulaire. Après une

A.P.-H.P.	Consultation n° 26-083	ACHAT
CCTP 13/05/2026	Dernière mise à jour du : 22 juin. 26	11 / 13

seconde mise en demeure, le marché pourra être résilié aux torts du titulaire, sans que celui-ci puisse prétendre à indemnités.

ACHAT se réserve le droit de résilier le marché aux torts du titulaire après émission d'une seule mise en demeure, dans les conditions prévues à l'article 46 du CCAG-FCS.

5.3 Réception

La réception et le contrôle des prestations sont assurés par l'AP-HP ou un autre réceptionnaire (gardien d'immeuble) mandaté par lui.

5.4 Obligation de résultat

Le titulaire est soumis à une obligation de résultats.

L'objectif est d'assurer une visite d'entretien pour la totalité des lots privatifs

La tolérance de logements non visités est de 5% chaque année, dont la valeur est indiquée dans le rapport annuel.

Le Prestataire devra obtenir, pour chaque site désigné dans la DPGF, les taux de pénétrations suivants :

- Au moins 30% des logements avant la fin du premier trimestre suivant la notification du marché ou sa date anniversaire
- Au moins 30% supplémentaire avant la fin du trimestre suivant,
- 100% des logements avant le 30 juin N+1 (après la notification ou sa date anniversaire)

Une tolérance de logements non visités est de 5% chaque année, dont la valeur est indiquée dans le rapport annuel et sous réserve de justifier des actions menées.

Au cas où le taux de pénétration ne serait pas atteint ou à défaut de fournir un reporting détaillé, le Titulaire pourra se voir appliquer les pénalités.

5.5 Pilotage du marché

Le Titulaire proposera un correspondant/interlocuteur dit « Correspondant Grands Comptes Client » dédié au suivi de l'ensemble des prestations.

Le Titulaire devra nommer et présenter au CLIENT ce correspondant « Grands Comptes Client » dès le démarrage des prestations.

Le correspondant « Grands Comptes Client », interlocuteur privilégié et seul point d'entrée du CLIENT prendra en charge toute demande formulée pendant la durée des prestations et participera aux « COPILS » semestriels

A.P.-H.P.	Consultation n° 26-083	ACHAT
CCTP 13/05/2026	Dernière mise à jour du : 22 juin. 26	12 / 13

Des réunions semestrielles « COPILS » sont organisées en présence du correspondant « Grands Comptes Clients ». Les rapports du Titulaire servent de base aux réunions. D'autres points sont inscrits, si nécessaire, à l'ordre du jour comme les questions de sécurité et l'adéquation des ressources.

A.P.-H.P.	Consultation n° 26-083	ACHAT
CCTP 13/05/2026	Dernière mise à jour du : 22 juin. 26	13 / 13