



CCTP LOT 1 - CVC, Plomberie, CFO
Version modifiée le 20/04/2026

ACCORD-CADRE A MARCHES SUBSEQUENTS

**MAINTENANCE MULTI-TECHNIQUE ET TRAVAUX
SUR LE PATRIMOINE D'EXPLOITATION DE LA CDC**
Lot 1 : CVC, Plomberie, CFO

SOMMAIRE

1 - DISPOSITIONS GENERALES	6
1.1 - OBJET DE L'ACCORD-CADRE	6
1.2 - FORME DU CONTRAT	6
1.3 - PERIMETRE DE L'ACCORD-CADRE	6
1.4 - PARTIES CONTRACTANTES	6
1.4.1 - MAITRISE D'OUVRAGE	6
1.4.2 - TITULAIRE	7
1.5 - CONTEXTE PARTICULIER	7
1.6 - ORGANISATION DES SERVICES DE LA CDC	7
1.6.1 - ORGANIGRAMME SIMPLIFIE DES DIRECTION ET DEPARTEMENTS DE CDC INTERVENANTS SUR L'ACCORD-CADRE.	9
1.7 - MODIFICATION DES CONDITIONS D'EXPLOITATION	10
1.8 - OBLIGATIONS DE RESULTATS ET DE MOYENS	10
1.9 - PRESENTATION DU PATRIMOINE DE LA CDC	11
1.10 - PRESENTATION GENERALE DES PRESTATIONS ATTENDUES	12
1.10.1 - NATURE DES PRESTATIONS	12
1.10.2 - PERIMETRE TECHNIQUE ET FONCTIONNEL	12
1.10.3 - DISPOSITIONS GENERALES	13
1.10.4 - DEVOIR D'ALERTE	13
1.11 - LIMITES DES PRESTATIONS	13
1.11.1 - GENERALITES	13
1.11.2 - LIMITE DE PRESTATIONS DES EQUIPEMENTS DE LA GESTION TECHNIQUE DU BATIMENT ENTRE LE LOT N° 1 (CVC-PLB-CFO) & LE LOT N° 2 (GTB)	14
1.11.3 - LIMITE DE PRESTATIONS DES EQUIPEMENTS DE SECURITE INCENDIE (LOT 4)	16
1.11.4 - PRESTATIONS HORS PERIMETRE	16
1.12 - RAPPEL NORMATIF SUR LA MAINTENANCE	17
1.13 - PRESTATIONS TECHNIQUES A LA CHARGE DU TITULAIRE	19
1.13.1 - NIVEAUX DE MAINTENANCE ATTENDUS	19
2 - MODALITES GENERALES D'EXECUTION DES PRESTATIONS	20
2.1 - ORGANISATION DE L'EXECUTION DU MARCHE	20
2.1.1 - CONDITIONS D'EXECUTION	20
2.1.2 - PHASAGE DE L'ACCORD-CADRE	20
2.1.3 - REUNION DE DEMARRAGE	21
2.1.4 - PHASE DE DEMARRAGE	21
2.1.5 - PHASE D'EXPLOITATION	24
2.1.6 - PHASE DE REVERSIBILITE	24
2.1.7 - PARTICIPATION AUX OPL	27
2.1.8 - GESTION DES GPA/GBF	27
2.2 - MOYENS MIS EN ŒUVRE PAR LE TITULAIRE	28
2.2.1 - LOCAUX MIS A DISPOSITION DU TITULAIRE	28
2.2.2 - MOYENS HUMAINS	28
2.2.3 - LES MOYENS TECHNIQUES	39
2.3 - HORAIRES, DELAIS D'INTERVENTION ET ASTREINTE	40

2.3.1 - HEURES OUVREES	40
2.3.2 - HORAIRES D'INTERVENTION	40
2.3.3 - DELAIS D'INTERVENTION, DE REMISE EN SERVICE ET DE REMISE EN ETAT	41
2.3.4 - DELAIS CONTRACTUELS	43
2.3.5 - MISE EN PLACE DE MESURES CONSERVATOIRES (CONFORT ET TECHNIQUE)	43
2.3.6 - ASTREINTE DE 20H A 7H EN SEMAINE, POUR LES JOURS FERIES ET DU VENDREDI 20H AU LUNDI 7H	43
2.4 - GESTION DE LA MAINTENANCE ASSISTEE PAR ORDINATEUR (GMAO)	44
2.4.1 - GESTION DES DEMANDES D'INTERVENTION	46
2.4.2 - EVOLUTION LOGICIELLE DE LA GMAO	46
2.4.3 - DEVELOPPEMENT ATTENDU LORS DE LA PERIODE DU CONTRAT DU TITULAIRE	46
2.5 - CONSOMMABLES, FOURNITURES, PIECES DE RECHANGE	46
2.5.1 - CONSOMMABLES	46
2.5.2 - FOURNITURES	47
2.5.3 - PIECES DE RECHANGE	47
2.5.4 - GESTION DES DEVIS	48
2.5.5 - GESTION DES STOCKS	49
2.6 - HYGIENE SECURITE ENVIRONNEMENT	49
2.6.1 - OBLIGATIONS GENERALES	50
2.6.1.9 - INTERVENTIONS DANS LE CADRE DU DECRET N°92-158 – PLAN DE PREVENTION	51
2.6.1.10 - INTERVENTIONS DANS LE CADRE DU DECRET N°94-1159 – PLAN GENERAL DE	52
2.6.2 - PLAN DE PREVENTION	52
2.6.3 - INSPECTION COMMUNE PREALABLE	52
2.6.4 - RISQUE AMIANTE & PLOMB	53
2.6.5 - CONSIGNATIONS ET DECONSIGNATIONS	53
2.6.6 - PRECISIONS POUR LES ZONES ATEX : CUVES CARBURANT POUR GE ET LOCAUX BATTERIES	54
2.6.7 - ARRET IMMEDIAT DES PRESTATIONS	54
2.6.8 - REUNION DE COORDINATION	54
2.6.9 - PRODUITS ET DECHETS	54
2.6.10 - INSTALLATIONS CLASSEES POUR LA PROTECTION DE L'ENVIRONNEMENT	55
2.6.11 - REALISATION DE TRAVAUX	55
2.7 - PRESTATIONS DE MAINTENANCE TECHNIQUE	56
2.7.1 - GENERALITES	56
2.7.2 - MAINTENANCE PREVENTIVE	56
2.7.3 - GESTION DU PLAN DE MAINTENANCE PREVENTIVE	57
2.7.4 - MAINTENANCE CORRECTIVE	58
2.7.5 - SPECIFICITES LIEES AUX PRESTATIONS D'EXPLOITATION ET MAINTENANCE	58
3 - CONTENU DES PRESTATIONS MINIMALES DU PRIX ANNUEL	61
3.1 - PILOTAGE DES PRESTATIONS ET MISSIONS GENERALES (SECTION 0)	61
3.1.1 - PILOTAGE DES PRESTATIONS	61
3.1.2 - COORDINATION POUR L'UTILISATION DE LA GTB DES DIFFERENTS PRESTATAIRES	62
3.1.3 - AMELIORATION ET PLAN DE PROGRES	64
3.1.4 - DEVOIR DE CONSEIL DU TITULAIRE	65
3.1.5 - GESTION DE CRISE	65
3.1.6 - PLAN DE CONTOURNEMENT	66
3.1.7 - OBLIGATION DE CONTINUEE DU SERVICE ET D'ACTIVITE	66
3.1.8 - GESTION DOCUMENTAIRE	67
3.1.9 - REPORTING ET REUNIONS DE SUIVI D'EXPLOITATION : MAINTENANCE ET GESTION DE SITE	70

3.1.10 - RONDES	80
3.1.11 - CONTROLES	82
3.1.12 - SUIVI DE LA GARANTIE DES INSTALLATIONS	83
3.1.13 - CARTOGRAPHIE DES LOCAUX ATMOSPHERE EXPLOSIVE (ATEX)	84
3.2 - CHAUFFAGE, VENTILATION, CLIMATISATION (SECTION 1)	85
3.2.1 - CONSISTANCE DES INSTALLATIONS	85
3.2.2 - PRESTATIONS PARTICULIERES DE LA SECTION	85
3.3 - PLOMBERIE SANITAIRE (SECTION 2)	94
3.3.1 - CONSISTANCE DES INSTALLATIONS	94
3.3.2 - PRESTATIONS PARTICULIERES	94
3.4 - ÉLECTRICITE COURANTS FORTS (SECTION 3)	101
3.4.1 - CONSISTANCE DES INSTALLATIONS	101
3.4.2 - PRESTATIONS PARTICULIERES DE LA SECTION	101
3.5 - NACELLES (SECTION 4)	109
3.6 - PERFORMANCE ENERGETIQUE ET RESPONSABILITE SOCIETALE & ENVIRONNEMENTALE (SECTION 5)	110
3.6.1 - CERTIFICATION ET DEMARCHE ENVIRONNEMENTALE HQE EXPLOITATION	110
3.6.2 - DISPOSITIONS MINIMALES A METTRE EN ŒUVRE	111
3.6.3 - RESPONSABILITE ENVIRONNEMENTALE ET SOCIETALE	112
3.6.4 - GESTION DES DECHETS D'ENTRETIEN ET DE MAINTENANCE	114
3.6.5 - GESTION DES NUISANCES LORS DES OPERATION D'ENTRETIEN ET MAINTENANCE	115
3.6.6 - RESPONSABILITE ENVIRONNEMENTALE LORS DES OPERATIONS DE TRAVAUX	116
3.6.7 - PERFORMANCE ENERGETIQUE	122
3.6.8 - PLAN DE PROGRES ENERGETIQUE	128
4 - PRESTATIONS COMPLEMENTAIRES HORS PRIX ANNUALISES (TRAVAUX)	130
4.1 - TRAVAUX DE MAINTENANCE CORRECTIVE	130
4.1.1 - NATURE DES PRESTATIONS	130
4.1.2 - MAIN D'ŒUVRE	130
4.1.3 - FOURNITURES DES PIECES DE RECHANGES	130
4.1.4 - DEVIS TRAVAUX DE MAINTENANCE CORRECTIVE	130
4.1.5 - SOUS-TRAITANCE TRAVAUX DE MAINTENANCE CORRECTIVE	131
4.2 - TRAVAUX SUR COMMANDE	131
4.2.1 - NATURE DES PRESTATIONS	131
4.2.2 - MAIN D'ŒUVRE	132
4.2.3 - FOURNITURES DES PIECES ET MATERIELS NECESSAIRES AUX TRAVAUX	132
4.2.4 - RESPONSABILITE ENVIRONNEMENTALE LORS DES OPERATIONS DE TRAVAUX	132
4.2.5 - DEVIS TRAVAUX SUR COMMANDE	132
4.2.6 - SOUS-TRAITANCE TRAVAUX SUR COMMANDE	134
4.3 - GESTION DES TRAVAUX	134
4.3.1 - EXECUTION DES TRAVAUX	134
4.3.2 - ACHEVEMENT DES TRAVAUX	135
4.3.3 - COMPTE GLOBAL D'EXECUTION DES TRAVAUX	136
4.4 - REMISE DE DOCUMENTS TRAVAUX	136
4.4.1 - DOCUMENTS A REMETTRE AVANT LE DEBUT DES TRAVAUX	136
4.4.2 - MISES A JOUR DOCUMENTAIRES, DONNEES TECHNIQUES ET GMAO	137
4.4.3 - CERTIFICATS D'ECONOMIE D'ENERGIE	137
4.4.4 - REEMPLOI ET ECONOMIE CIRCULAIRE	137

4.5 - BORDEREAU DE PRIX UNITAIRES	138
4.5.1 - CONSISTANCE DU BPU	138
4.5.2 - MECANISME D'UTILISATION	138
4.5.3 - PRESTATIONS INCLUSES	139
4.5.4 - CHOIX DES MATERIELS	139
5 - GLOSSAIRE	140
6 - ANNEXES AU CCTP	141
6.1 - ANNEXES SPECIFIQUES DU PRESENT LOT	141
ANNEXE CCTP 1 – INDICATEURS QUALITE (KPI)	141
ANNEXE CCTP 2 – GAMMES DE MAINTENANCE MINIMALES	141
ANNEXE CCTP 3 – FICHE D'IDENTITE DES SITES	141

1 - DISPOSITIONS GENERALES

1.1 - Objet de l'accord-cadre

Le présent accord-cadre et ses annexes définissent les conditions de réalisation des prestations d'entretien et de maintenance pour le présent lot n°1 – Multitechnique des bâtiments de la Caisse des dépôts.

1.2 - Forme du contrat

Le présent accord-cadre constitue un accord-cadre à marchés subséquents mono-attributaire, sans montant minimum et avec un montant maximum annuel fixé dans le CCAP, sur la durée totale du contrat.

1.3 - Périmètre de l'accord-cadre

Il est attendu de la part du Titulaire du présent accord-cadre un engagement à collaborer et accompagner la CAISSE DES DÉPÔTS ET CONSIGNATIONS (CDC) dans la transformation et l'amélioration continue de ses pratiques liées à la maintenance multitechnique de ses bâtiments.

Le périmètre technique du *lot n°1* concernent les domaines suivants :

- Climatisation/Chauffage/Ventilation (CVC),
- Plomberie (PLB),
- Electricité courants forts (CFO),
- Nacelle,

ainsi que les enjeux liés à la RSE et à la performance énergétique.

Les missions consistent en un ensemble de prestations d'entretien, d'exploitation et de maintenance, de travaux, de services sur les installations techniques et locaux, nécessaires au fonctionnement et à l'utilisation des immeubles d'exploitation de la CDC.

Le périmètre géographique à couvrir par le présent accord-cadre est défini en annexe (cf. Fiches d'identité des sites).

L'exécution de l'Accord-cadre est soumise aux conditions techniques décrites dans le présent CCTP définissant l'ensemble des prestations à réaliser et les ouvrages à entretenir.

Les descriptions des prestations à réaliser faites dans le CCTP constituent le minimum à réaliser afin de garantir le maintien en activité des bâtiments et garantir les niveaux de services définis.

Le Titulaire se doit de les compléter au besoin pour respecter la réglementation et atteindre les **obligations de résultats et de moyens minimaux**.

1.4 - Parties contractantes

1.4.1 - Maitrise d'ouvrage

La Caisse des Dépôts et Consignations (ci-après désignée par « CDC ») est propriétaire du patrimoine immobilier d'exploitation objet du présent accord-cadre.

La Maitrise d'ouvrage interne de la CDC est portée au sein du **DOT** par la Direction des opérations et du Pilotage de la transformation opérationnelle.

Au sein de la SDPI, les départements listés ci-après interagissent avec l'entreprise de maintenance multi-technique :

- SDI 100 : Département de la maitrise des risques ;
- SDI 200 : Département immobilier ;
- SDI 600 : Département Restauration (AGR).

Pour la mise en place de l'accord-cadre, le suivi d'exploitation et la sortie de l'accord-cadre, la CDC peut être amenée à se faire assister par un Assistant à Maitrise d'Ouvrage pour le pilotage du contrat et le suivi du Titulaire.

1.4.2 - Titulaire

Le(s) prestataire(s), ou le(s) groupement(s) représentés par leur mandataire, qui seront attributaires du lot 1 du présent accord-cadre sont dénommés « Titulaire ».

1.5 - Contexte particulier

Les stipulations du présent Cahier des Clauses Techniques Particulières (CCTP) concernent la description des prestations d'exploitation et de maintenance Multi-technique pour l'ensemble immobilier de la Caisse des dépôts. Ces prestations sont confiés à un même Titulaire.

Le Titulaire devra assurer une qualité de service conforme aux standards du secteur bancaire, en raison du caractère sensible des bâtiments et de la réglementation ERP (catégorie 2 type L, N, P, S). Il devra garantir un haut niveau de professionnalisme et la capacité de ses équipes à intervenir efficacement dans les zones sensibles. Les interventions devront répondre aux impératifs de **réactivité et d'excellence opérationnelle** attendus.

Le périmètre d'intervention du Titulaire concernant des installations techniques situées en locaux techniques, des équipements situés dans des zones de bureau, et des équipements dédiés aux espaces de restauration collective.

La CDC attache une importance élevée à la qualité du confort des occupants et de la continuité de service.

Le Titulaire devra adapter son organisation et planifier ses interventions afin de ne pas gêner l'activité des occupants. A ce titre, les opérations de maintenance, les essais, les travaux ne doivent pas troubler le fonctionnement des locaux et devront être réalisés en horaires décalés en cas de gêne pour les occupants.

De même, le Titulaire devra être réactif pour répondre à toutes les sollicitations des différents services de la CDC, en tenant compte des enjeux de nécessité de la disponibilité des installations et de la prise en compte de la criticité des espaces concernés.

1.6 - Organisation des services de la CDC

La Maitrise d'ouvrage interne de la CDC est assurée par la Direction de l'immobilier de l'environnement de travail **SDPI**.

Au sein de la **SDPI**, différents départements interagissent pour assurer la gestion, le suivi et le contrôle du présent accord-cadre.

Départements	Responsabilités
SDI 100 : Département de la maîtrise des risques	SDI100 est notamment en charge de l'exploitation des systèmes de sécurité et de sûreté des sites, dont les accès.
SDI 200 : Département immobilier	La SDI200 a en charge de la maintenance et l'exploitation (SDI 210), la gestion de la fonction propriétaire (SDI 220), et la conduite des opérations d'investissements immobiliers (SDI 230)
Maintenance et exploitation (SDI 210)	SDI210 est le service des installations techniques gérant l'ensemble du patrimoine. Il assure le pilotage de la maintenance et de l'exploitation des principaux équipements techniques de production et de distribution en chauffage, ventilation, climatisation, courant fort y compris HTA, plomberie, automatismes, GTB etc.
Fonction propriétaire (SDI 220),	SDI220 est en charge de la gestion des bâtiments en propriété et sous baux et la gestion de la base de données immobilières.
Conduites d'opérations (SDI 230)	Service des opérations de travaux. Il pilote les travaux réalisés au sein de la CDC. (Aménagement ponctuel de locaux, consignations)
SDI 400 : Département gestion de sites	Service de gestion de proximité. SDI400 est en charge de - la gestion des demandes d'intervention formulées par les occupants sur les équipements dans leur environnement immédiat. (Problèmes de confort thermique, éclairage, prises de courants, olfactif, acoustiques, appareils sanitaires, ...). - L'aménagement, les adaptations liées aux modifications des locaux. - La remontée des informations sur les interventions impactant l'activité des occupants (coupure de services, interventions dans les locaux, travaux ...).

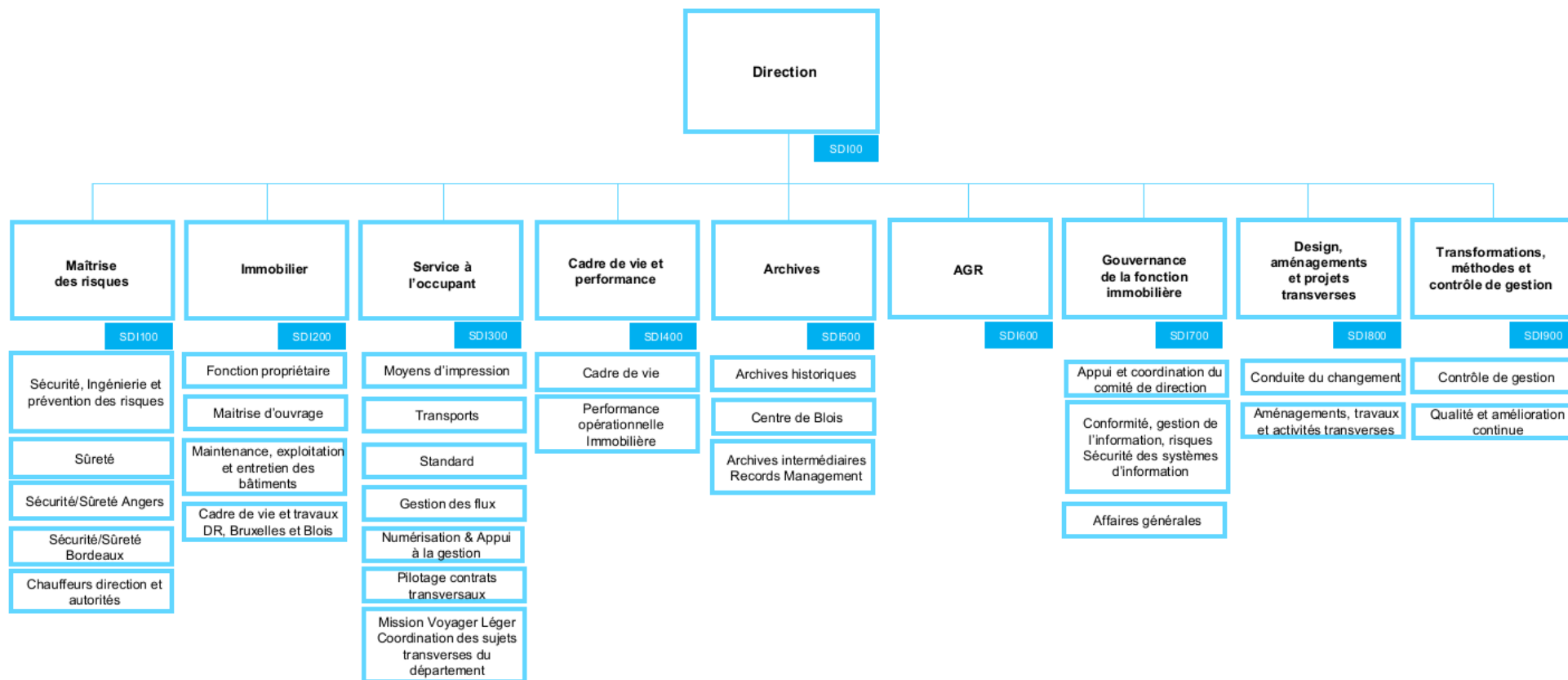
	Il est le garant de la politique de service client que la CDC souhaite mettre en œuvre.
--	---

Tous ces départements sont des donneurs d'ordre CDC auprès du Titulaire et doivent être informés du déroulement des prestations du présent Accord-cadre.

Dans son organisation, le Titulaire doit disposer de ressources humaines et techniques pour répondre aux différentes sollicitations de ces départements.

En complément, le service de MOA informatique CDC (ci-après désigné par « la Direction des services Information (DSI) de la CDC » intervient également dans le pilotage de la maintenance des systèmes d'information, des logiciels des automatismes, la GTB et la GMAO déployées pour le présent accord-cadre. La GTB et GMAO sont existantes et sont la propriété de la CDC.

1.6.1 - Organigramme simplifié des Direction et Départements de CDC intervenants sur l'accord-cadre.



1.7 - Modification des conditions d'exploitation

Dans le cadre de sa politique immobilière, la CDC peut être amenée à réaliser des opérations et travaux de réhabilitation, d'extension, de restructuration ou de rénovation sur ses différents sites.

Certains bâtiments sont actuellement en cours de travaux de rénovation et seront occupés par la CDC courant 2027. Compte tenu de ces évolutions, le planning prévisionnel des mises à disposition des bâtiments et des installations pourra évoluer en fonction de l'avancement réel des chantiers. Le Titulaire devra faire preuve d'une souplesse organisationnelle et adapter ses moyens humains et techniques en conséquence, afin d'assurer la continuité de service et la prise en charge progressive des nouveaux équipements.

Le Titulaire devra apporter son concours durant la période de mise en service des nouvelles installations afin d'assurer la continuité du service dans les conditions du présent accord-cadre.

Aucuns travaux ne seront entrepris sur les installations du présent accord-cadre sans une information au Titulaire. De même, aucune modification technique ne pourra être apportée à l'installation par le Titulaire, même à ses frais, sans que la CDC en ait préalablement été informée et acceptée ces modifications.

Le Titulaire prend en charge les nouvelles installations dès la réception des travaux qu'elle soit avec ou sans réserve.

1.8 - Obligations de résultats et de moyens

Le Titulaire accepte de prendre en charge les prestations définies dans les conditions et selon les obligations figurant à le présent document et précisés dans les marchés subséquents.

Le Titulaire garantit les résultats fixés au présent accord-cadre et met en œuvre, de sa propre autorité et sous sa seule responsabilité, tous les moyens nécessaires à l'accomplissement de ses missions et à l'obtention des résultats nécessaires.

L'accord-cadre impose au Titulaire des obligations de résultats et des obligations de moyens minimaux. Tous les moyens et modalités décrits dans le présent CCTP et tous les documents qui y sont cités, ne sont que des moyens minimaux et ne sont donc pas limitatifs. Les moyens minimaux sont au moins équivalents à ceux qui sont définis par le Titulaire dans le mémoire qu'il a joint à son offre. Le respect de ces moyens ne peut suffire au Titulaire pour se dégager de sa responsabilité qui reste pleine et entière.

En outre, l'avis ou l'acceptation de la CDC sur une décision concernant l'organisation ainsi que les informations et documents fournis par lui, ne peuvent dégager pour autant la responsabilité du Titulaire.

Le Titulaire recherche de façon continue l'amélioration des méthodes pour assurer une qualité de service optimale tant au niveau du fonctionnement des installations que de la satisfaction des occupants. Le Titulaire apporte toutes solutions aux défaillances constatées dans les délais fixés au contrat. Le Titulaire a un devoir de conseil permanent auprès de la CDC et doit s'enquérir de ses besoins.

Le Titulaire est réputé avoir prévu dans son offre tous les moyens humains et matériels nécessaires à la réalisation des prestations décrites et au respect des obligations de résultat des marchés subséquents.

Les objectifs généraux en matière de résultats consistent à garantir :

- La sécurité des personnes et des biens, ce qui intègre le risque sanitaire et les obligations sur l'exploitation d'Installation Classée pour la Protection de l'Environnement ;
- La pérennité du patrimoine ;
- La maintenabilité et la durabilité des performances de fonctionnement à un niveau optimal, proche de celui des performances initiales ;
- La continuité de service et le maintien des paramètres de fonctionnement ;
- Le confort thermique et olfactif des utilisateurs ;
- La garantie de la performance environnementale et énergétique ;
- Le coût le plus efficient, un coût optimisé ;
- La satisfaction des occupants par la qualité de service et la réactivité sur sollicitation ;
- La continuité de fonctionnement des Sites et des activités qu'ils hébergent, dans le respect de la réglementation et des critères de confort, d'hygiène et de sécurité ;
- La veille réglementaire attachée aux installations en place ;
- La complétude de la base documentaire pour obtention et/ou maintien du niveau de certification HQE Exploitation – niveau « Performant ».

Le respect des objectifs se traduira par :

- Un taux de satisfaction élevé des occupants,
- Une parfaite connaissance des installations et des Sites,
- La tenue à jour des documents d'exploitation,
- Un taux de disponibilité élevé des installations (durée durant laquelle ledit équipement ou système est opérationnel/ durée totale durant laquelle il aurait dû fonctionner),
- L'absence de panne majeure,
- Un taux de défaillance faible après réparation,
- La rapidité dans les interventions, le traitement et clôture des demandes,
- Le respect des consignes de fonctionnement,
- Le respect des réglementations en vigueur ;
- Le respect des délais d'intervention ;
- Les délais de transmission des reporting et/ou compte-rendu d'intervention ;
- Une surveillance et une conduite permettant d'assurer un confort des occupants et une consommation énergétique pertinente et optimale,
- Le respect de la démarche environnementale de la CDC,
- Des propositions de solutions visant à réduire l'impact environnemental (énergie et carbone),
- Des propositions périodiques (plan de progrès) sur des optimisations possibles d'organisation et de moyens, et une transparence des coûts,
- Des propositions de travaux cohérentes avec les besoins et les objectifs du patrimoine,
- Des coûts annoncés cohérent avec le prix de l'accord-cadre.

Le TITULAIRE reconnaît en outre avoir pris connaissance des installations dans leur état, leur environnement et pour les prestations qui lui sont demandées. Il ne pourra arguer de la méconnaissance ou de l'insuffisance d'informations sur les bâtiments, leurs locaux ou installations pour se soustraire à son engagement.

Le Titulaire, en sa qualité de professionnel, déclare s'être assuré que ce présent CCTP et ses annexes ne comportent pas d'erreurs, omissions et/ou contradictions incompatibles avec le respect des réglementations, des règles de l'art ainsi que des impératifs de qualité, performance, disponibilité et de continuité de service imposés par le présent de l'accord-cadre .

1.9 - Présentation du patrimoine de la CDC

Le patrimoine à prendre en compte est regroupé en un ensemble de bâtiments étant la propriété de la CDC.

A l'exception des bâtiments dont la CDC est locataire unique des zones de bureaux, pour lequel le propriétaire est en charge de la maintenance et l'exploitation des cellules-transformateurs-TGBT et gère également les commerces en rez-de-chaussée.

La relation avec le propriétaire pour la gestion de ces équipements est réalisée en liens avec le SDI220 Fonction propriétaire.

Les détails relatifs au périmètre d'intervention, aux particularités et à la description de chaque site sont précisés dans les fiches de site annexées au présent CCTP.

1.10 - Présentation générale des prestations attendues

Les prestations d'exploitation et de maintenance des installations sont définies dans le présent CCTP ainsi que ses annexes, qui ont une valeur contractuelle et détaillent les modalités de mise en œuvre de l'accord-cadre.

Le Titulaire prend en charge tous les équipements en l'état, qu'ils soient existants, en service ou à l'arrêt, dans l'ensemble des bâtiments, tel que définis aux annexes du présent CCTP.

Par ailleurs, la liste des équipements fournie en annexe du CCTP, est communiquée à titre indicatif. Cette annexe n'est pas exhaustive et des équipements peuvent être absents des listes. Le Titulaire devra intégrer dans son périmètre l'ensemble des équipements présents sur site, qu'ils soient mentionnés ou non dans les annexes.

Il appartient au Titulaire d'ajouter tous matériels constituant les installations, et de compléter ainsi que les composants habituellement nécessaires à leur bon fonctionnement, s'il le juge nécessaire. Le Titulaire ne saurait en aucun cas se prévaloir d'une quelconque omission et ne pourra en aucun cas prétendre à une modification des montants contractuels de l'accord-cadre simplement au titre que certains équipements n'auraient pas été recensés dans le listing joint au CCTP.

Pour rappel, toute éventuelle modification des montants devra se faire dans le strict respect du CCAP et du code de la commande publique.

Dans le cadre de la prise en charge initiale telle que décrite dans le présent CCTP, le Titulaire dispose d'un délai maximal de trois mois à partir de la date de démarrage de l'accord-cadre pour établir l'inventaire complet et exhaustif des équipements présents sur site.

Ces documents feront l'objet d'une mise à jour, de façon permanente, par le titulaire durant toute la durée de l'accord-cadre.

1.10.1 - Nature des prestations

Le Titulaire assurera l'ensemble des prestations d'exploitation et de maintenance relatives aux installations suivantes :

- Pilotage et missions générales ;
- Conduite et surveillance des installations techniques ;
- Maintenance préventive, systématique et conditionnelle ;
- Maintenance corrective ;
- Dépannage et réparations ;
- Entretien et maintien en propreté des locaux techniques ;
- Fourniture des consommables et pièces détachées ;
- Gestion et suivi des demandes d'intervention ;
- Astreinte 7j/7 et 24h/24, selon les modalités définies ;
- Gestion des stocks de pièces et consommables ;
- Suivi, analyse et optimisation des consommations d'énergie ;
- Utilisation de la GMAO de la CDC.

Le Titulaire devra répondre aux engagements prévus aux marchés subséquents, tant en obligation de moyens (mise en place des ressources minimales) qu'en obligation de résultats (niveaux de performance et de disponibilité attendus).

1.10.2 - Périmètre technique et fonctionnel

Le périmètre comprend les sections opérationnelles et techniques suivantes :

- Pilotage et missions générales ;
- Chauffage, ventilation, climatisation ;
- Désenfumage mécanique ;
- Plomberie et sanitaires ;
- Electricité courants forts, panneaux photovoltaïques, bornes IRVE, onduleurs ;
- Nacelle ;
- La pose et raccordement des matériels GTB (sondes, automates et régulateurs) ;
- L'utilisation de la Gestion technique du bâtiment et les applicatifs correspondants (dans le cadre du pilotage et missions générales) ;
- Veille réglementaire (tous équipements et notamment en matière d'ICPE) ;
- L'assistance aux contrôles périodiques réglementaires ;

- Performance énergétique et environnementale.

Le Titulaire en complément de ses prestations techniques, doit également effectuer les prestations particulières suivantes :

- Assistance auprès de la CDC pour le maintien et les démarches de certifications environnementales et l'élaboration de l'ensemble des documents nécessaires ;
- Engagement de performance énergétique ;
- Travaux sur devis.

La mise en place des objectifs se traduit par :

- La réalisation de prestations soumise à des obligations de résultats ;
- Un pilotage homogène et coordonné sur l'ensemble des sites ;
- La délivrance d'un niveau de service assurant le maintien en condition opérationnelle des équipements et la satisfaction des occupants ;
- La mise en œuvre et l'optimisation des méthodes d'exploitation et de gestion technique des sites ;
- La création d'outils de suivi et de reporting permettant un pilotage précis des activités ;
- La garantie de la performance des prestations techniques à travers des indicateurs de performance définis et suivis.

1.10.3 - Dispositions générales

La CDC confie au Titulaire du présent accord-cadre, l'entretien, l'exploitation, la maintenance et les services des bâtiments inclus dans le périmètre de l'accord-cadre.

Le Titulaire s'engage à réaliser les prestations suivant la réglementation en vigueur, dans le respect des règles de sûreté et sécurité propres à la CDC, dans le respect des règles de l'art de la profession, et à respecter l'obligation de résultats définis pour chaque prestation, cela comprend :

- L'obligation de respect des règles de sûreté et sécurité imposées par la CDC ;
- La tenue à jour des plans de prévention ;
- L'obligation de traçabilité des opérations, de suivi, et d'enregistrement ;
- Le contrôle et la réalisation de la planification des opérations ;
- Le suivi et la réalisation effective des contrôles qualités périodiques ;
- L'engagement de reporting éclairé auprès de la CDC ;
- L'obligation de continuité d'activité sur les équipements et installations critiques ;
- L'obligation de continuité de service et de recouvrement durant les plages horaires contractuelles ;
- La garantie de réalisation des entretiens et contrôles périodiques (Opérations réalisables par des Titulaires spécialisés ou qualifiés), de traitement et de suivi des anomalies relevant de son périmètre ;
- Le conseil et la visibilité dans l'établissement des Plans Pluriannuels d'Investissements ;
- L'obligation d'information de la CDC ;
- L'excellente tenue (en parfait état de propreté) des locaux techniques, installations, et autres espaces mis à disposition ou pris en charge par le Titulaire ;
- Garantir la bonne tenue du personnel ;
- Garantir le respect de ces engagements.

1.10.4 - Devoir d'alerte

Le Titulaire signale par mail à la CDC les incidents constatés ainsi que les incidents prévisibles sur les équipements ne faisant pas partie du présent contrat et nuisibles à la réalisation de ce dernier et cela dès qu'il peut les déceler en indiquant les conséquences que pourraient entraîner la non-intervention de la CDC et les travaux nécessaires à leur prévention.

1.11 - Limites des prestations

1.11.1 - Généralités

Les limites de prestation sont définies de manière générale à garantir à chaque intervenant le plein exercice de sa responsabilité. Ces limites de prestations permettent de préciser les interfaces, entre différents lots de l'accord-cadre

sur domaine, mais également entre le présent lot et d'autres prestataires, ou entre le présent lot et la maîtrise d'ouvrage.

Pour chaque section technique définie ou identifiable, les limites de prestation obéissent aux règles générales suivantes:

- Font partie, sans aucune restriction, tous les équipements et ouvrages listés au titre du lot ainsi que tous les réseaux les reliant entre eux, leurs supports et leurs éléments de fixation ;
- Pour l'alimentation ou l'asservissement des équipements objets de l'accord-cadre en courant fort, courant faible, eau, énergie thermo frigorigifique, les limites de prestations sont fixées aux borniers ou dispositif de raccordement de l'équipement inclus ;
- Pour les organes, hors objet du lot asservis ou alimentés par un des équipements inclus au lot, les limites de prestations sont fixées aux borniers ou dispositifs d'alimentation de l'organe, borniers exclus ;
- Pour les alimentations en énergies et fluides des Sites, les limites de prestations avec les installations des concessionnaires sont conformes aux contrats signés par la CDC avec ces derniers ;
- Pour les équipements de plomberie, depuis les raccordements au réseau d'eau de ville pour les alimentations jusqu'aux raccordements sur le réseau public pour les évacuations ;
- Les équipements de production de cuisine (hors hottes d'extraction et bacs à graisse).
- La prestation du domaine Plomberie s'arrête à la vanne d'alimentation des fontaines à eau, incluant uniquement l'alimentation en eau jusqu'à cette vanne. Le Titulaire n'est pas en charge des fontaines à eau elles-mêmes, ni de leur maintenance, ni de leur alimentation électrique.

1.11.2 - Limite de prestations des équipements de la gestion technique du bâtiment entre le Lot n° 1 (CVC-PLB-CFO) & le Lot n° 2 (GTB)

Les équipements de GTB et automatismes à la charge du lot 2 sont raccordés à des ouvrages et installations, qui sont à la charge du titulaire du lot 1.

Les limites de prestations entre le titulaire du présent lot 1 et 2 sont définies ci-après :

Limite de prestation	Lot 1 – CVC/Plomberie/CFO	Lot 2 - GTB/Automatisme
Entretien / exploitation / supervision / maintenance et travaux concernant les installations GTB	X	✓
Équipements GTB – fourniture, paramétrage et pose : système (Serveurs, distribution, etc.), automatisme (API, passerelles, routeurs, switch, bus, etc.), et terrain (capteurs, détecteurs, régulateurs terminaux, modules E/S, etc.)	X	✓
Entretien et maintenance des équipements ou systèmes terminaux raccordés à la GTB (Chaudière, CTA, ventilo-convecteur, etc.)	✓	X
Les automates y compris accessoires et modules E/S		✓
Les compteurs y compris accessoires, et actionneurs	✓	X
Les sondes, capteurs et câbles de raccordement jusqu'au bornier de l'automate	✓	X
Du bornier de l'automate jusqu'au serveur GTB	✓	X
Compteurs énergie et fluides	✓	X
Diagnostic en premier niveau lors d'une alerte GTB	✓	Selon anomalie
Claquage / remise en service des points GTB	✓	✓
Remplacement des matériels GTB (sondes, automates et régulateurs)	X	✓

NOTA – Précisions complémentaires :

Automates intégrés aux équipements terminaux

Lorsque l'automate de dernier niveau est indissociable de l'équipement terminal (par exemple des automates intégrés de CTA), l'automate relève du **Lot 1**.

Utilisation des informations issues de la GTB

- Pour assurer la maintenance et la conduite des installations techniques, le titulaire du **lot 1** du présent accord-cadre, utilisera les informations issues de la GTB pour le pilotage des équipements et la vérification de leur bon fonctionnement.

Gestion des pannes signalées par la GTB

- En cas de panne détectée par la GTB, il revient au Titulaire du **lot 1** d'intervenir en premier pour réaliser le diagnostic sur l'installation ou l'équipement correspondant.
Si au cours de son intervention, le Titulaire du **lot 1** identifie une anomalie relatant du **lot 2** (par exemple : détection de pannes erronée, absence de détection de panne ou défaut, mauvaises remontées des informations, etc.), il devra renseigner l'anomalie constatée concernant le système de GTB et en informer par écrit la CDC. La CDC signalera au titulaire du **lot 2** cette anomalie, qui sera responsable des actions correctives liées au système GTB.

Par ailleurs, afin de fluidifier les échanges et assurer un fonctionnement optimal des installations, des réunions à minima bimensuelles seront organisées par la CDC avec le Titulaire du **lot 1** et le référent GTB de la Caisse des Dépôts. En

complément, la CDC pourra demander la participation du titulaire du **lot 2** à toute réunion avec le Lot 1 pour les sujets qui le nécessitent.

Cependant, les titulaires des lots 1 et 2 doivent se coordonner en permanence et établir des relations fonctionnelles entre les réunions régulières avec la maîtrise d'ouvrage.

1.11.3 - Limite de prestations des équipements de sécurité incendie (Lot 4)

Le Lot SSI demeure responsable de tous les équipements de sécurité incendie, à l'exception des seuls moteurs/ventilateurs de désenfumage qui relèvent du Lot CVC. À ce titre, le Lot SSI prend en charge notamment :

- Les installations de sécurité incendie situées sur les réseaux d'air ;
- Les clapets coupe-feu, volets, organes de compartimentage, etc. ;
- Les installations complètes de désenfumage ;
- L'ensemble des équipements de sécurité, d'alarme et dispositifs asservis à la détection incendie, incluant notamment :
 - les arrêts automatiques des équipements,
 - les coffrets de relayage des ventilateurs de désenfumage.
- La maintenance complète des clapets et volets coupe-feu, ainsi que de leurs accessoires électromécaniques.

Enfin, le réarmement des clapets coupe-feu après essais, déclenchements ou défauts relève également de la responsabilité exclusive du Lot SSI. Le Titulaire doit informer la CDC lors d'un déclenchement d'un CCF pour solliciter une demande de réarmement au Titulaire du lot 4 Sécurité.

Par ailleurs, les essais hebdomadaires de sprinklage seront réalisés par les agents SSIAP de la CDC. Le Titulaire devra l'accompagner lors de ces rondes.

1.11.4 - Prestations hors périmètre

Les prestations ci-après ne relèvent pas du périmètre du présent lot. Elles sont attribuées dans le cadre d'autres lots techniques. Les domaines suivants sont donc exclus du présent lot :

- Gestion Technique du Bâtiment (GTB) ;
- Electricité courants faibles - Sûreté (hors équipements de régulation) ;
- Equipements de Sécurité incendie et protection incendie ;
- Ascenseurs, monte-charges, EPMR et Plateforme élévatrice ;
- Portes et portails motorisés ;
- Ligne de vie et points d'ancrage ;
- Couverture et étanchéité terrasses ;
- Jardins potagers et équipements d'arrosage automatique ;
- Armoires mobiles de classement ;
- Second œuvre et petit travaux d'aménagement ;
- Equipements de cuisine du RIE.

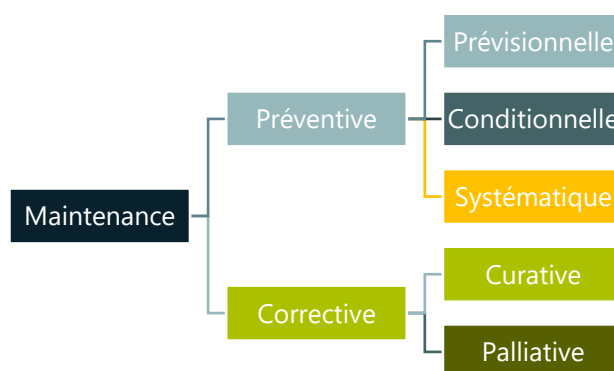
1.12 - Rappel normatif sur la Maintenance

La maintenance est définie par la norme NF EN 13306, comme étant « l'ensemble de toutes les actions techniques, administratives et de management durant le cycle de vie d'un bien, destinées à le maintenir ou à le rétablir dans un état dans lequel il peut accomplir la fonction requise ».

La maintenance est dite « préventive » quand les opérations sont effectuées avant les défaillances, la maintenance est dite corrective quand les opérations sont effectuées après une défaillance.

La norme NF EN 13306 précise que la maintenance préventive est dite systématique lorsqu'elle est exécutée à des intervalles de temps ou cycles préétablis sans contrôle préalable de l'état des biens, conditionnelle lorsqu'elle est basée sur une surveillance du fonctionnement du bien et/ou des paramètres significatifs de fonctionnement, prévisionnelle lorsqu'elle est exécutée suivant des prévisions extrapolées de l'analyse et de l'évaluation des paramètres significatifs de fonctionnement.

La maintenance corrective est dite curative lorsque les actions physiques sont exécutées pour rétablir de manière définitive la fonction du bien, palliative lorsque les actions physiques sont exécutées pour rétablir de manière provisoire la fonction du bien.



La norme NF X 60-000 définit les termes de « maintenance » et de « bien » :

- Maintenance : ensemble des activités destinées à maintenir ou à rétablir un bien dans un état ou dans des conditions données de sûreté de fonctionnement pour accomplir une fonction requise. Ces activités sont une combinaison d'activités techniques, administratives et de management ;
- Bien : tout élément, composant, équipement, sous-système, système, matériel, processus, etc. que l'on peut considérer individuellement et qui a pour objectif d'assurer une fonction donnée.

Les cinq niveaux de maintenance, définis dans la norme NF X 60-000, caractérisent la complexité croissante des opérations de maintenance.

Niveau de Maintenance	Descriptifs des opérations
Niveau 1	Actions simples nécessaires à l'exploitation et réalisées sur des éléments facilement accessibles en toute sécurité. • Réglages simples prévus par le constructeur au moyen d'organes accessibles sans démontage ou ouverture du matériel, à l'aide d'instructions ; • Remplacements de consommables accessibles en toute sécurité ; • Exemples : ronde, graissage, contrôle de fonctionnement, modification de consigne, relevé des compteurs, etc.
Niveau 2	Actions qui nécessitent des procédures simples et/ou des équipements de soutien. Réalisé par un technicien habilité avec les outils et notices définis par les instructions de maintenance. • Dépannages par échange standard d'éléments (réglages simples) ; • Opérations simples de maintenance préventive ; • Exemples : graissage, contrôle de fonctionnement (fusibles...), remplacement de filtres terminaux, relamping, mesures diverses, etc.
Niveau 3	Opérations qui nécessitent des procédures complexes et/ou de mise en œuvre complexes. Réalisé par un technicien spécialisé et qualifié, utilisant l'ensemble de la documentation nécessaire à la maintenance du matériel, les pièces détachées et l'outillage adéquates avec les appareils de mesure prévus par la documentation technique. • Identification et diagnostic de pannes, réparations par échange de composants ou d'éléments fonctionnels, réparations mécaniques, réglage des appareils de mesure et opérations courantes de maintenance préventive ; • Exemples : reprise de calorifuge, analyse vibratoire d'un moteur, thermographie IR, ramonage, etc.
Niveau 4	Opérations dont les procédures impliquent la maîtrise d'une technique ou technologie particulière et/ou la mise en œuvre d'équipements de soutien spécialisés. Nécessite un encadrement technique spécialisé et une équipe dotée d'un outillage spécialisé (moyens mécaniques, de câblage, de bancs de mesure et des étalons de travail, etc.). • Regroupe les travaux importants de maintenance corrective ou préventive à l'exception de la rénovation et de la reconstruction. • Réglage des appareils de mesure utilisés pour la maintenance, éventuellement vérification des étalons de travail par les organismes spécialisés. • Exemples : révision d'une pompe, remplacement coffret électrique, remise en état équipement, mise à jour des logiciels des équipements, etc.
Niveau 5	Opérations dont les procédures impliquent un savoir-faire, faisant appel à des techniques ou technologies particulières, des processus et/ou des équipements de soutien industriels. Réalisé par le constructeur ou le reconstruteur ou société agréée. • Rénovation, reconstruction ou exécution des réparations importantes de maintenance préventive et corrective ; • Inspection complète de tous les organes, reprise complète ou remplacement des pièces déformées par des pièces d'origine ou des pièces neuves équivalentes ; • La reconstruction peut être assortie de travaux de modernisation ; • Démontage, réparation, remontage et réglage du système.

Définition du niveau 5 en maintenance corrective

Sont considérés de niveau 5 en maintenance corrective, les :

- Opérations de remplacement d'une installation dans sa totalité ; par exemple pour le CVC, cette notion est définie de la manière suivante :
 - Pour une installation à eau chaude ou eau glacée : remplacement de la production, des réseaux et des émetteurs ;
 - Pour une installation à détente directe : remplacement de l'unité extérieure, des unités intérieures et des canalisations frigorifiques ;
 - Pour une installation de ventilation : remplacement de l'extracteur ou du caisson de soufflage, des réseaux de gaines, des bouches et diffuseurs ;
- Opérations de remplacement motivée par la nécessité de changer profondément les caractéristiques techniques de l'équipement ;
- Opérations de remplacement nécessitant des moyens de manutention lourds ou complexes comprenant les opérations de grutage, les interventions d'entreprises spécialisées dans la manutention et les travaux préparatoires importants permettant l'acheminement du matériel (démolition d'un mur par exemple).

Les prix des prestations maintenance inclus également la main d'œuvre.

1.13 - Prestations techniques à la charge du Titulaire

Le Titulaire doit, au titre de l'accord-cadre , les prestations suivantes (les niveaux de maintenance sont ceux définis par la norme AFNOR NF X 60-000 ») :

- Pilotage et missions générales,
- Surveillance des installations,
- Conduite des installations,
- Maintenance préventive systématique des niveaux 1 à 4 inclus,
- Maintenance préventive conditionnelle des niveaux 1 à 4 inclus,
- Maintenance corrective des niveaux 1 à 4 inclus.

1.13.1 - Niveaux de maintenance attendus

Corps d'état	Niveaux de maintenance préventive inclus	Niveaux de maintenance corrective inclus
Chauffage, ventilation, climatisation	1 à 4	1 à 4
Plomberie sanitaire	1 à 4	1 à 4
Courants forts	1 à 4	1 à 4
Nacelles	1 à 4	1 à 4

Les prestations de maintenance de niveaux 1 à 4 (Main œuvre) incluent les pièces dont le seuil est défini dans l'article 2.5.3, ainsi que l'ensemble des mises à jour logicielles, correctives ou évolutives, nécessaires au bon fonctionnement des installations.

2 - MODALITES GENERALES D'EXECUTION DES PRESTATIONS

2.1 - ORGANISATION DE L'EXECUTION DU MARCHE

2.1.1 - Conditions d'exécution

Les conditions d'exécution des différentes missions sont fixées dans l'ensemble des pièces de l'accord-cadre et des marchés subséquents. Celles-ci peuvent être complétées ou adaptées à tout moment par la CDC pour tenir compte de l'évolution de son organisation, de ses règles internes, des missions qui lui sont confiées, ou de textes qui s'imposeraient à elle, et d'une manière générale de tout évènement susceptible d'avoir une incidence sur l'exécution des missions ou leur suivi.

En cours d'exécution du contrat, la CDC informe le Titulaire de tout évènement pouvant avoir un impact sur ses prestations ou sur les conditions de leur exécution.

En cours d'exécution du contrat, la CDC se réserve le droit de modifier les modalités d'exécution des prestations. Dans ce cas, les incidences sur le contrat sont alors examinées conjointement avec le Titulaire, notamment dans le cas où celles-ci ne lui permettraient plus d'assurer normalement l'exécution de son contrat.

Le Titulaire s'engage à effectuer ses missions de façon diligente, efficace et économique, conformément aux pratiques et usages de la profession.

2.1.2 - Phasage de l'accord-cadre

Le présent accord-cadre se déroulera selon les phases suivantes :

- Phase de recouvrement ;
- Phase de prise en charge ;
- Phase d'exploitation ;
- Phase de réversibilité.

Dès la notification de l'accord-cadre, le Titulaire doit mettre en place l'organisation et les moyens nécessaires pour respecter ses obligations contractuelles et répondre aux besoins de la CDC.

- La phase « RECOUVREMENT » ne concerne que les bâtiments existants du lot 1 (hors A5 et A6) et débute un (1) mois avant la date de fin contrat du marché actuel suivant la date indiquée lors de la notification ;
- La phase « PRISE EN CHARGE » débute au premier jour du marché subséquent suivant la date indiquée lors de la notification ;
- La phase « EXPLOITATION » débute à la fin de la période de « recouvrement » et se déroulent conjointement avec la phase de « PRISE EN CHARGE » au plus tard trois mois après le début du marché subséquent ;
- Les phases « EXPLOITATION COURANTE » et « REVERSIBILITE » se déroulent conjointement jusqu'à la fin contractuelle du marché subséquent.

2.1.3 - Réunion de démarrage

Après la notification du présent accord-cadre et préalablement à la prise en charge des installations, la maîtrise d'ouvrage présidera, en présence du Titulaire et de ses éventuels sous-traitants, une réunion dont l'objectif sera de faire le point sur les modalités fonctionnelles et techniques futures de l'exécution du contrat.

Dans ce cadre, le Titulaire présentera à la maîtrise d'ouvrage pour validation :

- La stratégie de maintenance qu'il entend mettre en place pour l'exécution des prestations du présent contrat ;
- L'organisation qu'il entend mettre en place pour l'exécution des prestations du présent contrat, et notamment pour le pilotage et les interventions en astreinte ;
- La liste du personnel (astreinte comprise) qu'il compte mettre en place pour l'exécution des prestations du présent contrat ;
- Les modèles des trames des différents documents que le Titulaire aura à produire pendant l'exécution du marché subséquent.

Cette réunion sera également l'occasion de faire un rappel sur les contraintes particulières de la maîtrise d'ouvrage, en particulier en termes d'accès, confidentialité, sécurité, qualité, nécessaires pour travailler dans les locaux de la CDC. Les modalités opérationnelles de reprise des documents et données relatives à l'exploitation maintenance des bâtiments sont examinées entre la CDC et le Titulaire.

NOTA : En cas de désaccord sur la stratégie d'organisation du Titulaire, la CDC se réserve le droit d'y apporter des ajustements.

2.1.4 - Phase de démarrage

La phase de démarrage comprend une période de recouvrement **d'une durée d'un (1) mois** avec le prestataire sortant et une prise en charge **de deux (2) mois**, dont **la durée maximale est de trois (3) mois**.

La phase de recouvrement a pour objet de préparer et anticiper l'entière continuité opérationnelle des prestations dès le démarrage du marché subséquent. Cette période permet au Titulaire de prendre connaissance des sites et de l'organisation la CDC et d'en appréhender clairement les contraintes et spécificités afin de déployer les équipes, moyens et méthodes adaptés.

Cette période s'effectue en présence de l'exploitant sortant. Durant cette période, le Titulaire du présent lot n'intervient en aucun cas sur les équipements ou installations.

Le Titulaire est ainsi, dès la prise d'effet des missions d'exploitation courante, apte à garantir ses obligations de résultat avec une efficacité maximale.

Les interventions sur site du Titulaire pendant l'étape de prise en charge sont organisées obligatoirement et systématiquement en concertation avec la CDC.

La phase de prise en charge débute au premier jour du marché subséquent suivant la date indiquée lors de la notification.

Pour rappel, le titulaire devra obligatoirement respecter la mise en place des effectifs tel que prévu dans le CCTP et dans son offre technique. La CDC est en droit d'exiger des effectifs en quantité et qualité au moins équivalents à ceux proposés nominativement par le Titulaire dans son offre.

2.1.4.1 - Recouvrement

La période de mise en place des prestations **dure un (1) mois** et correspond à la phase de mise en place effective des prestations. Cette période s'effectue en présence du titulaire sortant.

Durant cette période le titulaire doit prendre progressivement la responsabilité des installations.

2.1.4.2 - Période de mise en place des prestations

La période de prise en charge des installations a une durée **de deux (2) mois au démarrage du marché subséquent**.

Durant cette période, le Titulaire doit :

- Découvrir les sites, les locaux et les installations ;
- Participer à l'état des lieux contradictoire avec le sortant. Cet état des lieux sera cosigné par le Titulaire entrant et l'exploitant sortant ;
- Participer à la définition du plan d'action après cet état des lieux ;
- Prendre connaissance de la GMAO, GTB, et des différents outils nécessaires à l'exploitation des installations ;
- Prendre connaissance de l'organisation de la documentation technique ;
- Organiser et préparer ses futures prestations ;
- Mettre en place l'équipe opérationnelle et les éventuels sous-traitants ;
- Mettre en place les moyens matériels pour réaliser l'ensemble des prestations demandées (outillage, matériels et équipements de bureautique, matériels spécifiques pour les mesures et les analyses, etc.) ;
- Organiser la mise en place du service d'astreinte (procédure d'astreinte, dossier d'astreinte...).

A l'issue de ces périodes, le Titulaire réalise une prise en charge complète des installations et ouvrages relevant du marché subséquent. La prise en charge doit permettre à l'équipe du Titulaire d'appréhender clairement les contraintes et les spécificités des sites de la CDC. Cette phase de l'accord-cadre aura notamment pour but :

Administratif

- Identifier les contraintes de fonctionnement des sites ;
- Formuler les demandes d'agrément des sous-traitants (DC4) ;
- Réaliser les Inspections Communes Préalables du titulaire et de ses sous-traitants ;
- Rédiger le plan de prévention, avec le service SPS ;
- Rédiger un plan d'assurance qualité ;
- Préparer les outils d'organisation et de gestion de la maintenance : compte-rendu types, rapports types.

Organisation

- Organiser, préparer les prestations et mettre en place les équipes d'intervenants y compris les équipes d'astreinte ;
- Constituer ses propres outils de travail ;
- Organiser les formations nécessaires au personnel dont il a la responsabilité ;
- Etablir l'ensemble des procédures d'intervention et spécifier les conditions d'intervention ;
- Planifier l'ensemble des interventions de maintenance préventive et rondes journalières ;
- Identifier les conditions et moyens d'accès ;
- Prendre en charge les équipements informatiques mis à sa disposition ;
- Mettre en place des équipes suivant l'avancement de la phase de mise en place des prestations.

Pour rappel, le titulaire doit respecter son engagement relatif au taux de mise en place de ses effectifs. Des pénalités seront appliquées en cas de non-respect de cet engagement.

Technique

- Recenser les installations (Etat des lieux et inventaire) ;
- Effectuer les essais nécessaires pour s'assurer du bon fonctionnement des installations ;
- Identifier les défauts de mise en œuvre et notifier à la CDC ;
- Identifier les installations sous garantie pour les travaux bailleur et preneur ;
- Etablir un tableau de suivi des garanties ;
- Identifier les anomalies pouvant entrer dans le cadre des garanties ;
- Identifier les non-conformités réglementaires ;
- Etablir le tableau de suivi du remplacement des filtres ;
- Proposer des solutions chiffrées pour remédier aux anomalies constatées ;
- Proposer la constitution d'un stock de pièces de rechange ;
- Identifier les contraintes de fonctionnement des sites ;
- Mettre à jour, paramétrer la GMAO et constituer la base de données des équipements ;
- Organiser, classer et vérifier l'ensemble des plans et documents des installations fournis par la CDC ;
- Constituer la base documentaire sur les installations comprises dans l'accord-cadre ;

Energie

- Identifier les moyens de de comptage et la correspondance avec les synoptiques remis ;
- Prendre connaissance et/ou proposer une amélioration du plan de comptage de chaque bâtiment présentant l'ensemble des compteurs existants, le cas échéant ;
- Préparer les trames de relevés des compteurs généraux, de premier niveau et deuxième niveau suivant le synoptique de compteurs pour les bâtiments de chaque périmètre.

Pour chaque défaut signalé, le Titulaire indiquera les mesures et/ou ressources qu'il estime nécessaires pour y remédier. Le Titulaire proposera un plan d'action et une planification de ces actions.

Les informations et constats recueillis sont consignés par écrit dans un **rapport de Prise en Charge** et qui sera remis au plus à la fin de la période de prise en charge.

Ce rapport devra comporter la description des moyens, outils et méthode d'organisation pour assurer les prestations. Il sera joint la mise à jour de la liste des installations et ouvrages. Il comportera les caractéristiques détaillées des équipements, les relevés et mesures effectués, la classification de l'état des équipements ainsi que les photographies associées. Ce document sera à mettre à jour annuellement par le titulaire au titre des prix annualisés.

À réception du rapport de prise en charge, la CDC ou son représentant, procède aux visites et vérifications contradictoires qu'il juge utiles. Si des modifications sur le rapport sont nécessaires suite à ces visites, un rapport final est établi par le Titulaire et remis à la CDC dans les huit **(8) jours calendaires** suivant la dernière visite.

Les défauts et anomalies ainsi constatés seront saisis par le Titulaire dans la GMAO mis à disposition par la CDC. À l'aide de cet outil, le Titulaire en assurera le suivi jusqu'à leur résolution (saisie des suites et comptes rendus de clôture...).

Il est entendu que lors de sa prise en charge, le Titulaire procède aux réparations des désordres mineurs pouvant être réparés par ses soins sans moyen spécifique et ayant un impact pour les occupants (ex. recâblage d'une vanne ou d'un moteur pour avoir le bon sens de fonctionnement).

En complément, le Titulaire doit réaliser :

- Le remplacement des thermomètres, manomètres, déprimomètres, voyants, etc. (hors service) ;
- La vérification des compteurs ;
- Les analyses d'eau ;
- Les analyses d'air ;
- La mise en place de cahiers, livrets, journaux de bord.

Également, dès la prise en charge des installations, le titulaire devra réaliser :

- Une analyse physicochimique de l'eau de chauffage de l'ensemble des circuits primaires et secondaires, avec mesure des matières en suspension ;
- Une étude sur l'efficacité des systèmes installés ;
- L'élaboration d'un plan d'actions.

Le Titulaire s'engage à proposer systématiquement, lorsque cela est techniquement pertinent et économiquement avantageux, une solution de réparation ou de reconditionnement avant tout remplacement par une pièce neuve, dans l'objectif de réduire l'empreinte environnementale et les coûts d'exploitation.

Dès le démarrage du contrat, le Titulaire devra, dans le cadre de la gestion des stocks de pièces de rechange, identifier et préciser les pièces pouvant faire l'objet d'un reconditionnement, d'une réparation ou d'un recyclage, conformément aux bonnes pratiques de maintenance durable et aux filières réglementaires existantes.

Il devra également indiquer pour l'ensemble des installations les taux de réparabilité des pièces, en fonction du mode de réemploi envisagé (réparation, remise en état, réutilisation directe) et des possibilités techniques. Ces informations devront être intégrées dans l'inventaire des pièces de stock et les fiches équipements associées.

Ces éléments devront être transmis sous forme de **rapport dans les 3 mois après la prise en charge**.

Le Titulaire devra exécuter les prestations de maintenance selon les termes du marché subséquent, indépendamment des remarques formulées dans le rapport de Prise en Charge et de leur résolution par la CDC.

La CDC pourra décider ou non de remédier aux anomalies relevées dans le rapport de prise en charge. Une réunion de concertation permettra de définir un plan d'action et les obligations du Titulaire et de la CDC. Le plan d'action fera l'objet d'une planification et d'un suivi pour une durée de 6 mois.

2.1.4.3 - **Dossier Exploitation Maintenance (DEM)**

Dans le prolongement de la prise en charge, le Titulaire rassemble les informations essentielles de l'exploitation dans un document appelé Dossier d'Exploitation Maintenance. Il s'agit notamment de toutes les informations nécessaires à la conduite des installations et aux interventions d'urgence (situation des principaux équipements et locaux techniques, vannes de barrage, synoptiques simples des réseaux techniques, paramètres de conduite et de fonctionnement, procédures en cas de défaillance, mesures conservatoires et de contournement...).

Le DEM est présenté à la CDC au plus tard à l'issue de la Phase de prise en charge. Il est ensuite complété et tenu à jour par le Titulaire au fur et à mesure des besoins et des évolutions.

Une déclinaison du DEM constituera le dossier d'astreinte qui doit être à la disposition des équipes d'astreinte sous une forme exploitable lors des interventions.

2.1.4.4 - **Plan de Continuité d'Activité (PCA)**

Le Titulaire élabore également les procédures permettant la mise en place d'un Plan de Continuité d'Activité (PCA). Il présente le volet des organisations mises en œuvre au sein de l'entreprise du Titulaire pour assurer leurs activités mais également le volet des organisations du titulaire pour assurer les termes du présent accord-cadre sur la totalité des bâtiments. Ces procédures sont établies en tenant compte des procédures internes de la CDC y compris le plan de continuité informatique.

Le PCA concerne le périmètre technique et immobilier des marchés subséquents. Il doit intégrer les aspects liés :

- Aux risques techniques et technologiques
- Les risques de pandémie.
- Les risques inondations pour les sites de la CDC impactés

Le PCA est présenté à la CDC au plus tard à l'issue de la Phase de prise en charge. Il est ensuite complété et tenu à jour par le Titulaire au fur et à mesure des besoins et des évolutions.

2.1.5 - **Phase d'exploitation**

La « Phase d'Exploitation » débute dès la date de démarrage. Elle inclut la période de prise en charge des sites, durant laquelle le Titulaire assure simultanément le démarrage des prestations et la montée en compétence nécessaire à une exploitation optimale.

Dès le démarrage de la Phase d'Exploitation, le Titulaire devient responsable de l'ensemble des obligations contractuelles définies au contrat.

A l'issue de la phase de prise en charge, soit au plus tard trois (3) mois après la date de début du marché subséquent, le Titulaire prend en charge l'ensemble des prestations objet du marché subséquent nécessaires au fonctionnement des Sites.

L'astreinte, due par le Titulaire au titre du marché subséquent, doit donc être pleinement opérationnelle à cette date de prise d'effet des prestations opérationnelles à 00h00.

2.1.6 - **Phase de réversibilité**

La phase de réversibilité permet d'assurer le recouvrement entre Le Titulaire du présent lot et le futur prestataire après l'achèvement du présent des marchés subséquents. Elle permet d'établir le transfert de l'ensemble des outils et informations nécessaires à la reprise de l'activité par la CDC ou le futur prestataire.

La phase de réversibilité doit permettre à la CDC la réappropriation de l'ensemble des données lui permettant de garantir une continuité de service sans rupture. Cette phase est déclenchée à l'initiative de la CDC par lettre recommandée, dans l'un des cas suivants :

- L'accord-cadre arrive à son échéance ;
- L'accord -cadre est résilié, pour quelques motifs que ce soit.

Pendant cette phase, le Titulaire du présent accord-cadre doit notamment :

- Assurer le recouvrement avec le futur prestataire (entrant) ;

- Réaliser les états des lieux de sortie.

La CDC attend une véritable méthodologie de projet de la part du titulaire du présent accord-cadre au cours de cette phase.

2.1.6.1 - Durée de la phase de Réversibilité

Lorsque l'accord-cadre prend fin du fait de l'arrivée de son terme contractuel, la Phase de Réversibilité commence **trois (3) mois** avant son expiration.

Lorsque l'accord-cadre a été résilié par l'une des Parties, la Phase de Réversibilité prend effet le lendemain de l'envoi de la lettre recommandée avec accusé de réception et expire à l'issue du délai mentionné dans l'accord-cadre.

2.1.6.2 - Prestations attendues au titre de la réversibilité

Le Titulaire met en œuvre les dispositions qui sont prises pour garantir la bonne gestion de la phase de Réversibilité de l'accord-cadre. Ce plan de Réversibilité fait l'objet d'un suivi particulier par la CDC, notamment au travers de réunions régulières. La fréquence peut être revue entre la CDC et le Titulaire.

Une réunion de lancement est organisée entre le Titulaire et la CDC afin de préciser l'organisation ainsi que le plan de Réversibilité mis en place par le Titulaire.

Après la réunion de lancement, des réunions de suivi hebdomadaires sont organisées. Elles permettent de suivre l'avancement du plan réversibilité, pendant toute la durée de la phase.

Pour chaque réunion, un compte rendu est rédigé par le Titulaire.

2.1.6.3 - Recouvrement avec le Titulaire entrant

Le Titulaire du présent accord-cadre s'engage à assurer le recouvrement avec Le Titulaire entrant. Durant cette phase, le Titulaire du présent accord-cadre doit sans que cette liste ne soit exhaustive communiquer à la CDC dans un format exploitable, et au Titulaire entrant :

- Les états de surface ;
- Les listes d'équipements ;
- Les plans des locaux ;
- Les carnets de santé des bâtiments à jour ;
- L'ensemble de la documentation technique (DOE, DIUO, notices...) ;
- L'ensemble de la documentation réglementaire (rapports de visites et contrôles réglementaires, document de suivi des levées de réserves...) ;
- Les états des lieux de sortie réalisés ;
- Le mode opératoire de la gestion des déchets (quantité de déchets produite et lieux de recyclage) ;
- La liste des mots de passes (Régulations, centrales de détection, , etc.) ;
- L'historique des opérations réalisées ;
- Les plannings des différentes opérations réalisées ;
- Les références des matériels consommables ;
- La liste des matériels spécifiques ;
- Les relevés des compteurs d'énergie, plan de comptage, et localisation ;
- Les consignes particulières et autres procédures particulières ;
- Les procédures et modes opératoires des logiciels ;
- L'ensemble de la documentation produite au cours de l'accord-cadre ;
- L'ensemble des bases de données produites au courant de l'accord-cadre ;
- Les informations nécessaires en cas de reprise du personnel.
- Les états des éléments du suivi de l'accord-cadre sur les mois de l'année déjà écoulés : déchets, relevés de consommations, RME et RMA, etc.

Le Titulaire s'engage à remettre des documents à jour et à répondre en toute transparence aux sollicitations de la CDC relativement à sa connaissance du site, et de l'historique de sa gestion.

Le Titulaire s'engage à assister à toutes réunions qui pourraient être organisées à la demande de la CDC avec les représentants des occupants ou du Titulaire entrant afin de réaliser la passation des actions ou dossiers en cours.

2.1.6.4 - Etats des lieux de sortie

Le Titulaire du présent accord-cadre conduit les états des lieux de sortie avec la CDC, et/ou Le Titulaire entrant. Cela concerne et sans que cette liste ne soit exhaustive, l'état des lieux contradictoire :

- Des locaux mis à disposition (bureau, locaux logistiques, vestiaires, locaux de stockage...) ;
- Des matériels informatiques, et/ou outillages mis à disposition ;
- Les couts de licences déjà payées sur l'année et celle à venir ;
- Des opérations planifiées non terminées prévues aux prix annualisés ou hors prix annualisés ;
- Des sinistres, et des garanties ;
- Des restitutions de stocks ;
- Des documents d'exploitation restitués ;
- Des restitutions des clefs et badges des personnels du Titulaire et de ses sous-traitants ;
- Des données issues des systèmes d'information (notamment GMAO, mains courantes électroniques...).

Les états des lieux de sortie sont annexés à un procès-verbal qui est établi entre la CDC, les prestataires entrant et sortant.

2.1.6.5 - Tableau de bord des documents à fournir par le Titulaire au titre de la réversibilité

	Tâches de la Phase de Réversibilité	Document de synthèse à fournir en fin de Contrat
Planning de Réversibilité	Présentation du planning de Réversibilité	A remettre dans l'offre et au début de la phase de Réversibilité
Supervision de la Réversibilité	Relation avec Le Titulaire entrant établie Réunions périodiques en place	Compte rendu réunion Relevés de décisions Suivi des actions / points en suspens
Recouvrement avec Le Titulaire entrant	Remise de la documentation	Documentation produite au cours de l'accord-cadre
	Remise du stock de pièces détachées / matériel	Documentation produite au cours de l'accord-cadre
	Relation avec les Occupants	Compte rendu réunion Relevés de décisions Suivi des actions / points en suspens
	Relation avec la CDC	Compte rendu réunion Relevés de décisions Suivi des actions / points en suspens
Clôture de la fin de contrat	Réalisation des états des lieux de sortie	Etats des lieux de sortie PV / Quitus de fin de Contrat Dossier de réversibilité

2.1.6.6 - **Clôture de la Phase de Réversibilité**

Dès la réalisation complète des obligations contractuelles, le Titulaire informe officiellement la CDC par lettre recommandée avec accusé de réception.

Une réunion de clôture de la phase de réversibilité est organisée par le Titulaire. Tous les livrables sont transmis formellement à cette occasion et au plus tard **à la date de fin de la phase de Réversibilité**. En cas de non remise ou de remise que la CDC estimerait insuffisante tant qualitative que quantitative, alors la CDC pourra appliquer des pénalités ou faire établir les livrables nécessaires aux frais et risques du titulaire du présent de l'accord-cadre sous forme de moins-value sur le paiement final.

L'ensemble des livrables constitués à minima des éléments identifiés sont remis sur un support informatique de type Clé USB, et intégré dans « oodrive ».

Les documents seront transmis en version modifiable. En cas de non remise, l'application de pénalités peut être prononcée par la CDC. La clôture de la phase de réversibilité se fait à l'issue de cette remise officielle. Un procès-verbal de clôture doit être formalisé et contre signé par les deux parties.

2.1.7 - **Participation aux OPL**

Dans le cadre du présent de l'accord-cadre, le Titulaire pourra prendre en charge des bâtiments neufs et/ou en rénovation.

À ce titre, le Titulaire participe aux Opérations Préalables à la Livraison (OPL) des Sites, conformément au planning prévisionnel, et notamment aux OPL techniques bailleurs et preneur prévues pour une durée de trois (3) mois.

Durant cette phase, le Titulaire assure notamment les missions suivantes :

- Participation aux essais dynamiques et statiques ;
- Remontée des difficultés d'accessibilité, d'exploitation, de sécurité, etc. ;
- Identification des spécificités techniques des installations essentielles ;
- Vérification de la conformité des équipements, des schémas et des plans.

La participation du Titulaire aux OPR/OPL constitue un élément essentiel garantissant la bonne prise en main des bâtiments et la fiabilité de leur exploitation à l'ouverture.

Par ailleurs, le planning communiqué est prévisionnel et susceptible d'évoluer. Le Titulaire s'engage à s'adapter à toute modification de dates ou de durées des opérations, sans que cela ne remette en cause ses obligations de participation.

2.1.8 - **Gestion des GPA/GBF**

Dans le cadre des sites rénovés ou neufs, le TITULAIRE devra réaliser le suivi des désordres relevant de la Garantie de Parfaites Achèvement (GPA) durant la première année et Garantie de Bon Fonctionnement (GBF) durant les deux premières années.

Durant cette phase, le Titulaire assure notamment les missions suivantes :

- Assure la remontée de toutes les anomalies constatées par ses soins ou signalées par un tiers (locataires, CDC, etc.) ;
- Etablit l'ensemble des fiches de Garantie de Parfaite Achèvement pour les désordres identifiés, y compris ceux recensés dans son état des lieux de prise en charge ;
- Suit la réalisation des interventions par les entreprises concernées et tient à jour les fiches d'anomalies, qui seront intégrés dans la GMAO (avancement, interventions réalisées, clôtures, etc.) ;
- Effectue les relances nécessaires auprès de CDC ou des entreprises pour tout désordre non résolu dans des délais ;
- Met en œuvre tous les moyens nécessaires pour assurer une gestion rigoureuse des désordres GPA/GBF, sans que cette mission ne puisse porter atteinte à la bonne exécution des prestations d'exploitation et de maintenance qui lui incombent.

Les modalités de réalisation de cette mission sont décrites dans le mémoire de l'offre du TITULAIRE.

2.2 - MOYENS MIS EN ŒUVRE PAR LE TITULAIRE

Le Titulaire met en place et coordonne ses prestations en mettant en œuvre autant que de besoin les moyens humains, et techniques suffisants pour garantir :

- La satisfaction des occupants ;
- La bonne réalisation des prestations de maintenance ;
- Une conduite optimale des installations confiées ;
- Le maintien des installations confiées ;
- La mise à jour de la documentation technique plans, schémas (DAO et papier), des données de la GMAO ;
- La qualité et la pertinence des documents de reporting ;
- La recherche de la performance énergétique ;
- La certification environnementale pour les sites concernés ;
- La sécurité des intervenants et la protection des usagers ;
- L'information des utilisateurs des sites afin de prévenir de l'arrêt d'un équipement ou de l'indisponibilité d'une quelconque installation.

2.2.1 - Locaux mis à disposition du Titulaire

Un accord concernant la fourniture et l'utilisation des locaux mis à la disposition du personnel du Titulaire conformément à la réglementation du travail en vigueur est établi entre la CDC et le Titulaire à la prise d'effet de l'accord-cadre .

Ces locaux ne peuvent être utilisés que pour l'exécution de l'Accord-cadre et la CDC se réserve le droit d'accès à ces locaux.

Le Titulaire prend les locaux dans l'état où ils lui sont remis par la CDC, sans pouvoir n'exercer aucun recours contre celui-ci, ni faire aucune réclamation pour quelque cause que ce soit. Un procès-verbal contradictoire de l'état des lieux est établi à l'entrée et à la sortie.

Toute installation complémentaire ou adaptation que le Titulaire désire réaliser dans ces locaux doit faire l'objet d'un accord préalable de la CDC.

Le Titulaire prend en charge l'aménagement mobilier complémentaire des locaux mis à sa disposition. Il assure l'entretien et le nettoyage de ces locaux, qui doivent être maintenus propres.

Pendant toute la durée de l'Accord-cadre, la CDC se réserve le droit d'échanger les locaux mis à disposition du Titulaire par d'autres locaux équivalents.

2.2.2 - Moyens humains

2.2.2.1 - Organisation

L'organisation mise en place par le Titulaire doit permettre de répondre aux sollicitations des différents services de la CDC. La composition de l'équipe doit être adaptée aux besoins permanents, saisonniers ou exceptionnels des sites. Elle doit être cohérente avec l'organisation et les besoins de continuité de service de la CDC.

Il lui appartient au Titulaire de déterminer le nombre et la qualification, dans le respect des exigences minimales de l'accord-cadre, dans le cadre de son obligation de moyens minimaux. Le Titulaire est responsable du fonctionnement des installations techniques objet de son lot et ce 24h/24 et 7j/7.

A la demande de la CDC, le Titulaire doit renforcer ses effectifs suivant les prescriptions de la CDC pour faire face aux besoins en cas de canicule, grand froid ou tout événement météorologique exceptionnel, de pandémie, d'inondation. Ce renfort est compris dans son prix.

Le Titulaire vérifie que l'ensemble de son personnel d'intervention a :

- La qualification correspondante à sa mission, en adéquation avec la technicité et la complexité des installations ;
- Une bonne connaissance des installations et équipements, de la topographie des lieux, des consignes de sécurité et d'accès données par la CDC.

Les titres d'habilitation à jour de l'ensemble des intervenants seront à fournir par le Titulaire à chaque mise en place de personnel, y compris pour le personnel d'astreinte et celui des sous-traitants. La CDC pourra également à tout moment

demander au Titulaire de fournir ces documents. La CDC pourra refuser l'accès ou faire arrêter immédiatement l'intervention de personnel qui ne posséderait pas d'habilitation suffisante ou en cours de validité.

Le Titulaire s'engage à assurer la continuité d'exécution des prestations. Il remplace immédiatement le personnel absent ou qui ne donnerait pas satisfaction et forme son remplaçant aux spécificités des installations maintenues et exploitées. Le CV du nouvel intervenant doit être préalablement transmis et soumis à validation des intervenants et référents de la CDC, sans cet accord, le Titulaire devra faire le nécessaire pour présenter un profil accepté de la CDC.

Le projet d'organisation, précisant les effectifs, les qualifications, le rôle de chaque employé, le nombre d'heures prévisionnelles, remis par le Titulaire avec son offre fait partie des documents contractuels pour tout élément supérieur aux exigences du présent CCTP.

Le Titulaire s'engage à :

- Mettre en place tout moyen humain complémentaire qui s'avérerait nécessaire pour respecter les engagements de l'accord-cadre, **sans modification de son prix** ;
- A informer la CDC en cas d'écart avec l'organisation décrite et aux effectifs minimum à respecter (adaptation de l'effectif, modification de la sous-traitance, etc.) ;
- Le Titulaire doit obtenir l'accord préalable de la CDC pour toute modification d'organisation ;
- A faire appel à une assistance technique y compris celles des différents constructeurs ou à un service « méthode qualité » autant que de besoin si nécessaire.

2.2.2.2 - **Plage horaire**

La présence des équipes techniques sur site est assurée du lundi au vendredi, sur la plage horaire de 7h à 20h (hors jours fériés). Le Titulaire organise les horaires de travail de ses équipes au sein de cette amplitude afin de garantir que l'exécution de sa mission ne génère aucune gêne pour les utilisateurs.

En conséquence certaines actions devront être planifiées en heures non ouvrées et validées avec la maîtrise d'ouvrage. La rémunération de ces interventions est incluse au prix de base. Ces heures non ouvrées sont principalement le samedi et pour certaines en dehors des heures ouvrées en semaine (mise au point à définir avec le maître d'ouvrage).

2.2.2.3 - **Interventions en heures non ouvrées**

Liste non exhaustive

Essais des groupes électrogènes
Le remplacement des filtres des ventilo-convecteurs
Le nettoyage des bacs à graisse
Opérations de maintenance nécessitant une coupure de fourniture électrique impactant l'activité des services et des occupants (Arrêts techniques)
Opérations de maintenance nécessitant la coupure du service chauffage ou climatisation d'une durée cumulée supérieure à 2 heures
Opérations de maintenance nécessitant une coupure d'eau supérieure à 2 heures et concernant une partie importante des bâtiments
Les opérations de maintenance bruyantes et susceptibles de provoquer une gêne pour les occupants
Réalisation de consignation électriques nécessaires pour d'autres prestataires de la CDC
Opérations de maintenance comprenant le nettoyage des réseaux aérauliques (bouches, conduits, etc.)
Opération de relamping difficile d'accès (grande hauteur, escaliers, etc.)
Toutes les opérations de maintenance nécessitant l'utilisation de produits volatils (dégagement d'odeur, irritation, etc.) à proximité des occupants
L'accompagnement des organismes de contrôles réglementaires, susceptibles de provoquer une gêne pour les occupants
L'accompagnement de sociétés mandatées par la CDC pour la réalisation de contrôles et d'essais en dehors des heures ouvrées
Les essais de déclenchement des équipements CFO
Entretiens périodiques du matériel HTA/BT, vérification des comptages HTA/BT et accompagnement des concessionnaires, service et agents d'ENEDIS

Le Titulaire doit réaliser ces prestations **les samedis** ou les jours de fermeture de la CDC, sur les plages horaires d'intervention de 7h à 17h.

2.2.2.4 - **Présence exceptionnelle du personnel**

Dans le cadre d'événements internes, la CDC pourra solliciter, sur demande, la présence d'un ou plusieurs techniciens sur site (les week-ends 9h à 18h, y compris soirs en semaine après 20h si nécessaire).

Cette prestation n'est pas incluse dans le prix et sera facturée sur la base du BPU.

2.2.2.5 - **Equipe mise en place**

Le Titulaire met en place une équipe composée d'ingénieurs, de techniciens, d'« experts techniques », Energy Manager etc. encadrée par le responsable de l'accord-cadre.

La composition **minimale** des moyens humain du Titulaire sera constituée de :

- Un responsable de l'accord-cadre pour l'encadrement opérationnel des équipes présentes sur l'ensemble des bâtiments, ainsi que le suivi des demandes clients ;
- Des référents technique CVC-Plomberie ;
- Des référents technique CFO ;
- Un Energy Manager pour l'ensemble des bâtiments de la CDC ;
- Un responsable méthode pour l'ensemble des bâtiments de la CDC ;
- Un référent RSE pour l'ensemble des bâtiments de la CDC ;
- Des techniciens d'exploitation maintenance en charge des opérations de maintenance préventive et corrective ***(Les équipes de maintenance CFO sont distinctes des équipes de maintenance CVC/Plomberie) ;***
- Une unité travaux dédiée aux travaux sur commande.

Le Titulaire doit désigner à minima un « référent CVC-Plomberie » et un « référent électricien » qui devront avoir une connaissance exhaustive des installations et des actions en cours ou à mener.

Pour chaque domaine technique, les référents doivent pouvoir suppléer leur homologue afin de pallier aux absences et congés et assurer une continuité de service. Les référents doivent avoir connaissance des installations de l'ensemble du périmètre.

Les techniciens doivent connaître parfaitement les équipements et les locaux techniquement et géographiquement. L'ensemble des techniciens doivent être remplacés durant leurs congés.

Chaque technicien posté doit intervenir au moins une fois sur chaque périmètre afin de connaître les installations et pouvoir suppléer les autres techniciens, en cas de besoin ou d'intervenir en astreinte.

Le titulaire présentera, dans son rapport annuel d'exploitation, le bilan annuel de la transversalité de présence des techniciens et référents.

Concernant les sites en dehors de l'Ile-de-France, le titulaire a obligation de désigner dans ses équipes une personne locale qui sera l'interlocuteur privilégié de la CDC.

L'organisation de la maintenance devra intégrer la gestion, la prise en compte et le suivi des demandes d'intervention des occupants, ainsi que l'ensemble des services aux occupants liés à leur activité.

2.2.2.6 - **Information de la maîtrise d'ouvrage**

Au début de l'accord-cadre, le Titulaire prépare une liste nominative des personnels (du Titulaire et de ses sous-traitants) amené à intervenir au titre de son accord-cadre, y compris en astreinte.

Cette liste est présentée à la CDC pour agrément au plus tard 2 semaines après la notification du présent accord-cadre.

Le cas-échéant le Titulaire joint à cette liste les documents et renseignements complémentaires demandés (habilitations électriques, documents administratifs, certificats divers, photos d'identité, ...).

Les personnels nommément désignés, seuls autorisés à intervenir, doivent être agréés par la CDC avant la date de début de leurs prestations, au début ou en cours de l'accord-cadre.

En cas d'urgence exceptionnelle nécessitant l'intervention de personnel non agréé, le Titulaire avertit par tout moyen la CDC, avant l'intervention de ce personnel.

La liste et l'ensemble des documents annexés sont ensuite tenus à jour par le Titulaire en fonction des modifications qui peuvent intervenir dans la composition du personnel et dans la distribution des tâches, notamment en cas d'absence ou de cessation de fonction d'un employé. L'ensemble de ces documents reste à disposition de la CDC.

Toute modification devra être présentée à la CDC pour validation.

Tout intervenant non désigné dans cette liste se verra refuser l'accès au site, sans que cela puisse modifier les obligations de résultat dues par le Titulaire.

La CDC se réserve le droit à tout moment de demander :

- Le remplacement de tout membre du personnel du Titulaire, ou même de lui refuser l'accès des lieux en tout ou partie, qui ne donnerait pas satisfaction sur le plan technique ou comportemental ;
- Le renforcement en nombre ou en qualification du personnel du Titulaire, afin de satisfaire aux obligations de résultat fixées par l'accord-cadre, sans modification de son prix.

La liste du personnel d'encadrement devra être présentée dans les 15 jours suivant le début de la phase de recouvrement. Elle doit correspondre à au moins 75% des effectifs d'encadrement (Responsables et Référents) identifiés dans le mémoire technique du Titulaire. En cas de non-respect de ces règles, des pénalités seront appliquées.

2.2.2.7 - Règles et conduite

La CDC accorde une grande importance au savoir être (présentation, politesse, discrétion...) des agents mis en place par le Titulaire sur ses différents sites.

Le Titulaire devra notamment exiger de son personnel et sans que cette liste ne soit exhaustive :

- Le port obligatoire des tenues de travail avec identification du logo distinctif de l'entreprise ;
- Le port de manière apparente d'un badge dédié à sa fonction soit Maintenance soit Travaux ;
- Une tenue et un comportement adéquat ;
- Le respect de l'ensemble des consignes de sécurité en vigueur sur le site ;
- Le respect des règlements intérieurs des différents sites par son personnel.

Deux types de badge seront attribués aux personnels : un pour le personnel de maintenance - badge « maintenance » et un pour le personnel travaux - badge « Travaux ».

En cas de travaux, les équipes de maintenance postées sur site ne doivent en aucun cas assurer simultanément les travaux et la maintenance courante.

S'il est constaté qu'un technicien affecté à la maintenance réalise une opération relevant du périmètre des travaux, une pénalité pourra être appliquée. De plus, la main d'œuvre liée aux opérations de travaux ne sera pas rémunérée au titulaire.

Le Titulaire devra, en cas de besoin, participer aux opérations de réception, assurer un contrôle technique, une validation par l'équipe maintenance, ainsi qu'une traçabilité documentaire complète. La maintenance reste responsable de la réception des travaux, incluant la validation technique préalable à la remise en exploitation, y compris pour les travaux réalisés par une tiers-entreprise.

La CDC se réserve le droit de demander l'exclusion immédiate des Sites d'un technicien qui ne respecterait pas les règles de discipline et de bonne tenue.

Dans ce cas, le Titulaire dispose d'un délai de dix (10) jours ouvrés pour remplacer l'agent par un autre de qualification et compétences équivalentes. Le CV doit être soumis à la CDC.

2.2.2.8 - **Stabilité du personnel et remplacement**

Dans le cadre des prestations de l'accord-cadre, le Titulaire s'engage à garantir la stabilité du personnel affecté aux Sites.

Pour chaque site, le titulaire doit assurer une stabilité minimale mensuelle de 75% et annuelle de 50%. La stabilité est évaluée en divisant le nombre de personnes présentes tout au long de la période (du début à la fin) par le nombre de personnes différentes ayant travaillé pendant la période.

Pour des raisons de sûreté, la CDC doit être informée par le Titulaire au minimum quinze (15) jours avant de tout mouvement de personnel. Le Titulaire prend toutes les dispositions nécessaires pour que les remplacements s'effectuent dans de parfaites conditions (formations préalables, connaissance des installations, des prestations, des conditions d'interventions, des consignes, etc.).

Lorsqu'un agent du Titulaire est appelé à être remplacé, soit sur demande argumentée de la CDC, soit à l'initiative du Titulaire après information de la CDC, celui-ci est maintenu sur site en recouvrement avec son successeur le temps d'assurer sa formation.

La durée de ce recouvrement est fixée à :

- 5 jours ouvrés au minimum pour un technicien ;
- 20 jours ouvrés au minimum pour un personnel d'encadrement ou un référent technique ;
- 15 jours ouvrés au minimum pour le Responsable de l'accord-cadre ou son adjoint.

2.2.2.9 - **Prestations & Qualifications attendues**

Equipe support & encadrement

FONCTION	QUALIFICATION / FORMATION / EXPÉRIENCE
Un responsable de l'accord-cadre et d'encadrement opérationnel	Ingénieur ou BTS avec 10 ans d'expérience minimum dans le management d'équipe d'exploitation maintenance multitechnique.
Référent CVC-Plomberie	Ingénieur ou BTS avec 10 ans d'expérience. Expertise dans les domaines CVC, machines frigorifiques et plomberie Habilitations : Vapeur / Fluides frigorigènes / B2V-H1 / BR
Référent CFO	Ingénieur ou BTS avec 10 ans d'expérience. Expertise dans les domaines électriques Haute et Basse Tension, y compris onduleurs, groupes électrogènes, photovoltaïque, etc. Habilitations : B2T- H2V manœuvre -BR -B2T – BC- BP- HC, IRVE
Responsable travaux	Ingénieur ou BTS avec 10 ans d'expérience minimum en coordination travaux, acquise en BET ou chez un installateur.
Energy Manager	Ingénieur ou BTS en énergie avec 5 ans d'expérience. Spécialisé en énergie et connaissant le vocabulaire et la méthodologie des fondamentaux de l'IPMVP. Expert ISO 50001
Responsable Méthodes	Ingénieur avec 5 ans d'expérience ou BTS avec 10 ans d'expérience à un poste équivalent. Expertise en constitution de base GMAO, écriture de procédures d'exploitation maintenance, gestion documentaire, suivi des indicateurs d'activités, rédaction de rapport d'activité.
Référent RSE	Ingénieur ou équivalent BAC+5 spécialiste du RSE. Connaissance HQE et BREEAM.

Equipe technique

Technicien de « Maintenance »	BTS, Bac Professionnel, CAP ou BEP avec à minima 4 ans d'expérience Habilitations minimales selon les profils : H0V - B1T- BS - BE – BR – BC / manipulation des fluides frigorigènes / CACES
Technicien équipe travaux sur commande	Technicien, Bac Pro ou CAP ayant une expérience professionnelle dans la réalisation de travaux.

NOTA : Dans chacune des équipes techniques postées sur site, que ce soit sur le domaine CVC/Plomberie ou CFO, le Titulaire devra prévoir la présence **d'au moins un technicien spécialisé de niveau 4**, disposant des compétences nécessaires pour intervenir sur l'ensemble des installations de son périmètre.

2.2.2.10 - Qualification des sous-traitants

Les qualifications et compétences du personnel des entreprises sous-traitantes ne peuvent être inférieures à celles du personnel du Titulaire. La CDC se réserve le droit de refuser l'accès d'un personnel d'une entreprise sous-traitante même si l'entreprise a fait l'objet d'un agrément.

Le Titulaire ne peut sous-traiter sans l'accord de la CDC les prestations objet de l'accord-cadre et pour lesquelles il a les compétences.

Les éventuels sous-traitants du titulaire devront disposer des qualifications nécessaires et à jour pour les prestations de maintenance et de travaux en Electricité, CVC, Plomberie, calorifugeage et le cas échéant ayant une qualification reconnue et à jour pour travailler sous-section 4.

2.2.2.11 - Effectifs minimaux

Dans le cadre de son projet d'organisation, le Titulaire s'engage à respecter un effectif minimal dans le cadre de son obligation de mise en place des moyens et résultats en équivalent temps plein pour la réalisation de la maintenance.

Les apprentis ou alternants et les personnes éligibles à la clause en insertion professionnelle décrit dans le CCAP ne sont pas considérés comme faisant partie des effectifs minimaux.

Le TITULAIRE s'engage à assurer le remplacement de son personnel lors de toute absence (congé, maladie, RTT, formation, etc.) sans coût supplémentaire pour la CDC.

Le personnel absent doit être remplacé par un technicien de qualification équivalente, disposant des compétences nécessaires et préformé aux spécificités des sites.

Le TITULAIRE veille au respect permanent de la composition de l'équipe et de l'organisation décrite dans son offre.

Pendant les périodes de congés (juillet, août, et fin d'année), le Titulaire s'engage à maintenir un effectif minimal présent sur les sites, d'au moins 60% de l'effectif nominal posté (hors encadrement) et par domaine ;

Un lissage des congés est attendu dans le planning nominal de présence.

Le Titulaire a l'obligation de remplacer le personnel absent pour respecter son obligation d'effectif minimal prévu au de l'accord-cadre .

2.2.2.12 - Fiches de postes

2.2.2.12.1 - Responsable de l'accord-cadre et encadrement opérationnel

Fonction de management général, administratif, commercial, et d'encadrement opérationnel des équipes œuvrant sur les sites.

Le Responsable de l'accord-cadre et encadrement opérationnel est dédié à l'accord-cadre. Il est l'interlocuteur direct auprès de la CDC pour tout ce qui concerne le suivi de la bonne exécution de l'accord-cadre. Il a le pouvoir de décision pour engager la responsabilité du Titulaire. Le Titulaire est tenu de présenter le responsable de l'accord-cadre et encadrement opérationnel dès la notification de l'accord-cadre.

Missions :

- Mettre en place les moyens humains et matériels ;
- Vérifier la bonne organisation de la prestation par des contrôles réguliers ;

- S'assurer que le responsable d'encadrement opérationnel, les référents techniques sur les sites, le responsable travaux disposent des moyens nécessaires pour obtenir les résultats souhaités par la CDC ;
- Participer aux réunions liées à l'activité générale (Réunions d'exploitation, réunions d'activité, suivi énergétique, bilans annuels, actions RSE, ...) ;
- S'assurer du respect des exigences du cadre contractuel par ses équipes ;
- Gérer l'aspect administratif de l'accord-cadre : Avenants - prestations complémentaires ;
- Répondre à toute sollicitation des différents services de la CDC partie prenante dans l'accord-cadre ;
- Produire / piloter la production de suivi du contrat, initier des innovations pour le reporting des activités ;
- Analyser les risques liés à la prestation et à son environnement, définir les consignes particulières de sécurité ;
- S'assurer que le plan de prévention, préalablement défini, reste en adéquation avec les conditions d'intervention du Titulaire ;
- Mettre à disposition du personnel des EPI/EPC conformes à la réglementation ;
- Diriger l'ensemble des actions sécurité en se rendant régulièrement sur le terrain ;
- S'assurer du maintien de la propreté des locaux confiés ;
- Déployer les méthodes de travail adéquates et s'assurer de leur pérennité ;
- Définir des indicateurs particuliers afin de contrôler la qualité de la prestation et le respect des engagements ;
- Contrôler le bon suivi des indicateurs de qualité de la prestation ;
- Vérifier la bonne organisation de la prestation par des contrôles réguliers et s'assurer de disposer des moyens nécessaires pour obtenir les résultats souhaités par la CDC ;
- Vérifier le respect des délais contractuels ;
- S'assurer de la pérennité des formations et des qualifications des intervenants ;
- Mettre en place la politique Développement Durable et Energie et s'assurer du bon avancement des actions d'économie d'énergie ;
- Réaliser le reporting de l'accord-cadre ;
- Présenter lors des réunions périodiques, le rapport d'activité permettant à la CDC de s'assurer du respect des engagements contractuels, de mesurer la qualité de la prestation et les progrès réalisés ;
- Gérer les partenaires et la planification de leurs interventions ;
- S'assurer que la prestation, malgré les évolutions techniques et normatives susceptibles d'intervenir, correspond toujours aux exigences de l'Accord-cadre, qu'elle reste définie de façon exacte et qu'elle demeure conforme à la réglementation ;
- Animer la démarche d'amélioration continue et plan de progrès ;
- Coordonner l'atteinte des objectifs énergétiques du client.

Le responsable de l'accord-cadre / encadrement opérationnel connaît les obligations contractuelles, les normes à respecter et assure une veille technologique, et doit avoir la capacité à prendre des décisions rapidement.

2.2.2.12.2 - Référents techniques exploitant

Responsable d'un domaine technique particulier (CVC-Plomberie et CFO)

Le référent technique encadre l'équipe de techniciens assurant la maintenance préventive et corrective sur son domaine de compétence. Il est l'interlocuteur du référent technique de la CDC.

Il est en relation avec le Responsable de l'accord-cadre et encadrement opérationnel ou le cas échéant avec le Référent demandes clients pour les demandes d'intervention relatives aux services de proximité et la coordination des interventions entre les services de la CDC.

Il est en relation avec l'Energy manager pour la remontée des informations sur le suivi des consommations et l'application des plans d'actions liés à la maîtrise énergétique.

Le référent technique est en relation avec le responsable travaux auquel il apporte sa compétence technique sur la réalisation des travaux sur commande.

Missions :

- Apporter son expertise sur les problématiques techniques et être force de proposition ;
- Réaliser les études techniques nécessaires aux travaux de maintenance corrective et aux travaux sur commande ;
- Suivre la maintenance préventive et curative sur les installations ;
- Suivre les opérations de maintenance spécifique ;
- Planifier les interventions des techniciens ;

- Contrôler la présence des techniciens sur site ;
- Assurer la gestion des stocks et des consommables ;
- Tenir à jour les différents tableaux de suivi ;
- Gérer la GMAO pour son domaine technique ;
- Gérer la documentation technique de son domaine technique ;
- Suivre et gérer les mises à jour des schémas et plans électriques ;
- Établir les devis liés à la maintenance corrective, si hors prix annualisés ;
- Piloter les travaux relatifs à la maintenance corrective de son domaine technique ;
- Participer au pilotage des travaux sur commande suivis par le responsable travaux ;
- Participer à la réception des travaux commandés par la CDC à d'autres entreprises ;
- Suivre les mises en conformité des installations en application de la réglementation ;
- Suivre, lever et notifier sur outil du bureau de contrôle les levées des réserves établies par les bureaux de contrôles ;
- Effectuer la veille technologique et réglementaire sur les équipements et les installations ;
- Réaliser le reporting de son domaine d'activité ;
- Rédaction des PV et rapport d'intervention ;
- Présenter le bilan de son exploitation (Réunion exploitation, réunion globale, etc.).

Le référent technique doit connaître les obligations contractuelles, les normes à respecter et assure une veille technologique. Il doit également posséder des compétences techniques en exploitation (réglages, paramétrage, utilisation GTB, GMAO, etc.).

2.2.2.12.3 - Responsable travaux

Le responsable travaux intervient sur la réalisation des travaux qui n'entrent pas dans le cadre de la maintenance pure. (Travaux sur commande).

Le responsable travaux encadre l'équipe dédiée aux travaux sur commande. Il est l'interlocuteur des référents techniques de la CDC et des services intervenants sur les travaux.

Le responsable travaux s'appuie sur les référents techniques du Titulaire qui lui apportent leur compétence technique.

Il est en relation avec le responsable méthode pour la mise à jour de la GMAO, l'intégration des DOE dans la base documentaire, la modification du DEM, etc.

Il transmet les données d'avancement des chantiers au Responsable de l'accord-cadre et encadrement opérationnel ou le cas échéant au Référent demandes clients et fait réceptionner la réalisation des travaux par les référents techniques.

Missions :

- Analyser les besoins exprimés par la CDC ;
- Assurer les études nécessaires en collaboration avec les référents techniques ;
- Superviser la conception et la rédaction de documents technique et plans ;
- Élaborer les devis en conformité avec les dispositions de l'accord-cadre ;
- Planifier les travaux ;
- Assurer la conduite d'opération, superviser la réalisation des travaux et garantir la qualité des prestations ;
- Suivre les opérations préalables à la réception ;
- Fournir les DOE ;
- Superviser la mise à jour des plans et de la documentation en lien avec les travaux.

Le responsable travaux doit avoir des compétences techniques en CVC plomberie, CFO, second œuvre. Il doit posséder une solide expérience en conduite d'opération et en coordination travaux, acquise en BET ou en entreprise.

2.2.2.12.4 - Responsable méthodes

Le responsable méthodes est responsable de la mise en place et du maintien des différents outils nécessaires à la planification et au suivi de l'exploitation. Il rédige et met à jour les procédures, cadres de reporting et gère l'aspect documentaire de l'accord-cadre.

Le responsable méthodes est le garant de l'intégrité des données nécessaires à l'exploitation maintenance.

Il est en relation avec les référents techniques pour la mise à jour des données, le suivi de la traçabilité des actions, la rédaction des procédures d'intervention.

Le responsable méthode assure la réalisation de l'ensemble des rapports d'activité et en garantissant l'exactitude. Si nécessaire, il peut être amené à élaborer les devis, en conformité avec les dispositions de l'accord-cadre, en appui du responsable travaux et des référents techniques.

Missions :

- Faire recenser et contrôler l'ensemble des équipements ;
- Faire relever les caractéristiques techniques et l'état des installations techniques ;
- Analyser les données fournies et exploitées par la GMAO ;
- Renseigner les équipements, gammes de maintenance ;
- Élaborer le planning préventif adéquat à la charge de travail de l'équipe et les interventions des sous-traitants et contrôles réglementaires ;
- Mettre en place les outils de mobilité pour les techniciens ;
- Former l'équipe sur site à la bonne utilisation des outils ;
- Mettre à jour les données notamment les équipements et installations ;
- Mettre en place les documents clés nécessaires à l'exploitation courante ;
- Mettre en place des livrets de suivi des installations ;
- Rédiger les procédures spécifiques sur les équipements sensibles ;
- Mettre en place les procédures d'astreinte ;
- Gérer tous les documents nécessaires pendant la durée de l'accord-cadre ;
- Gérer tous les documents dans le serveur commun ;
- Inventorier la documentation technique ;
- Rédiger le rapport de prise en charge ;
- Mettre à jour les DEM, les PCA, etc. ;
- Elaboration des fiches REX ;
- Élaborer les rapports d'activité mensuels ;
- Élaborer le rapport d'activité annuel.

Le responsable méthodes doit avoir des compétences en GMAO et en planification de la maintenance. Il doit avoir des connaissances techniques pluridisciplinaires pour être capable de contrôler les remontées d'informations liées à l'activité des différents intervenants.

2.2.2.12.5 - Suivi des demandes clients

Le TITULAIRE assure, dans le cadre des prix annualisés, la gestion complète des demandes d'intervention (DI) émises par les occupants et équipes de la CDC. Il définit dans son organisation la méthodologie mise en œuvre pour garantir un service réactif et de qualité.

Le TITULAIRE est responsable de :

- la prise en compte, l'analyse, la planification et le traitement des DI ;
- l'affectation des demandes aux équipes techniques appropriées (CVC, CFO, Plomberie) ;
- la communication auprès des occupants via SDI400 sur l'état d'avancement des demandes.

Le personnel du TITULAIRE en charge de cette mission devra assurer :

- la réception et qualification des demandes d'intervention ;
- la saisie, consultation et mise à jour systématique des DI dans la GMAO ;
- la répartition des demandes vers les domaines techniques concernés ;
- la planification des actions et le suivi des DI non traitées ;
- la réalisation des opérations correctives courantes (ex. relamping, petites réparations bloc sanitaire, etc.) ;
- la traçabilité complète de toutes les actions engagées (état, clôture, etc.).

Dans le cadre du contrôle qualité, le titulaire doit la saisie, la consultation et la mise à jour de l'ensemble des demandes d'intervention dans la GMAO. Cela doit permettre d'informer la CDC sur les impacts potentiels liés aux opérations réalisées, et de garantir la traçabilité ainsi que le suivi qualitatif des interventions.

Dans le cadre de son Plan de progrès service aux occupants, le titulaire devra proposer des améliorations concernant les missions confiées et les conditions d'exécution de celles-ci.

2.2.2.12.6 - Energy Manager

L'Energy manager est responsable du suivi énergétique, du plan d'action associé et élabore les bilans énergétiques. Il vérifie l'architecture de schéma de comptage en début de l'accord-cadre et contrôle les consommations afin d'éviter les dérives.

L'Energy manager définit et met en place une stratégie de conduite énergétique sur les sites dont il a la responsabilité. Il apporte un appui technique et est force de proposition sur les recommandations auprès des équipes d'exploitation, qu'il doit alerter en cas de dérives. Il établit avec les équipes opérationnelles le plan d'action nécessaire à l'optimisation de la performance énergétique des sites. Il identifie également les gisements des Certificats d'Economies d'Energie (CEE) et pilote les actions correspondantes éligibles.

L'Energy manager assure le suivi énergétique à partir des relevés de consommation d'énergie et fluide, qu'il analyse de manière rigoureuse. Il élabore également les indicateurs permettant d'évaluer la performance énergétique des installations.

L'Energy manager établit une stratégie de communication pour valoriser les résultats d'économies vers les usagers ou les représentants de la CDC.

Missions :

- Réaliser et rédiger un audit du site durant la phase de prise en charge ;
- Suivre les consommations énergétiques de manière hebdomadaire ;
- Suivre la consommation des déchets ;
- Analyser les données relevées ;
- Préconiser des actions de performance énergétique ;
- Accompagner les équipes terrain ;
- Assurer la coordination des parties prenantes ;
- Rédiger les rapports mensuels et le bilan annuel énergétique.

2.2.2.12.7 - Référent RSE

Le Référent RSE de l'accord-cadre est un profil confirmé, disposant d'une expertise en Responsabilité Sociétale, appliquée à l'exploitation-maintenance des bâtiments.

Il devra avoir la maîtrise des exigences environnementales réglementaires et prescriptions associées, afin d'assurer la conformité environnementale des opérations réalisées dans le cadre de son accord-cadre.

Son objectif est d'améliorer la performance environnementale et sociale du patrimoine, tout en assurant la qualité de service aux occupants et la maîtrise des coûts.

Missions :

- Garantir la qualité de vie (confort et bien-être) des occupants ;
- Garantir le respect des prescriptions environnementales ;
- Contribuer à la performance économique durable ;
- Assure le suivi administratif et technique des sites HQE ;
- Veiller à la conformité des exigences de la certification HQE ;
- Accompagnement des équipes dans l'appropriation des bonnes pratiques ;
- Adaptation des opérations de maintenance selon les normes et exigences des labels ;
- Coordonner les rendus nécessaires aux attentes HQE – exploitation axe gestion de la CDC.

2.2.2.12.8 - Techniciens de maintenance

Sous la responsabilité des référents techniques du Titulaire, le technicien de maintenance exécute les tâches de conduite et de maintenance des installations. Il suit l'évolution technique des installations et en informe le responsable.

Missions :

- Réaliser les rondes techniques ;
- Assurer les opérations de dépannage ;
- Rendre compte de ses actions ;
- Réaliser les opérations de maintenance préventive suivant le plan de maintenance ;
- Exécuter les travaux de maintenance corrective de son domaine technique ;
- Prendre en compte les demandes d'intervention qui lui sont notifiées ;
- Assurer la traçabilité des prestations en renseignant les documents (carnets, registres) et la GMAO ;
- Participer aux astreintes ;
- Accompagner les entreprises ou les organismes de contrôles réglementaires ;
- Assurer la sécurité et l'hygiène des installations et des personnes ;
- Exécuter les travaux de maintenance corrective.

Le technicien devra disposer de moyens pour les interventions en hauteur et d'un stock de pièces détachées pour réaliser les interventions de dépannage et le petit correctif lors de ses rondes.

Les techniciens de maintenance intervenants sur les sites devront être **dûment habilités**, disposer d'une expérience en maintenance multitechnique, bien connaître les installations dont ils ont la charge et démontrer une capacité d'analyse et de diagnostic adaptée à la complexité du patrimoine. Ils devront également faire preuve d'un **savoir-être** exemplaire, essentiel pour intervenir dans un environnement sensible et occupé tel que celui de la CDC.

2.2.3 - Les Moyens techniques

Le Titulaire fournit à son personnel, et sous sa seule responsabilité, le matériel et outillage nécessaire courant ou spécialisé ainsi que les appareils de mesure et de contrôle pour assurer les prestations objet de l'accord-cadre. Cela comprend notamment, de manière non exhaustive :

- Les équipements de protection individuelle ;
- Les équipements de protection environnementale ;
- Les outillages, et matériels nécessaires à la réalisation des prestations qui lui sont confiées ;
- Les coffrets de chantier ;
- Les moyens spécifiques (échafaudage, nacelle) en cas d'intervention sur un équipement situé en hauteur ou en accès difficile (Escalier) ;
- Les moyens de levage nécessaires à la réalisation des prestations (y compris les moyens de levage exceptionnels > 3 m de hauteur) ;
- L'ensemble des moyens de manutention nécessaires à la réalisation de ses prestations ;
- Des appareils de mesure et de contrôle (ohmmètre, multimètre numérique, VAT, pince ampèremétrique, enregistreur de grandeurs électrique, anémomètre, manomètre et thermomètre ou sonde d'enregistrement des températures, luxmètre, mégohmmètre, sonde hygrométrique, enregistreurs de température, testeur de différentiel et présence de terre, etc.) avec des certificats d'étalonnage à jour ;
- Réflectomètre pour contrôle des réseaux fibre optique ;
- Caméra d'inspection vidéo avec tête orientable pour l'inspection des canalisations EP/EV/EU ;
- Des moyens de communication avec couverture sur la totalité du site ;
- Des moyens informatiques ;
- Des enregistreurs de données (tous fluides et toutes autres mesures) ;
- Des formulaires d'exploitation (carnet souche de consignation électrique des ouvrages, carnet de demande de permis de feu, carnet sanitaire, fiches de suivi d'intervention, etc.).

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

Sauf précision contraire, la CDC ne met pas de moyens techniques à disposition.

Si toutefois un équipement était mis à disposition du Titulaire, celui-ci les mettrait en œuvre sous sa propre responsabilité.

Le Titulaire veille à ce que son personnel n'utilise pas l'outillage et les matériels appartenant à la CDC qui ne sont pas mis normalement à sa disposition dans le cadre de l'accord-cadre.

Les étalonnages et vérifications des appareils de mesure fixes ou mobiles sont à la charge du Titulaire. Les certificats de vérification de l'étalonnage des appareils utilisés seront remis par le Titulaire à la CDC au démarrage de l'accord-cadre et leur mise à jour sera transmise autant de fois que nécessaire, sur demande de la CDC et à minima une fois par an.

Les équipements de levage, accès en hauteur, manutention doivent être contrôlés en respectant les normes et réglementations en vigueur.

Dans le cas où la CDC ne met pas à disposition du Titulaire des moyens de communication, le Titulaire doit :

- Prendre en charge l'ensemble des équipements de transmission nécessaires à ses opérations : téléphones, répondeurs, fax, messagerie, modem, talkie walkies, etc.
- Mise en place d'une box 5G si nécessaire ;
- Fournir à l'ensemble de son personnel, y compris celui d'astreinte, l'ensemble des moyens de communications nécessaires et en nombre suffisant pour assurer les prestations, respecter les obligations de résultats et la sécurité de son personnel (système PTI par exemple).

Le Titulaire doit privilégier l'utilisation d'outillage et de matériels avec un faible impact environnemental. Le Titulaire peut, avec l'accord de la CDC et dans les conditions à déterminer entre les Parties, acheter du matériel fixe ou mobile propre à faciliter ses missions.

Au terme de l'accord-cadre, les installations fixes et les matériels financés par le Titulaire sont :

- Soit laissés sur place en accord avec la CDC étant donné que le Titulaire ne bénéficiera en aucun cas d'un rachat de ces installations par la CDC ;
- Soit démontés et évacués par le Titulaire si la CDC le demande.

L'ensemble du matériel mis en place par le Titulaire devra être identifié à son nom.

2.3 - HORAIRES, DELAIS D'INTERVENTION ET ASTREINTE

2.3.1 - Heures ouvrées

Les jours ouvrés et heures ouvrées sont du **lundi au vendredi de 7h00 à 20h00**, hors jour fériés. Un responsable opérationnel du Titulaire doit être joignable en permanence, à tout moment. Les référents désignés doivent être joignables à minima pendant les heures ouvrées.

Pendant ces heures ouvrées, le Titulaire doit :

- Assurer la conduite et la surveillance des installations techniques ;
- Intervenir en urgence sur les installations considérées comme essentielles ;
- Assurer, selon le plan de maintenance, la maintenance des installations techniques ;
- Intervenir dans les délais contractuels sur demandes des occupants ou de la CDC ;
- Une permanence de ses équipes pour chaque ;
- Répondre au téléphone en heures ouvrées en semaine.

Le Titulaire doit la continuité opérationnelle des installations techniques **24h/24 et 7j/7j**. En dehors des heures ouvrées, une astreinte est mise en place par le Titulaire. Dans les cas de force majeure et les situations de crises, le Titulaire participe aux opérations en collaboration avec la CDC.

2.3.2 - Horaires d'intervention

Les prestations sont réalisées principalement pendant les heures ouvrées, à l'exception des cas suivants pour lesquels le Titulaire assure les prestations en dehors de ces heures :

- L'opération de maintenance ne permet pas aux occupants de poursuivre leur activité dans des conditions normales ;
- L'opération de maintenance met en cause la sécurité des personnes ou des biens ;
- L'opération de maintenance nécessite l'arrêt d'un équipement non compatible avec la réglementation d'un bâtiment occupé ;
- Et les opérations listées dans le présent CCTP.

Les prestations réalisées en dehors des heures ouvrées sont intégrées dans les prix annualisés de l'accord-cadre et ne feront pas l'objet d'une facturation complémentaire.

L'ensemble des opérations de maintenance susceptibles d'impacter l'activité des occupants devra être réalisé pendant les périodes d'inactivité (principalement le weekend et/ou jour de fermeture du site) selon un planning défini en concertation et sous la validation de la CDC.

Il est exigé de planifier dans un délai de 2 mois minimum l'ensemble des prestations nécessitant un arrêt de la production.

2.3.3 - Délais d'intervention, de remise en service et de remise en état

2.3.3.1 - Délais d'intervention

Le délai d'intervention est le délai compris entre le moment où le Titulaire est averti d'une panne ou dysfonctionnement et le moment où il est sur les lieux pour effectuer l'intervention ou dépannage nécessaire.

2.3.3.2 - Délais de remise en service provisoire ou palliatif (ou maximale d'indisponibilité)

Il s'agit de la durée maximale de l'intervention de dépannage nécessaire pour remettre en service les installations de manière définitive, provisoire ou palliative. Le délai s'entend entre le moment où le Titulaire est averti d'une panne ou dysfonctionnement et le moment de la remise en service définitive, provisoire ou palliative.

Le Titulaire sera force de proposition pour une solution alternative provisoire ou palliative afin de rendre le service.

2.3.3.3 - Délais de remise en état définitif

La remise en état définitive de fonctionnement s'entend comme la remise en état permettant de retrouver les équipements selon leurs spécifications initiales après une intervention provisoire ou palliative. Le délai s'entend entre le moment où le Titulaire est averti d'une panne ou dysfonctionnement et le moment de la remise en état définitif.

Ces délais peuvent être prolongés par la CDC sur proposition du Titulaire en fonction :

- Des délais d'approvisionnement dûment justifiés pour des matériels spécifiques ne figurant pas au stock. Ils devront être communiqués à la CDC avant la moitié de l'échéance courante ;
- Dans le cas où les réparations nécessitent des travaux de génie civil, des manutentions importantes ou des autorisations spéciales.

2.3.3.4 - Notion de criticité

Les prestations seront réalisées dans les meilleurs délais, en tenant compte des contraintes prévisibles, et exécutées de manière à limiter au maximum toute gêne pour le fonctionnement des sites.

Chaque demande d'intervention sera qualifiée selon son niveau de priorité dans la GMAO, comme suit :

- **Intervention urgente :**
Concerne tout incident, désordre ou panne susceptible de compromettre la sécurité des personnes ou la conservation des biens. Sont notamment visées les situations affectant des installations essentielles ou présentant un risque immédiat (ex. : fuite d'eau importante, défaillance d'un équipement critique, etc.).
- **Intervention prioritaire :**
Concerne les désordres, pannes ou incidents impactant un groupe d'utilisateurs ou susceptibles de perturber les activités des occupants, sans toutefois présenter de danger immédiat pour la sécurité. Par exemple : insuffisance de température dans une zone occupée.
- **Intervention non prioritaire :**
Concerne les désordres, pannes ou incidents ne remettant pas en cause la sécurité des occupants et n'impactant pas le fonctionnement normal des sites. Par exemple : inconfort thermique ponctuel sans incidence significative sur l'activité.

2.3.3.5 - Installations essentielles

Certaines installations sont considérées comme essentielles par la CDC. Il s'agit notamment :

CVC

- Les installations CVC des locaux à risque (exemple dans les postes de livraison et de transformation HT/BT, TGTB, onduleurs...) ;
- Les installations de détection de CO ;
- Les installations CVC des cuisines et restaurants durant la préparation et la distribution des repas ;
- Les installations nécessaires à la production et à la distribution calorifique et frigorifique, dès lors qu'il n'y a pas ou plus de redondance ;
- Les centrales de traitement d'air ;
- Les installations CVC des locaux VIP (Very Important Person) : bureaux de direction, auditoriums et salles de réunions d'au moins 20 personnes lors d'évènements particuliers ;

Plomberie

- Les installations sanitaires des locaux VIP (bureaux de direction, auditoriums et salles de réunions d'au moins 20 personnes lors d'évènements particuliers, imprimerie, ...) ;
- Les installations de plomberie des cuisines et restaurants durant la préparation et la distribution des repas ;
- Les sanitaires PMR ;
- Les installations de surpression d'eau ;
- Les installations de sprinklage ;
- Les installations de relevage des eaux ;
- Les réseaux d'évacuation d'eau (protection contre les dégâts des eaux) ;

CFO

- Les installations CFO des locaux VIP (bureaux de direction, auditoriums et salles de réunions d'au moins 20 personnes lors d'évènements particuliers...) ;
- Les installations CFO des cuisines et restaurants ;
- Les installations de livraison HT et de transformation HT/BT ;
- Les installations de groupes électrogènes et d'onduleurs ;
- Les TGBT, TGS et TGHQ ;
- Les réseaux de distribution électrique ondulée ;
- L'alimentation électrique de toutes les installations définies comme essentielles dans le cadre de l'Accord-cadre ;
- L'ensemble de l'éclairage des immeubles ;
- L'éclairage de sécurité, y compris centrales et supervision ;
- Les bornes IRVE ;
- Les installations photovoltaïques.

Nacelles

De même, est considérée comme essentielle toute installation dont la défaillance met en jeu la sécurité des biens et des personnes.

2.3.4 - Délais contractuels

Le Titulaire s'engage à intervenir dans les délais définis ci-après :

DELAIS	ESSENTIELLE	PRIORITAIRE	NON PRIORITAIRE
Intervention pendant les heures de permanence sur Sites de 7h à 20h (<i>demande via GMAO, appel téléphonique, et/ou mail</i>)	15 minutes	30 minutes	1 heure
Intervention hors présence sur site : Astreinte 24h/24 et 7j/7	2 heures	2 heures	2 heures
Délai de dépannage même provisoire et mise en place de mesures conservatoires ou palliatif	1 heure	3 heures	4 heures
Délai de remise en état définitif	2 jours	4 jours	7 jours

2.3.5 - Mise en place de mesures conservatoires (confort et technique)

Pour les installations essentielles, le Titulaire doit, dans le cadre de son prix, mettre en place les mesures conservatoires nécessaires en cas de défaillance des installations, ceci pour maintenir les conditions d'exploitation et d'activité des sites (mise en place de convecteurs mobiles, d'un système de climatisation mobile, déshumidificateur d'air, etc.). Ces mesures conservatoires doivent être déployées dans les délais contractuels.

Pour les sites ne disposant pas de groupe électrogène fixe, le Titulaire devra prévoir la mise à disposition d'un groupe électrogène mobile. La puissance nécessaire devra être préalablement définie en fonction des installations à secourir, et le délai de mise en place sera contractualisé avec le loueur afin de garantir une intervention rapide dès le démarrage du contrat. Cette prestation sera chiffré selon le BPU.

2.3.6 - Astreinte de 20H à 7h en semaine, pour les jours fériés et du vendredi 20h au lundi 7h

En heures ouvrées, les interventions sont assurées par les équipes présentes sur site. Le Titulaire met à disposition de la CDC, les renforts ou la main d'œuvre qualifiée nécessaire en astreinte pour assurer le dépannage de l'ensemble des équipements et installations, et assurer la sécurité des personnes et des biens ou toute autre exigence de sécurité.

Le personnel d'astreinte doit avoir une parfaite connaissance des installations de chaque site et est qualifié pour intervenir immédiatement et prendre des décisions qui s'imposent sur toutes les installations.

Les interventions d'astreinte sont effectuées en priorité par le personnel de l'équipe mise en place sur les sites ou par du personnel formé sur ces sites avec remise à niveau annuelle.

Le Titulaire doit prendre toutes les dispositions possibles afin que les personnels en astreinte interviennent dans les délais imposés à l'accord-cadre, notamment par rapport aux installations essentielles. Le coût des déplacements et des prestations effectuées en astreinte est compris dans les prix annualisés.

Le Titulaire devra, au plus tard, et au maximum 1 mois avant la date de début des prestations, remettre à la CDC le Guide d'astreinte intégrant l'ensemble des informations nécessaires. Le titulaire devra y notamment mentionner : les numéros de téléphone sur lesquels il sera joignable directement pendant les périodes d'astreinte (l'utilisation de messagerie vocale ou de répondeur étant prohibée), un numéro de fax, ainsi une adresse mail dédiée.

L'ensemble des Numéros téléphone fournis ne devront en aucun cas être surtaxés.

Les interlocuteurs correspondant à ces numéros de téléphone devront être qualifiés à traiter les interventions :

- Téléphone niveau 1 : technicien joignable pendant les horaires d'astreinte ;
- Téléphone niveau 2 : cadre joignable en cas de défaillance du niveau 1.

En cas de changement de numéro, le Titulaire devra informer la CDC au moins 30 jours précédant la mise en service du (des) numéro(s) concerné(s).

Chaque appel est consigné et classé par ordre chronologique sur un registre tenu par le Titulaire et à disposition de la CDC et précisant :

- La date et l'heure d'appel ;
- L'heure d'arrivée sur site ;
- L'heure de fin d'intervention ;
- Les mesures compensatoires réalisées ;

- Les consignes transmises ;
- L'auteur de l'appel et son interlocuteur ;
- L'objet de l'incident (matériel, lieu, phénomène constaté).

En dehors des heures de présence des équipes sur site, le délai d'intervention dans le cadre de l'astreinte ne devra pas excéder **deux heures**.

2.3.6.1 - Dossier d'astreinte

Le Titulaire doit la mise en place et le suivi d'un dossier d'astreinte pour chacun des sites de l'accord-cadre.

Celui-ci doit comporter au moins les éléments suivants :

- Les interlocuteurs et leurs coordonnées ;
- Les schémas de principe de toutes les installations de l'accord-cadre ;
- L'emplacement du matériel principal de toutes les installations avec une nomenclature reprise sur les schémas et les plans d'étages (armoire électrique, vannes de barrage, pompes, traitements d'eau...) ;
- Toutes les procédures d'intervention, de manipulation ;
- La liste des entreprises et les coordonnées des intervenants sur les installations et équipements (CDC et Titulaire) ;
- Les particularités du Site ;
- La nomenclature et la codification de l'ensemble des documents des installations et équipements quel que soit le format (papier ou informatique) avec leur emplacement ;
- Les codes d'accès aux systèmes, nécessaires aux intervenants d'astreinte ;
- Les programmations mises à jour ou back-up nécessaires.

2.4 - Gestion de la Maintenance Assistée par Ordinateur (GMAO)

La CDC met à disposition du Titulaire une **GMAO PLANON**. Le Titulaire a obligation d'utiliser et de renseigner cette GMAO. Les moyens matériels nécessaires à l'utilisation de cette GMAO seront fournis par la CDC.

La licence et la relation avec l'éditeur sont portés par la MOA Informatique, la CDC accompagnera et portera les demandes du Titulaire auprès de l'éditeur.

Les données entrantes de la configuration de l'outil GMAO et de ses annexes comprendront au minimum les informations suivantes, dont certaines sont d'ores et déjà paramétrées et dans lesquelles les prestations du Titulaire devront s'inscrire :

- La codification des locaux, et des zones géographiques ;
- Les familles et sous-familles des équipements techniques et des installations ;
- Les équipements techniques associés ;
- Les périodes associées à la maintenance préventive (planning).

Le Titulaire devra prendre en compte et préciser la criticité des équipements ainsi que l'ensemble des installations soumises à des vérifications réglementaires, afin d'assurer la maîtrise des risques opérationnels.

Il lui appartient au Titulaire également de mettre à jour la liste des équipements et l'ensemble des informations issues de la GMAO dès sa prise en charge du périmètre.

Dès la prise en charge et en cours de l'accord-cadre en cas de changement de personnel, le Titulaire doit former son personnel à la GMAO.

Dans le cadre de l'exercice du contrat, la CDC assure l'administration de l'outil GMAO, avec le cas échéant l'assistance de l'éditeur pour sa mise à jour, sa maintenance et son administration. Il s'agit de :

- Création des profils utilisateurs et de leurs droits ;
- Mise à jour des codes de localisation ;
- Mise à jour des familles et domaines techniques ;
- Mise à jour des données servant à alimenter les listes de choix (état, criticité, service, etc.).

Le Titulaire doit être force de proposition pour l'évolution de ces données en termes de création ou de modification.

L'utilisation de la GMAO devra être permanente et gérée en temps « quasi » réel en ce qui concerne l'enregistrement de toutes les tâches réalisées par le Titulaire. Le Titulaire assurera l'exploitation et la gestion de ses propres sauvegardes uniquement dans les espaces de sauvegardes partagés fournis par la CDC (u:\).

La GMAO n'est accessible que sur le réseau informatique de la CDC. Elle n'est pas accessible depuis un portail WEB. Le Titulaire devra utiliser les moyens et postes informatiques mis à sa disposition par la CDC.

Un module mobilité permet cependant au personnel de recevoir des demandes d'intervention via un smartphone, fourni par la CDC, et d'acquiescer leur prise en charge.

Le personnel du Titulaire devra renseigner sur site la GMAO au plus tard 12 heures après toute action. Il est attendu que le responsable de site assure ou vérifie le bon renseignement de la GMAO, à la fin de chaque journée de travail.

Chaque intervenant du Titulaire disposera d'une session personnelle pour « Windows » et pour la GMAO afin de pouvoir attribuer des niveaux de droits adaptés et d'identifier les personnes renseignant la GMAO. Ainsi il est fait interdiction au Titulaire d'utiliser une session commune pour l'ensemble de son personnel ou sous-traitant.

Une revue biannuelle des habilitations et des niveaux de droits sera réalisée. Chaque nouvel arrivant ou sortant devra être déclaré par le Titulaire.

Le logiciel de GMAO, est et reste la propriété de la CDC. Ainsi, les informations recueillies par le Titulaire pour la réalisation des tâches contractuelles et intégrées au système de GMAO resteront également la propriété exclusive de la CDC. Elles seront restituées intégralement et en état d'être exploitées, quel que soit le motif de cessation ou de rupture de l'accord-cadre.

Le Titulaire doit utiliser les fonctionnalités de la GMAO pour à minima :

- Localiser les équipements ;
- Décrire les équipements (type, références techniques, état de vétusté, priorité, etc.) ;
- Renseigner et modifier si besoin les gammes de maintenance ;
- Générer le plan de maintenance ;
- Saisir les demandes d'intervention ;
- Suivre les demandes d'intervention (prise en compte, en cours, clôturé, relance, etc.);
- Gérer la maintenance corrective (OT correctifs) ;
- Suivre l'historique des équipements (historique des bons préventifs et correctifs) ;
- Gérer les stocks (entrées et sorties du stock des consommables, pièces de rechange).

La GMAO doit être correctement renseignée. Les indicateurs appliqués aux critères d'évaluation (dans le cadre de l'obligation de résultats) pourront, en partie, être issus d'états et de tableaux de bord générés par l'outil GMAO. Ces critères d'appréciation pourront comprendre notamment :

- L'analyse du nombre d'interventions ;
- Les délais d'intervention ;
- La prise en compte des principaux ratios de maintenance ;
- La répartition des heures et des coûts associés par type d'intervention (maintenance corrective et préventive), le temps moyen par intervention, l'édition de bilans d'exploitation ;
- L'analyse technique des pannes : nature de pannes / code défaillance ; nombre de pannes (mise en évidence de pannes répétitives) ;
- L'analyse de requêtes techniques et financières réalisées sur l'historique, mise en évidence de pannes particulières, création et suivi d'indicateurs de performance personnalisés ;
- L'analyse des gammes d'interventions, et de leur mise à jour ;
- L'analyse des plannings et des travaux en retard.

NOTA : La CDC se donne le droit de migrer sur un nouvel outil de GMAO. Le titulaire devra l'accompagner dans cette migration et la conseiller.

2.4.1 - Gestion des demandes d'intervention

Les occupants des sites disposeront d'un accès à la GMAO leur permettant de créer une demande d'intervention, mis à la disposition du Titulaire.

Durant les heures ouvrées, le Titulaire doit assurer la prise en compte des demandes d'intervention lui parvenant via la GMAO, par téléphone, courriel, alerte GTB, etc.

- Analyser les demandes d'intervention ;
- Saisir les demandes dans la GMAO ;
- Déclencher les actions nécessaires ;
- Contrôler le respect des délais ;
- Renseigner les informations de suivi dans la GMAO ;
- Faire un retour d'information aux demandeurs en termes de délai et de réalisation des demandes.

2.4.2 - Evolution logicielle de la GMAO

La CDC va migrer vers une nouvelle version de la GMAO PLANON. Le Titulaire doit, dans le cadre de son prix, l'assistance méthodologique et opérationnelle auprès de la CDC pour réaliser cette migration.

- Extraction des données ;
- Modifications des données existantes ;
- Adaptation des données aux nouveaux formats de la future GMAO ;
- Propositions de création de nouvelles données ;
- Renseignements des outils de transfert de PLANON ;
- Contrôles d'intégrité des données ;
- Etc.

2.4.3 - Développement attendu lors de la période du contrat du Titulaire

Le Titulaire devra au cours de l'accord- cadre développer des projets d'améliorations, tels que le déploiement de QR Code sur les équipements : sous un délai maximal de 15 mois à compter de la phase de démarrage des prestations, le Titulaire mettra en place un système de QR codes sur les équipements. L'organisation et le planning de déploiement, ainsi que les modalités de l'organisation proposée devront être conforme au mémoire. Les prestations d'impression, fourniture, pose de ces QR cordes ainsi que toute action nécessaire est à la charge du titulaire.

Le Titulaire proposera et mettra en œuvre toute autre action ou outil susceptible d'améliorer la communication, la transparence et la valorisation de ses actions, conformément à l'organisation et aux engagements présentés dans son mémoire.

2.5 - Consommables, fournitures, pièces de rechange

2.5.1 - Consommables

Les ingrédients et consommables sont des produits de durée de vie limitée dont l'utilisation est nécessaire à l'opération d'entretien, au fonctionnement des installations ou l'exécution d'un service. Le Titulaire fait son affaire de la fourniture de tous les ingrédients et consommables, notamment :

- De l'abonnement et les consommations des lignes téléphoniques qu'il utilise, ainsi que les lignes lui permettant de respecter ses obligations de résultats ;
- Des fournitures et consommables nécessaires à son activité ;
- Les cahiers, registres et autres documents définis à l'Accord-cadre ;
- Chiffons, pinceaux, savons, balais, serpillières ;
- Tous lubrifiants, huiles, graisse, produits de graissage spécifiques ;
- Dégrippants, silicones, agents protecteurs ;
- Produits de nettoyage et de traitement des équipements, des appareillages, des locaux techniques et ouvrages ;
- Peinture, sous-couche, antirouille, solvants, récipients ;
- Eau distillée (appoint d'eau des batteries) ;
- Produits de traitement d'eau, de traitement anti légionellose et de désinfection de tous les ouvrages ;

- Produits de traitement des équipements de dépollution ;
- Fluides frigorigènes, azote, air comprimé et autres fluides spéciaux ;
- Baguettes de soudure, brasure, filasses, téflon, joints de toute nature, garniture des presse-étoupe, des vannes et pompes, etc. ;
- Circlips, visserie, boulonnerie courante $\varnothing \leq 16\text{mm}$;
- Courroies de transmission ;
- Les filtres des centrales de traitement d'air, caissons, appareils terminaux ;
- Les filtres des productions et réseaux de distribution d'air comprimé et pressurisé ;
- Les filtres des groupes électrogènes (huile, eau, air) ;
- Les filtres des différents réseaux de chauffage et climatisation ;
- Sources lumineuses pour les appareils d'éclairage (luminaire Led...) ;
- Disjoncteur, interrupteur, différentiel, etc. ;
- Produit de traitement d'eau ;
- Sels pour les adoucisseurs ;
- Fluide frigorigène ;
- Etc.

Tous ces termes s'entendent au sens le plus large, pour toutes les sections, pour toute installation et pour tout ouvrage. Cette liste peut être complétée pour certains consommables dans les fiches de prestations.

La CDC prend en charge les fournitures suivantes :

- Électricité ;
- Fourniture d'énergies calorifique et frigorifique ;
- Gaz,
- Eau de ville.

L'achat de fuel pour les groupes électrogènes est à la charge du Titulaire, qui le refacturera sans plus-value par devis avec présentation de la facture du fournisseur pour la CDC.

2.5.2 - Fournitures

Les petites fournitures sont des pièces ou éléments dont l'utilisation est nécessaire à l'opération de maintenance ou d'entretien, aux essais, au fonctionnement des installations et ouvrages, ou à l'exécution d'un service.

Le Titulaire fait son affaire de la fourniture de toutes ces petites pièces et tout autre produit, de vie éphémère, dont la fourniture est nécessaire, notamment :

- Roulements des ventilateurs et des pompes, taquets d'accouplement souples des pompes ;
- Fusibles, relais thermiques ;
- Les thermomètres, manomètres ainsi que tous organes de contrôle de bon fonctionnement des installations (sondes, contrôleur d'encrassement des filtres des centrales de traitement d'air...) ;
- Ampoules/tubes d'éclairage, voyants lumineux ou autres sources lumineuses intérieures et extérieures quel que soit leur caractéristique ;
- Les batteries des BAES ;
- Voyants, leds et ampoules des installations techniques ;
- Les filtres (ventilo-convecteur, etc.)
- Les piles et batteries d'alimentation, de sauvegarde, de secours..., y compris celles des télécommandes des appareils terminaux ;
- Supports informatiques pour les sauvegardes des logiciels ou fichiers ;
- La signalétique des équipements et ouvrages placés sous la responsabilité du Titulaire ;
- Les cordons et câbles de liaison des organes terminaux sur les différents réseaux distribués ;
- Les convecteurs électriques.

Tous ces termes s'entendent au sens le plus large, pour toutes les sections, pour toute installation et pour tout ouvrage.

2.5.3 - Pièces de rechange

Les pièces de rechange sont les composants d'équipement ou les équipements eux-mêmes.

Dans le cadre du présent accord-cadre, le remplacement des pièces de rechange dont le prix unitaire public, toutes remises déduites, **est inférieur ou égal à trois cents (300) euros hors taxes**, est inclus dans les prestations à la charge du Titulaire.

Au-delà de ce seuil de franchise, les pièces dont le montant unitaire est supérieur donnent lieu à l'établissement d'un devis préalable et à une refacturation, selon les modalités définies ci-après.

Le Titulaire doit établir ses devis sur la base :

- Des coûts sur BPU ;
- des coefficients d'entreprise transmis au BPU ;
- Le prix des pièces doit correspondre au prix fabricant, remises déduites.

Le mécanisme de refacturation des pièces de rechange est le suivant :

- Pour un devis $\geq 1\,000$ € HT :
Le Titulaire peut transmettre immédiatement le devis à la CDC pour refacturation.
- Pour un devis $< 1\,000$ € HT :
Le Titulaire doit accumuler plusieurs devis de pièces jusqu'à atteindre un montant minimum cumulé de 1 000 € HT avant de pouvoir transmettre la facture à la CDC.

Le prix unitaire correspond strictement au prix d'une pièce, indépendamment du conditionnement.

Par exemple :

- Pièce A : 500 € HT ;
- Pièce B : 400 € HT ;
- Pièce C : 150 € HT ;
- **Montant cumulé : 1 050 € HT**

Une fois ce seuil dépassé, le Titulaire peut émettre un devis de régularisation avec transmission des devis fournisseurs à destination de la CDC.

Ce mécanisme s'applique notamment pour des remplacements multiples (ex. : robinets thermostatiques, vannes, organes de robinetterie, etc.).

Le titulaire devra fournir le prix catalogue des pièces ou équipements en même temps que son devis (Copie du catalogue et devis du fournisseur ou du fabricant). Il fera également profiter la CDC de toute remise qu'il aurait obtenu de ses fournisseurs. Le Titulaire fournira au début de l'accord-cadre et au début de chaque année un tableau des remises commerciales dont il dispose chez ses principaux fournisseurs et fabricants. La CDC se réserve le droit de demander toute justification complémentaire concernant les remises annoncées, y compris des factures pro-forma.

Tout devis non accompagné de justificatifs de prix ou comportant des libellés imprécis (ex : 1 ensemble) pourra être refusé par la CDC, sans obligation de justification.

2.5.4 - Gestion des devis

Le Titulaire devra mettre en place un outil exploitable de suivi des devis permettant :

- de tracer chaque besoin,
- d'assurer le suivi de l'état des devis de pièces de rechanges ,
- d'assurer le suivi des montants cumulés,
- de garantir le respect du seuil des 1 000 €,
- de fournir une vision claire, complète et actualisée des pièces remplacées.

Cet outil doit permettre une analyse lisible et opérationnelle du suivi des pièces de rechange.

NOTA : La CDC se réserve le droit de mettre en concurrence tout devis d'un montant supérieur à 20 000 € HT, entraînant le déclenchement d'une consultation externe.

Le Titulaire sera tenu de réceptionner les travaux et d'en assurer la maintenance.

2.5.5 - Gestion des stocks

Le Titulaire, en vue du respect de la continuité et de la sécurité du service, doit obligatoirement gérer à son propre compte au titre des prix annualisés et de son obligation de résultat un stock de consommables, petites fournitures et pièces de rechange inclus prix annualisé dans le marché.

Le Titulaire devra constituer et maintenir un stock de première urgence, complet au plus tard à la fin de la phase de prise en charge. Ce stock doit permettre d'assurer la continuité de service, la réactivité en cas d'incident et le fonctionnement permanent des installations techniques. Il comprendra notamment, sans que cette liste ne soit exhaustive :

- Différents modèles de régulateur (compatibles avec les installations en place),
- Un jeu d'avance complet pour les filtres (CTA d'air neuf, ventilo-convecteur, unité terminale) avec identification par marquage,
- Disjoncteurs courants,
- Câbles courants,
- Robinetterie sanitaire de secours (presto, réducteur de pression),
- Ensemble de vannes,
- Consommables divers (joints, fusibles, courroies, etc.),
- ainsi que toute fourniture nécessaire à la garantie de continuité d'activité

Pour les pièces qui ne sont pas à sa charge dans le cadre de l'accord-cadre, le Titulaire soumet à la CDC la liste des pièces à inclure au « stock client » pour répondre aux exigences des sites.

Ce « stock client » comporte les pièces qu'il convient d'approvisionner parce qu'elles ont un caractère stratégique et que les délais d'approvisionnement ne permettraient pas d'assurer la continuité du fonctionnement des installations, notamment du fait de l'âge de ces installations. Il peut également s'agir d'équipements mobiles destinés au secours dont le Titulaire assure alors la maintenance dans le cadre de l'accord-cadre.

Dès le premier mois de l'accord-cadre, pendant la phase de prise en charge, le Titulaire devra proposer à la CDC, la liste des pièces détachées constituant ce « stock client ». Ce stock doit être optimisé, le Titulaire justifie donc pièce par pièce la constitution du « stock client ».

Il existe un stock de matériel appartenant à la CDC.

Par ailleurs, un renouvellement du parc annuel est à prévoir au titre de l'accord-cadre, cela comprend :

- Les Convecteurs électriques ;
- Les radiateurs électriques sur pieds pour tous les sites ;
- Des kits de gestion de câblerie des bureaux (goulottes, scratch, etc.) / 20 unités par an ;
- Climatiseurs mobiles renouvellement de 20 unités par an sur BPU ;
- Des déshumidificateurs, selon les besoins identifiés ;
- Tout autre équipement nécessaire à prévoir, au titre du prix.

Le « stock client » est entreposé sur Sites dans des locaux définis en accord avec la CDC et réparti suivant les besoins. Le Titulaire en assure la gestion, qui est bien dissociée de celle du stock du Titulaire. Ce dernier doit pouvoir justifier, à tout instant, de l'état de ce stock et fournir mensuellement à la CDC un état de ce stock. Il prévient la CDC dès que le seuil minimal est atteint afin de procéder à un réapprovisionnement.

Le Titulaire doit tenir à jour un tableau de bord via l'outil de suivi GMAO et le présenter lors de la réunion d'exploitation et dans son rapport mensuel d'activité (RMA), comme suit :

- Faire apparaître les mouvements d'entrées et de sorties de pièces
- Présenter la liste détaillée du stock initial à l'issue de la phase de prise en charge ;
- Tenir à jour un inventaire en continu, accessible à la CDC sur demande ;
- Identifier clairement chaque pièce (marquage, code, équipement associé) ;
- Assurer un réapprovisionnement immédiat après chaque utilisation ;
- Garantir que le stock reste en quantité suffisante pour éviter toute rupture et préserver la continuité de service.

2.6 - HYGIENE SECURITE ENVIRONNEMENT

Le Titulaire prendra en compte toutes les dispositions nécessaires pour intégrer les principes généraux de prévention et se conformer aux obligations qui lui incombent au terme de la loi en matière de sécurité, d'hygiène, de protection de la santé et des conditions de travail, de prévention des accidents de travail, de sécurité publique et de santé publique.

Le Titulaire se conformera aux dispositions édictées par les différents organes chargés d'assurer la sécurité, qui lui seront transmises ou qui seront affichées. Il doit se soumettre à toutes les obligations mises à sa charge par les lois et décrets en vigueur, règlements de police, de voirie, règlement intérieur du site et autres.

A ce titre, il est demandé au Titulaire une participation active aux exercices d'évacuation (contrôle des asservissements, assistance à la mise en œuvre...).

2.6.1 - Obligations générales

2.6.1.1 - Formation / Information

La formation et l'information permanente des personnels entrent dans le cadre de l'engagement de résultats qualitatifs. Le Titulaire devra mettre en œuvre les actions de formation nécessaires et/ou complémentaires pour permettre la pleine maîtrise, par son personnel et ses sous-traitants, du périmètre contractuel et en informera en retour la CDC.

Le Titulaire aura à sa charge la formation initiale sur le site de son personnel. Il assurera le remplacement de son personnel lors des formations. La classification des personnels aura, pour référence, les conventions collectives nationales adaptées aux spécialités. Les qualifications du personnel du Titulaire répondront impérativement aux qualifications diplômantes et expériences minimums requises qui apparaissent indispensables pour la bonne réalisation des objectifs de résultats prévus au présent accord-cadre.

Le Titulaire s'assure que son personnel (sous-traitants compris) connaît les règles à appliquer concernant les procédures de prévention, les procédures d'intervention, le balisage des zones d'intervention, les permis de feu, les tenues et équipements de sécurité, etc.

Le Titulaire assure la formation de son personnel en ce qui concerne l'hygiène et la sécurité, notamment afin que celui-ci soit parfaitement instruit de tous les dangers présentés par :

- Les alarmes et règles de sécurité, incendie ou autres ;
- Les courants électriques ;
- Les installations sous pression ou à température élevée ;
- Les risques dus au gaz ou autres combustibles ;
- Les risques ATEX ;
- Les risques d'anoxie ;
- Les risques de légionnelle ;
- Les risques liés l'amiante ;
- Les risques liés à l'exécution des prestations, notamment la manutention d'objets lourds ;
- Le travail en hauteur, les travaux utilisant une flamme couverte ou non ;
- Les travaux réalisés par des travailleurs isolés ou effectués en dehors des heures normales ;
- L'encombrement de passages, les zones déclarées interdites, protégées ou dont l'accès est soumis à une quelconque habilitation soit réglementaire soit de par l'initiative de la CDC ;
- L'utilisation des nacelles et autres appareils élévateurs.

2.6.1.2 - Règlements intérieurs, accès et consignes

Le Titulaire s'engage à respecter toutes règles stipulées à son encontre par la CDC, qu'il s'agisse des règlements intérieurs propres aux bâtiments, des conditions et contraintes d'accès (notamment celles liés aux contraintes d'accès en zone d'accès restreint) ou de consignes spécifiques d'exploitation.

Avant toute mission exercée sur site, le personnel du Titulaire devra approuver le règlement des intervenants extérieurs qui lui sera communiqué par ce dernier. Tout intervenant, à son entrée sur site, devra être en mesure de justifier de son appartenance à la société du Titulaire soit par une carte professionnelle soit par tout document émanant du Titulaire.

Le personnel du Titulaire s'engage à porter, dans l'exercice de ses prestations, un moyen d'identification (badge ou autre) justifiant de son appartenance à la société du Titulaire.

En ce qui concerne les contraintes associées aux pénétrations ou travaux dans les zones sensibles, interdites ou dont l'accès est soumis à une quelconque habilitation, soit réglementaire soit de par l'initiative de la CDC, le Titulaire soumet préalablement, et dans des délais suffisants, une demande d'autorisation d'intervention auprès des représentants de la CDC, dument habilités.

2.6.1.3 - Signalisation des interventions et propreté

Il appartient au Titulaire, responsable des ouvrages et installations lui étant confiés, de prendre à sa charge toutes les dispositions nécessaires de signalisation et de balisage des interventions afin d'éviter tout problème de sécurité. En cas de carence ou de danger, la CDC se réserve le droit de prendre toute mesure utile aux frais du Titulaire, sans mesure préalable et sans que cette action puisse dégager la responsabilité du Titulaire en cas d'accident.

Une attente spécifique de la signalisation des interventions est à prévoir par le Titulaire à la fois pour le préventif et les travaux.

Les intervenants se doivent d'intervenir équipés de gants pour ne laisser aucune trace post intervention. Un autocontrôle à leur départ doit être réalisé et les intervenants se doivent de nettoyer toutes traces de la zone d'intervention. En cas de manquement à ces obligations ou de constatation de désordres ou de salissures après intervention, le nettoyage sera réalisé aux frais de l'entreprise intervenante et pourra donner lieu à l'application de pénalités conformément aux conditions contractuelles.

2.6.1.4 - Protection des ouvrages

Il appartient au Titulaire, de prendre toutes les dispositions de protection de ceux-ci, afin d'éviter tout problème de sécurité, dégât ou interruption de service. Il supportera, en cas de manquement à cette règle, l'ensemble des charges de réparation afférentes.

2.6.1.5 - Risques d'interférences

Conformément aux dispositions définies par le Code du travail, article R. 4512-7, Le Titulaire et la CDC définissent en commun un plan de prévention définissant les risques et les moyens de prévention mis en place, l'entretien des équipements utilisés dans le cadre des interventions, les organisations de premier secours et d'urgence, les instructions présentes sur les bâtiments concernés par les opérations.

2.6.1.6 - Habilitations

Une copie de l'ensemble des titres d'habilitation (électrique, IRVE, travail en hauteur, CACES, ATEX, GAZ, CPCU, Amiante sous-section 4, etc.) des intervenants du Titulaire sera annexée au plan de prévention du site sur lequel ils interviennent. Les documents mis à jour seront transmis sans qu'il soit nécessaire de les demander. Un récapitulatif sera transmis au moins annuellement par le titulaire à la CDC.

2.6.1.7 - Permis feu

Le Titulaire devra s'assurer du respect des règles de sécurité en cas de travaux : délivrance des permis de feu, réaliser des rondes de sécurité liées aux travaux, et s'assurer de la clôture du permis feu. La demande du permis feu s'effectue auprès du PCS de chaque site. Le permis feu est à demander pour chaque journée et non pour une période de plusieurs jours.

2.6.1.8 - Accès aux locaux

Dans le cadre de l'exécution de ses missions, le Titulaire a accès aux locaux et installations des bâtiments sur lequel il assure des prestations.

Les modalités de préparation, d'information aux occupants et d'accès aux bâtiments, sont examinées conjointement entre le Titulaire et la CDC.

2.6.1.9 - Interventions dans le cadre du décret n°92-158 – Plan de prévention :

Dans le cadre du décret n°92-158 du 20 février 1992 complétant le code du travail et fixant les prescriptions particulières d'hygiène et de sécurité applicables aux travaux effectués dans un établissement par une entreprise extérieure, le plan de prévention doit identifier les risques de coactivité et être pris en compte par l'entreprise intervenant pour la réalisation des prestations.

Le Titulaire doit veiller en toutes circonstances à ce que les dispositions des plans de prévention soient respectées et mis en œuvre pour garantir la sécurité de son personnel et des sous-traitants éventuels.

Le titulaire devra faire l'état de leur mise à jour à la CDC à minima une fois par an, comprenant les sous-traitants, à défaut des pénalités seront appliquées.

2.6.1.10 - **Interventions dans le cadre du décret n°94-1159 – Plan général de coordination (PGC) :**

Dans le cadre du décret n°94-1159 du 26 décembre 1994 relatif à l'intégration de la sécurité et à l'organisation de la coordination en matière de sécurité et de protection de la santé lors des opérations de bâtiment ou de génie civil, les mesures de prévention doivent être identifiées dans le Plan Général de Coordination.

Le Titulaire élabore un Plan Particulier de Sécurité et de Protection de la Santé en y détaillant les risques et l'organisation mise en place pour prévenir ces risques.

La formation du personnel, qui doit être dispensée par l'employeur au préalable de l'intervention, devra tenir compte des risques professionnels encourus.

Lors de ses interventions, le Titulaire s'engage à respecter les dispositions du PGC. Il doit mettre en place les mesures de prévention relatives aux risques professionnels encourus, et doit s'assurer aussi, auprès de ses éventuels sous-traitants, de ses fournisseurs et entreprises qu'il est amené à faire intervenir sur le domaine, que la réglementation relative à la sécurité est respectée.

2.6.1.11 - **Obligations de l'employeur**

L'employeur évalue les risques en application des principes généraux de prévention édictés par le titre II du livre Ier de la quatrième partie du code du travail. Il fixe les mesures de prévention visant à supprimer ou à réduire au minimum l'exposition des travailleurs aux risques. En fonction de l'exposition au risque de ses travailleurs, que ce soit un simple cheminement en emprise ou une intervention aux abords ou dans la zone dangereuse, l'employeur doit leur assurer une formation préalable à leur intervention.

2.6.2 - **Plan de prévention**

Au titre de la législation sur la prévention des risques, notamment le Code du Travail, le Titulaire doit se mettre en relation avec la maîtrise d'ouvrage, dès la notification de l'accord-cadre, pour rédiger avec lui le plan de prévention. Ce document définit toutes les mesures de prévention mises en place lors d'interventions à risques d'interférence, non seulement vis à vis la maîtrise d'ouvrage, mais également des occupants et autres entreprises extérieures :

- Accès en général : horaires, identification des intervenants, zones de sûreté, locaux à risques particuliers (incendie, etc.) ;
- Manutention, utilisation d'engins de transport, de manutention ou de levage, etc. ;
- Délimitation des zones d'intervention, balisage et signalisation des zones d'interventions, et des équipements consignés par les interventions, maintien des circulations ;
- Utilisation de produits, matières, énergie présentant des dangers d'incendie, d'explosion, de brûlure, d'intoxication, de pollution, etc. ;
- Procédures préalables et pendant consignations, et avant remise en régime normal, etc. ;
- Travaux à risques, en hauteur, définition des mesures de protection, etc. ;
- Travaux en milieu ou à accès difficile, ou "isolé" : mesures prises pour assurer la protection des personnes et des biens en locaux techniques, moyens de communication et de surveillance à distance des intervenants, etc.

Le plan de prévention est défini en début de l'accord-cadre et mis à jour annuellement. Aucune prestation ne pourra démarrer tant que le plan de prévention n'aura pas été établi et signé. Il est systématiquement communiqué à tout intervenant sur le site. En cas de recours à un sous-traitant, le Titulaire devra expliciter le plan de prévention à ce dernier et lui faire signer. Le stockage, le suivi et la mise à disposition de ces documents relèveront du Titulaire. Le Titulaire doit tenir un tableau de suivi des mises à jour du plan de prévention.

Le Titulaire a également obligation de procéder à une mise à jour globale du plan de prévention à chaque ajout de sous-traitant.

2.6.3 - **Inspection Commune Préalable**

Lorsque la sécurité des personnes peut être mise en cause, il doit obligatoirement, avant exécution de tout travail, être dressé un procès-verbal d'inspection commune préalable entre le Titulaire ou toute autre entreprise intervenant pour le Titulaire et la maîtrise d'ouvrage, avec l'obligation du permis feu pour chaque tâche qui le nécessite (soudure, meulage, etc.).

Un permis feu devra être établi pour chaque tâche et chaque jour le nécessitant. Tous les autres travaux d'entretien courant et de maintenance ne présentant pas de risques particuliers, sont exécutés en accord avec la maîtrise d'ouvrage.

2.6.4 - Risque amiante & Plomb

Toutes les informations liées au risque amiante des bâtiments sont versées dans les Dossiers Techniques Amiante & Plomb et leurs fiches récapitulatives. Une copie de ces dossiers est mise à la disposition du Titulaire.

Tous les risques et modalités d'intervention liés aux missions réalisées seront précisés dans les plans de prévention.

En cas de suspicion de présence d'amiante et si l'information n'est pas déjà versée au DTA, le Titulaire a pour obligation de prévenir la CDC qui fera réaliser la recherche d'amiante.

En cas de nécessité, avec l'accord de la CDC, le Titulaire peut faire procéder aux opérations de recherche d'amiante. Les prestations sont prises en charge dans les conditions du BPU.

Le diagnostic est remis à CDC pour être versé, en traçabilité dans le DTA. L'identification d'un risque amiante doit faire l'objet d'une notification dans le rapport mensuel d'activité du Titulaire.

L'intervention de maintenance doit se faire dans un esprit de suppression du risque, particulièrement si le matériau amianté est contenu dans une pièce détachée, remplaçable au cours d'une opération de maintenance. Dans le cas contraire, le Titulaire doit rédiger une procédure d'intervention pour définir les règles d'intervention ultérieures dans la maintenance. Cette procédure doit être versée au Dossier Technique Amiante.

Pour la bonne exécution de ses prestations courantes, le Titulaire devra de manière générale justifier qu'il peut intervenir en sous-section 4 sur des ouvrages contenant de manière avérée ou supposée des produits amiantés. Les sous-traitants du Titulaire sont soumis aux mêmes conditions. Les profils concernés correspondent aux prestations prises en charges (électricien, CVC, etc.)

Le Titulaire a pour obligation de former son personnel aux conditions et risques dans les zones amiantées. Ces formations sont intégralement à la charge du Titulaire. Les attestations correspondantes sont transmises à CDC sur demande.

Le Titulaire a un devoir de conseil auprès de la CDC pour les interventions relevant de la sous-section 3. Le Titulaire doit, au titre des prix annualisés, assurer la mise en place des affichages réglementaires sur la présence de produits amiantés.

2.6.5 - Consignations et déconsignations

Le Titulaire a obligation de mettre en place, et afficher, les procédures de consignation-déconsignation et de sécurité des installations dont il a la charge.

Dans le cadre de ses propres prestations ou pour celles de tout tiers nécessitant des consignations et déconsignations, le Titulaire, après avoir préalablement informé et obtenu l'accord de la CDC, devra mettre en œuvre les mesures préparatoires (mises à l'arrêt), conservatoires et de prise en charge selon les conditions réglementaires et les procédures internes.

Le Titulaire a également la charge de procéder aux déconsignations afin de remettre en service les installations préalablement consignées, dans le respect des procédures de sécurité et sureté des biens et des personnes.

Le titulaire a obligation de tenir à jour un registre de suivi des consignations. Ce registre comporte :

- L'entreprise ou entité demandant une consignation ;
- De manière nominative, la personne demandant une consignation ;
- La date de la demande de consignation ;
- La raison justifiant le besoin de consignation ;
- La date de validation de la consignation par la CDC ;
- La date ou horaires souhaités de consignation ;
- La zone concernée par la consignation ;
- La date et horaires validés pour la consignation ;
- La date prévisionnelle de fin de consignation ;
- La date et horaires réels où la consignation est effective ;
- L'entreprise ou entité demandant la déconsignation ;
- La date de validation de la déconsignation par la CDC ;
- De manière nominative, la personne demandant la déconsignation ;
- La date et horaires réels où la déconsignation est effective.

2.6.6 - Précisions pour les Zones ATEX : Cuves carburant pour GE et locaux batteries

Le Titulaire s'assure que l'ensemble de son personnel ainsi que celui de ses sous-traitants qui serait amené à intervenir sur cette installation soit formé et habilité à cet effet. Il devra également mettre à disposition de ce personnel l'ensemble des moyens matériels spécifiques pour intervenir en zone ATEX (équipements anti-déflagration). Toute intervention dans les zones concernées devra être réalisée avec un matériel et des outils (y compris vêtements, chaussures, produits...) ne produisant pas d'électricité statique, de point chaud, etc.

2.6.7 - Arrêt immédiat des prestations

La CDC impose l'arrêt immédiat des prestations, sans mise en demeure préalable, dans les situations de danger grave mettant en cause la sécurité des biens et des personnes. Aucune prestation ne peut être réalisée avant la signature du plan de prévention.

2.6.8 - Réunion de coordination

Le Titulaire doit se rendre aux inspections et aux réunions de coordination organisées par la CDC. Il peut également les susciter s'il estime nécessaire pour la sécurité de son personnel. Ces réunions permettent notamment d'actualiser le Plan de Prévention.

2.6.9 - Produits et déchets

2.6.9.1 - Stockage de produits

Le stockage de produits autorisés par la CDC est effectué à des emplacements désignés à cet effet, et selon la réglementation en vigueur, notamment la présence de systèmes de rétention. Les équipements spécifiques et le respect des conditions de stockage sont de la responsabilité du Titulaire.

Des emballages ad hoc et identifiant leurs contenus (à l'aide de l'étiquetage de sécurité normalisé) sont utilisés pour tous les produits, y compris pour les produits transvasés. Certains produits usagés doivent faire l'objet d'un emballage ad hoc avant tout enlèvement. Aucun produit ne doit être abandonné, laissé sans rangement en dehors des emplacements autorisés après chacune des interventions, sous peine de son évacuation sans préavis par la CDC, aux frais du Titulaire.

Les locaux de stockage sont identifiés et un état des lieux contradictoire sera fait en début et fin de l'accord-cadre.

2.6.9.2 - Élimination des déchets ordinaires

Pour l'élimination des déchets ordinaires générés par les activités du Titulaire et de ses éventuels sous-traitants, le Titulaire pourra utiliser les bennes à déchets de la CDC sous réserve de respecter scrupuleusement le tri sélectif.

Le titulaire devra respecter ses engagements au soutien aux filières locales et devra suivre le plan/tableau de gestion des déchets cités.

2.6.9.3 - Élimination des déchets dangereux

L'abandon de déchets dangereux sur le site de la CDC est strictement interdit. Tout acte d'abandon de déchet, par Le Titulaire ou ses sous-traitants, sur les bâtiments de la CDC, ou dans les conteneurs à déchets inappropriés, fera l'objet d'une élimination aux frais du Titulaire. Tout dommage ou préjudice en résultant pour la CDC notamment financier, sera à la charge exclusive du Titulaire.

Le Titulaire est responsable, en sa qualité de producteur ou de détenteur des déchets générés par ses activités et produits, jusqu'à leur entière élimination, y compris en cas de réalisation par un tiers. L'élimination des déchets comprend les opérations de collecte, transport, stockage, tri et traitement des déchets ainsi produits.

Le Titulaire fournira systématiquement à la CDC d'une copie des bordereaux de suivi des déchets émanant des organismes de traitement agréés.

Le Titulaire doit une traçabilité de la production et de l'élimination de ses déchets par bâtiment. (Cf. Chapitre 3.6 Performance énergétique et environnementale).

En cas de besoin, Le Titulaire pourra solliciter le service de la CDC en charge de la gestion des déchets pour toute information.

Le Titulaire devra répondre à toutes sollicitations de la CDC pour fournir les éléments nécessaires au volet RSE, bilan carbone, certification exploitation, norme ISO, etc.

Le titulaire devra respecter ses engagements Soutien aux filières locales et devra suivre le plan/tableau de gestion des déchets cités.

2.6.10 - Installations Classées pour la Protection de l'Environnement

Le Titulaire du contrat est désigné le mainteneur dans le cadre des prestations de maintenance portant sur les Installations Classées pour la Protection de l'Environnement (ICPE). En ce sens, il doit toutes les démarches administratives et prestations réglementaires obligatoires.

- Pour les installations classées (ICPE) soumises à déclaration, enregistrement ou autorisation, le Titulaire doit respecter les prescriptions qui leurs sont applicables.
- Les prescriptions de fonctionnement sont constituées par des dispositions, édictées par le préfet au moment de la déclaration, de l'enregistrement ou de l'autorisation d'une ICPE, que l'exploitant devra respecter afin de protéger les intérêts visés aux articles L 511-1 et L 211-1 du Code de l'environnement.
- Elles portent sur :
 - ❖ Les modalités de fonctionnement et d'exploitation de l'installation ;
 - ❖ Les moyens d'intervention en cas de sinistre ;
 - ❖ Les moyens d'analyse et de contrôle.

En cas de non-respect de traitement de correctif et ou de non-respect des délais réglementaires de traitement des pénalités seront appliquées.

2.6.10.1 - Devoir du Titulaire

Le Titulaire a la responsabilité d'informer et de fournir à la CDC toutes informations nécessaires aux mises à jour des dossiers ICPE faisant partie de son périmètre ainsi qu'au suivi réglementaire s'y afférant.

Le Titulaire tient à jour les carnets sanitaires, ou les carnets de santé des installations classées et les met à disposition sur le serveur de données de la CDC.

2.6.10.2 - Devoir de la CDC

La CDC remettra une copie :

- Des documents de déclaration ou d'autorisation ;
- Des éventuels arrêtés de préfecture ou de commune, sachant qu'il est de la responsabilité du Titulaire d'avoir connaissance par ces propres moyens de l'ensemble de la réglementation applicable ;
- Des courriers et échanges entre la préfecture, les services administratifs compétents et l'exploitant.

2.6.11 - Réalisation de Travaux

Dans le cadre de réalisation de travaux aux prix annualisés ou hors prix annualisés et qui seraient de nature à engendrer des risques pour la sécurité des personnes, des fermetures d'accès, des arrêts de distribution d'eau, etc., le Titulaire devra présenter à la CDC des fiches d'informations travaux précises sur la nature des travaux suivant le modèle transmis par la CDC en précisant à minima :

- La nature des travaux et leur localisation ;
- La durée et les heures d'interventions ;
- Le détail des travaux ;
- La maîtrise d'œuvre ;
- Des recommandations aux utilisateurs ;
- Un plan et des photos de la zone concernée.

2.7 - PRESTATIONS DE MAINTENANCE TECHNIQUE

2.7.1 - Généralités

Dans le cadre du montant de l'accord-cadre, le Titulaire prend à sa charge toutes les interventions de maintenance préventive et corrective suivant les niveaux de maintenance contractuels.

Les installations techniques et ouvrages font l'objet de listes de matériels présentées en annexe du présent document. Ces listes sont données à titre indicatif. Il est sous-entendu qu'il faut y ajouter l'ensemble des matériels constituant les installations et habituellement nécessaires à leur bon fonctionnement.

Il appartient au Titulaire de consulter si nécessaire, ces listes pour établir sa proposition car il ne saurait en aucun cas se prévaloir d'une quelconque omission.

2.7.2 - Maintenance préventive

Le Titulaire conserve l'entière responsabilité de la politique de maintenance, et il lui appartient de compléter et d'adapter les tâches et les fréquences pour garantir les objectifs de résultats.

Le Titulaire doit se conformer aux notices techniques des différents constructeurs, notamment lorsque les tâches sont liées à la durée de fonctionnement des équipements.

La maintenance préventive est effectuée selon des critères prédéterminés dans l'intention de réduire la possibilité de défaillance d'un bien ou la dégradation d'un service rendu et de maintenir, dans le temps, les performances des matériels ou équipements à un niveau optimal proche de celui des performances initiales. Les interventions qui en découlent peuvent être déclenchées de manière systématique ou conditionnelle.

Au titre de l'accord-cadre, le Titulaire assure la maintenance préventive systématique et la maintenance préventive conditionnelle telles que définies ci-après.

2.7.2.1 - Maintenance préventive systématique

Cette prestation comporte notamment :

- L'inspection et le contrôle, suivant les plannings établis, des installations, avec établissement des comptes rendus de visites ;
- La visite générale planifiée par unité technique ou géographique qui consiste en un examen détaillé des différents éléments et pouvant impliquer certains entretiens ;
- Au cours des visites, Le Titulaire effectue également les opérations systématiques de graissage, réglage, etc. ;
- Les opérations nécessaires pour :
 - ❖ Maintenir dans le temps les performances des matériels ou des équipements à un niveau optimal ;
 - ❖ Éviter la détérioration d'un organe principal, par le remplacement d'un sous composant ;
 - ❖ Diminuer les risques de panne et/ou d'avaries ainsi que les coûts résultant de l'indisponibilité de l'équipement ;
 - ❖ D'accroître la sécurité des personnes et des biens.

La maintenance préventive systématique permet de provoquer les interventions "extraordinaires" des spécialistes lors de la mise en évidence des risques de défaillance.

La nature, la fréquence et les qualifications requises, pour chaque opération de ce type, sont définies par le Titulaire dans son mémoire joint aux annexes (prestations minimales à respecter).

Il lui appartient notamment :

- D'adapter et compléter ces gammes aux exigences spécifiques des installations (équipements spécifiques, conditions d'exploitation particulières...) pour garantir les objectifs de résultats ;
- D'améliorer ces gammes au cours de l'exploitation en tenant compte de l'expérience acquise ;
- De compléter les gammes par les données des constructeurs ;
- De mettre à disposition de la CDC, pour validation, les gammes ainsi modifiées, en explicitant les évolutions par rapport aux gammes types.

L'ensemble des actions de modification des gammes de maintenance est pris en charge dans le cadre du prix du marché. Le Titulaire assure également le bon état de propreté et de l'aspect (retouches de peinture, dépoussiérage ...) des équipements et des locaux techniques dont il a la charge. Un plan d'action sera élaboré par le titulaire lors de la prise en charge des installations.

2.7.2.2 - **Maintenance préventive conditionnelle**

La maintenance préventive conditionnelle est une maintenance préventive subordonnée à un type d'événements prédéterminés révélateurs de l'état de dégradation d'un bien.

Elle permet de programmer, en fonction de certains indicateurs (témoins d'usure, temps de fonctionnement, autodiagnostic...), le remplacement d'éléments composant un équipement en limitant ainsi les coûts en temps et en pièces ainsi que les pertes de production dues aux arrêts des installations.

Au cours des visites réalisées dans le cadre la maintenance préventive ou surveillance des installations définies ci-avant, le Titulaire juge de l'opportunité de déclencher des interventions conditionnelles le plus en amont possible afin d'intégrer les éventuels délais d'approvisionnement de fournitures.

Dans le cas où cette opération engendre des frais financiers non intégrés à l'accord-cadre, c'est-à-dire une maintenance préventive conditionnelle de niveau 5, le Titulaire informe la CDC du prévisionnel de l'opération avec présentation préalable obligatoire d'un devis pour validation de la CDC.

Les opérations effectuées en urgence absolue sont consignées immédiatement après exécution et les travaux différés doivent être répertoriés pour être budgétés ultérieurement.

Le Titulaire est donc responsable du bon fonctionnement et du bon entretien des installations en utilisant les moyens nécessaires pour réaliser cet objectif.

En cas de panne d'automatisme, les opérations de substitution des automates ou des régulateurs par d'autres moyens classiques, sont considérées comme de la maintenance conditionnelle et n'ouvrent pas droit à une rémunération complémentaire.

2.7.3 - **Gestion du plan de maintenance préventive**

Le Titulaire utilise la GMAO pour élaborer et suivre les opérations de maintenance préventive (planning et tâches associées aux gammes de maintenance).

Le planning de maintenance est élaboré sur la base :

- Des équipements ou regroupements d'équipements ;
- Les gammes de maintenances de l'accord-cadre adaptées et modifiées par le Titulaire après accord de la CDC ;
- L'application des ressources humaines (techniciens, spécialistes, sous-traitants, ...) ;
- La durée des opérations ;
- Les contrôles réglementaires ;
- Les arrêts techniques.

Le Titulaire doit intégrer les contraintes de fonctionnement et d'organisation de la CDC

- Interventions en dehors des plages d'occupation des locaux ;
- Interventions les weekends (principalement les samedis) ;
- Anticipation des pics saisonniers (mises en route chauffage ou climatisation).

Le plan de maintenance préventive de base est élaboré pendant la phase de prise en charge. Le Titulaire doit faire valider ce plan par la CDC.

Annuellement, le planning de maintenance réajusté est présenté avant le début du nouvel exercice et doit être validé par la CDC. Il doit comporter les arrêts techniques, les essais, les contrôles réglementaires ainsi que les tâches effectuées en dehors des heures ouvrées. Les éventuelles modifications qui, à l'expérience, s'avèrent indispensables sont réalisées par le Titulaire après validation de la CDC. (Regroupement d'équipement, modification des gammes de maintenance, modification des durées, etc.)

Le planning de maintenance doit être scrupuleusement respecté. Le respect du planning de maintenance préventive systématique sera vérifié chaque mois en réunion d'exploitation ou d'activité. Il sera notamment examiné :

- Le nombre d'opérations réalisées dans les délais ;
- Le nombre d'opérations dont le retard est résorbé ;
- Le nombre d'opérations non effectuées ;
- Le nombre d'opérations toujours non effectuées (en retard).

Le retard sera analysé dans le rapport d'exploitation. Le Titulaire précisera les actions correctives qu'il compte mettre en œuvre pour combler le retard constaté. Dans le cas d'opérations décalées, le Titulaire doit assurer leur exécution dans le mois suivant.

Un tableau de suivi des opérations en retard fera apparaître :

- L'opération concernée (équipement + gamme) ;
- Sa périodicité ;
- La date prévisionnelle initiale de réalisation ;
- Le nombre de jours de retard ;
- La date effective de réalisation.

Le Titulaire est également tenu de présenter le plan de maintenance réajusté pour le mois suivant. L'objectif pour la CDC est d'avoir une visibilité exhaustive des opérations de maintenance engagées.

Les OT relatifs aux opérations de maintenance préventive doivent être clôturés dans la GMAO. Cette clôture vaut engagement sur la réalisation effective des opérations conformément aux prescriptions techniques.

2.7.4 - Maintenance corrective

Les interventions qui relèvent de la maintenance corrective ont pour objet la remise en état des matériels ou équipements à la suite d'une défaillance ou d'une dégradation. La maintenance corrective débouche sur deux types d'intervention :

- **Maintenance palliative** : elle caractérise les dépannages, c'est à dire une remise en état de fonctionnement effectuée in situ, parfois sans interruption de fonctionnement de l'ensemble concerné, avec un caractère « provisoire » ; les interventions correspondantes visent à réduire la durée d'arrêt des installations, les conséquences et, d'une façon générale, les désordres qui s'en suivent et les risques encourus par les occupants des locaux.
- **Maintenance curative** : elle caractérise les réparations, faites in situ ou en atelier, parfois après dépannage, avec un caractère définitif.

Les opérations de maintenance corrective sont réalisées dans les délais prévus au présent accord-cadre :

- A la demande de la CDC, qui précise le degré d'urgence d'intervention souhaité en fonction des perturbations constatées ;
- A la suite d'une demande des occupants, via le service proximité de la CDC ;
- A l'initiative du Titulaire dans un cadre de maintenance préventive, de prestations de surveillance ou à la suite d'anomalies constatées.

Le Titulaire ne peut prétexter que l'origine de la défaillance est extérieure aux installations objet du présent de l'accord-cadre pour refuser d'intervenir.

Chaque intervention de maintenance corrective fait l'objet d'un compte-rendu d'incident (article 3.1.9.4.9) suivant les modalités indiquées dans le présent accord-cadre.

Dans le cas où la sécurité des personnes, des biens ou de fonctionnement des installations est en jeu, le Titulaire prend les mesures d'urgence, qui s'imposent, et assure le dépannage.

Les réparations suivent les interventions d'urgence. Elles sont immédiates si elles conditionnent la remise en marche ou différées, si le fonctionnement provisoire, sans risque, est possible.

Les composants hors service sont remplacés par du matériel équivalent (similaire ou à fonction identique en cas d'arrêt de fabrication) et dans la logique évoquée dans le cadre de la démarche développement durable.

2.7.5 - Spécificités liées aux prestations d'exploitation et maintenance

2.7.5.1 - Contrôles périodiques réglementaires

Le Titulaire assiste la CDC dans la mise en place de la coordination des interventions de contrôles périodiques réglementaires réalisés par un organisme agréé, mandaté par la CDC.

La liste des contrôles prévus à l'origine ne sera pas exhaustive et pourra être soumise à modification en fonction de l'évolution des installations.

Dans le cadre des prix annualisés, le Titulaire doit à minima :

- Valider la programmation et l'animation des réunions de coordination avec les bureaux de contrôles ;
- La planification, la réalisation, et le suivi de la « maintenance réglementaire » réalisables par des prestataires spécialisés ou qualifiés ; (cette planification doit être validée par la CDC)
- L'accompagnement des organismes de contrôle incluant d'éventuelles opérations de consignation d'essais, démontage, remise en service, les moyens d'accès, etc. y compris en horaires décalés ;
- La résolution des anomalies émises par les organismes, et relevant du présent contrat, dans un délai maximum en fonction des trois niveaux de réserves 1, 2 et 3 :
 - ❖ **Niveau 1 (fort) « risque humain »** : réserves critiques majeures ayant engendré l'arrêt de l'équipement, à lever sans délais, à lever sous un mois si contractuel au contrat du préventif ;
Si non contractuelles, remise de devis sous 6 jours à réception du rapport du bureau de contrôle, puis délai d'un mois suite à l'accord de la CDC pour lever la réserve.
 - ❖ **Niveau 2 (risque matériel)** : réserves à lever sous un mois si contractuel au contrat du préventif.
Si non contractuelles, liste des réserves à lever à valider en concertation avec la CDC. A l'issue remise de devis sous 1 mois, puis délai d'un mois suite à l'accord de la CDC pour lever la réserve.
 - ❖ **Niveau 3 « risque de type documentaire »** : remise d'un devis sous 1 mois, puis délai **d'un mois** suite à l'accord de la CDC pour lever la réserve ;
- Le suivi régulier de la levée des anomalies et des réserves avec la tenue à jour et la transmission d'un rapport de suivi inséré dans le rapport mensuel d'activité, avec la tenue à jour de l'extraction du tableau de suivi de l'état de réserves issu de la plateforme du bureau de contrôle ;
- La transmission du PV de levée des réserves. En l'absence de transmission du PV, les réserves sont réputées non levées et donc soumises à pénalités. Les PV relatifs aux réserves fortes doivent être signés par le chef d'entreprise.

Au 1er novembre de l'année, 100% des réserves de niveau 1 et 2 (pour la liste validée avec la CDC) doivent avoir été levées, renseignées sur la plateforme du bureau de contrôle et les PV transmis et signés. En cas de non-respect par le titulaire des pénalités seront appliquées. Toutes les réserves émises par les bureaux de contrôle devront être suivies dans la GMAO.

Le Titulaire doit :

- Faire un point d'avancement du traitement de ces sujets à chaque réunion hebdomadaire et un récapitulatif est également attendu lors du rapport mensuel ;
- Mettre à jour les éléments nécessaires sur l'application de suivi des contrôles réglementaires (actuellement BVLink, mais pourra changer en cours de l'accord-cadre).

Le Titulaire remettra un bilan annuel faisant apparaître :

- Les PV de levés des réserves ;
- Un plan d'action estimé et planifié pour les réserves moyennes et faibles ;
- Une analyse des irrégularités constatées dans les rapports (incohérences réglementaires, doublons de rédaction, etc.). Cette analyse sera soumise aux contrôleurs.

En tout état de cause, le Titulaire est garant de la mise à jour du registre de sécurité pour le périmètre qui le concerne. Le titulaire est le garant des éléments d'information mentionnés dans l'outil BVLink (l'outil pourra changer en cours de l'accord-cadre, il est le seul habilité à les faire évoluer et validant avant tout changement d'état avec les référents de la CDC. La liste des personnes habilitées et leur niveau de droit seront vérifiés au moins 2 fois par an.

L'ensemble des éléments est à classer dans la base documentaire informatique de la CDC (actuellement U:/)

2.7.5.2 - Utilisation de la GTB

Le titulaire du présent lot est « l'utilisateur final de la GTB », il est garant de la vérification des bons paramétrages de la GTB (horaire, consignes, pilotage, etc.). Il aura un niveau exploitant niveau 2 pour effectuer ses actions. Le Titulaire devra traiter l'ensemble des alarmes et des défauts, et limiter le recours au forçage des installations. Toute alarme ou tout défaut restant actif devra être signalé. Tout forçage devra être réalisé avec l'accord préalable de la CDC et faire l'objet d'une traçabilité.

Avant toute modification, il devra avoir l'accord de la CDC et en effectue la demande au lot 2 du présent de l'accord-cadre avec copie de la CDC.

Les limites des prestations sont définies dans l'article 1.11 du présent CCTP précise les prestations attendues et limites de prestations.

3 - CONTENU DES PRESTATIONS MINIMALES DU PRIX ANNUEL

3.1 - PILOTAGE DES PRESTATIONS ET MISSIONS GENERALES (Section 0)

3.1.1 - Pilotage des prestations

3.1.1.1 - Attente de la CDC

La CDC attend du Titulaire une maîtrise contractuelle et opérationnelle démontrable des prestations de pilotage de l'accord-cadre afin de garantir l'atteinte des niveaux de service exigés. Le Titulaire s'engage notamment à :

- Mettre en œuvre, la coordination et la supervision de l'ensemble des prestations confiées au titre de l'accord-cadre ;
- Tenir un reporting régulier traduisant la gestion des activités ;
- Mettre en place un plan de progrès et d'optimisation ;
- Informer en continu sur le déroulement des prestations ;
- Mettre en œuvre et suivre les contrôles qualités périodiques permettant de mesurer l'atteinte des objectifs définis avec la CDC ;
- Veiller à l'amélioration des prestations par le benchmark, la surveillance des meilleures pratiques ;
- Apporter son expertise permettant une amélioration continue des prestations et des coûts compris ou hors prix annualisés ;
- Mettre en œuvre et ajuster en permanence une politique Exploitation / Maintenance nécessaire à la bonne conservation du patrimoine ;
- Veiller à l'application de la réglementation ;
- Maîtriser la sous-traitance ;
- Prendre en compte et prioriser les demandes d'intervention. Suivre de bout en bout ces interventions et communiquer via les systèmes d'information avec la CDC ;
- Analyser les causes et mettre en place des plans d'action pour remédier aux problèmes récurrents ou risquant de détériorer à terme les installations ;
- Organiser et gérer les ressources humaines : formalisation du rôle des intervenants, adéquation personnels/profils de poste, formation des nouveaux arrivants sur le contrat, niveaux d'expertise nécessaire, remplacement des experts en cas absence ou de vacances, maintien des compétences spécifiques liées au patrimoine et aux pratiques de la CDC ;
- Apporter l'expérience issue des autres contrats de même nature. Capitaliser et transférer le savoir-faire entre les membres de l'équipe et vers un nouvel entrant dans l'équipe, organiser la recherche de progrès permanent ;
- Rechercher la satisfaction des occupants. Mettre en place la mesure de la satisfaction ;
- Animer des ateliers d'informations, de formations, communication ;
- Maîtriser la GMAO et développer des outils spécifiques et des partenariats ;
- Fournir l'exhaustivité des rapports d'activité et des bilans financiers ;
- Produire des rapports d'activité et de prestation avec une analyse claire et accessible ;
- S'assurer du suivi de l'outil de plateforme des contrôles réglementaires et de sa mise à jour ;
- Animer et proposer les plans de progrès possibles.

3.1.1.2 - Pilotage du contrat

Le Titulaire est responsable de l'exécution et du contrôle de l'ensemble des prestations prévues à l'accord-cadre. Il propose l'organisation la plus adaptée pour la durée de l'accord-cadre. Les prestations de pilotage sont notamment :

- La réalisation d'un ensemble cohérent de services et de prestations attendus sur le site, tant au niveau qualitatif que quantitatif ;
- La gestion administrative et opérationnelle de l'accord-cadre incluant le suivi et la gestion des contrats avec les sous-traitants ;
- Le reporting ;
- Le conseil, l'assistance technique et la veille technologique, pour atteindre des services performants, innovants et optimisés en termes de coûts ;
- La veille réglementaire ;
- L'élaboration, le suivi et le respect des budgets, tant au niveau du fonctionnement que des investissements ;
- L'encadrement des ressources, leur formation, leur remise à niveau et leur suivi ;
- La mise en place et l'homogénéisation des méthodes et procédures ;

- La veille au respect des normes d'hygiène, de sécurité et d'environnement, de la Santé Sécurité du Travail (SST), du règlement intérieur et des procédures mise en place par le Titulaire ;
- La gestion des incidents et crises ;
- La tenue et la mise à jour des registres et documents contractuels et réglementaires ;
- L'assistance et/ou la mise en œuvre de campagnes d'actions évènementielles ou environnementales à la demande de la CDC ;
- La relation avec les représentants de la CDC ;
- Le suivi du plan de facturation suivant les exigences de la CDC.

3.1.1.3 - **Pilotage des prestations sous-traitées**

Le Titulaire fera son affaire de la sous-traitance, et prendra en charge toutes les obligations afférentes, afin de respecter l'accord-cadre, opérationnellement, contractuellement, financièrement et juridiquement, ainsi que sur le plan des obligations réglementaires ou des questions d'assurance.

Le Titulaire restera :

- Responsable de l'exécution et du contrôle de l'ensemble des prestations prévues à l'accord-cadre ;
- L'interface unique de la CDC pour toutes les prestations.

La sous-traitance sera limitée à la sous-traitance de second rang, sauf autorisation spécifique de la CDC. Ainsi, Le Titulaire a la possibilité de confier une partie des prestations qui nécessite une technicité particulière, à des sous-traitants dans le cadre du périmètre contractuel. Son sous-traitant ne peut quant à lui, en aucun cas, sous-traiter les prestations qui lui sont confiées.

Le Titulaire doit tenir à jour la liste des prestations sous traitées, les sous-traitants concernés et les niveaux de maintenance pris en charge.

Cette liste est soumise à validation par la CDC. Tout changement de sous-traitant devra faire l'objet d'une information préalable à la CDC pour validation. En cas de souhait du titulaire de changement de sous-traitant, le titulaire devra préciser au minimum à la CDC les éléments suivants

- Motivation justifiant le changement de sous-traitant
- Justification des capacités techniques et économiques du sous-traitant
- Présentation de références pour des prestations similaires
- Attestation de formation chez les fabricants (notamment pour CFO/HT, Vapeur, ...)

Si la CDC estime que le nouveau sous-traitant présenté par le titulaire ne présente pas le niveau de compétence nécessaire ou au moins équivalent à l'ancien sous-traitant, alors la CDC se réserve le droit de refuser ce sous-traitant.

Le Titulaire devra garantir le recours aux constructeurs pour tous les domaines techniques sensibles, afin de préserver l'évolution technologique, les garanties, la compatibilité des pièces détachées.

Le Titulaire est garant de l'application des règles (réglementation, règlement interne, règles de sécurité, sûreté et environnement...) par ses sous-traitants. Le Titulaire assure également l'accompagnement de ses sous-traitants ainsi que des sous-traitants de la CDC lors de leurs interventions.

3.1.2 - **Coordination pour l'utilisation de la GTB des différents prestataires**

3.1.2.1 - **Généralités**

Pour rappel, ne sont pas à la charge du Titulaire du présent lot, la maintenance des installations de GTB comprenant :

- Les équipements de supervision et de gestion (matériels et logiciels) ;
- Les concentrateurs ;
- Les réseaux de communication.

Le titulaire du présent lot doit se coordonner avec le titulaire du lot 2 - GTB. Les interfaces entre les titulaires des lots 1 et 2 du présent de l'accord-cadre sont précisées dans l'Article 1.11.2 du présent CCTP.

D'une manière générale :

- Le Titulaire du lot n° 1 aura un accès exploitant de niveau 2 à la GTB, il utilisera notamment la GTB pour :
 - Communiquer au lot 2 les paramètres à appliquer (température de consigne, débits, niveau de lux, temps de fonctionnement, programmation horaire et dérogation, températures de consignes, etc.)
 - Contrôler les paramètres de fonctionnement des installations et s'assurer de leur bon fonctionnement ;
 - Récupérer les informations nécessaires au suivi énergétique, consommation des fluides, historique des événements ;
 - Intervenir en cas d'alerte signalée par la GTB (levée de doute, dépannage, intervention corrective, ...)
- Le Titulaire du lot n° 1 doit se coordonner et établir des relations fonctionnelles avec le Titulaire du lot n° 2 pour :
 - Demander la modification des paramètres de fonctionnement des installations ;
 - Fixer des seuils d'alertes nécessaires à sa conduite des installations ;
 - Faire un point régulier (au moins tous les 15 jours) sur les difficultés rencontrées ;
 - Être force de proposition pour l'amélioration et l'évolution de la GTB ;
 - Définir en commun les tâches respectives lors des travaux concernant la GTB (déplacement de points, raccordement de nouveaux matériels, etc.)
- En cas de dysfonctionnement GTB, le Titulaire du lot n° 1, intervient en premier pour vérifier si le défaut provient de l'équipement technique et sa liaison à l'automate ou à l'UTL ou si le défaut est purement lié à la GTB.
- Lors des arrêts techniques et consignations nécessaires aux prestations de maintenance du lot 1 ou de tout autre prestataire, l'entreprise en charge des arrêts techniques devra indiquer au préalable au titulaire du lot 2 les zones et date concernées afin que le titulaire du présent lot inhibe les éventuelles alarmes pouvant être générées.

3.1.2.2 - Prestations spécifiques

Le Titulaire du présent lot doit analyser toutes les informations émanant des systèmes de GTB. En fonction des possibilités des systèmes, le Titulaire assure un suivi en temps réel des températures et de l'encrassement des filtres des CTA via les systèmes de GTB.

Le Titulaire doit assurer la conduite et l'exploitation courante de la GTB et des régulations. Il doit notamment dans le cadre du présent de l'accord-cadre, sans que cette liste soit limitative, assurer les opérations suivantes :

- Prise en compte et traitement des alarmes (levée de doute) ;
- Transmission des demandes de changement ou définition des seuils des alarmes techniques ;
- Transmission des demandes de définition du niveau de gravité des alarmes techniques ;
- Transmission des demandes de modification ponctuelle des paramétrages (maître-esclave, éclairage...) ;
- etc.

Le Titulaire met en place un cahier de suivi sur lequel est inscrit toute demande de modification de programmes (date, heure, intervenant, objet et nature de la modification, résultat, mode opératoire, etc.).

Le Titulaire doit se coordonner avec le Titulaire du lot n° 2 afin de vérifier que des alarmes sur les systèmes de GTB se déclenchent bien en cas d'anomalie (températures anormales par rapport aux températures de consigne, encrassement des filtres).

En cas d'alarme déclenchée, le Titulaire présente dans son rapport d'activités les mesures prises pour corriger le défaut.

En cas d'alarme non justifiée, le Titulaire doit se rapprocher du Titulaire du lot n° 2 pour corriger le défaut constaté.

En cas de besoin, le Titulaire propose la création d'écrans de suivi des installations et d'organisation des données de façon à obtenir des postes de travail ergonomiques et des états de reporting utiles qui alimenteront ses rapports d'activités.

Pour cela, il demandera lors de réunions bimensuelles GTB, les éléments nécessaires à la bonne réalisation de ces missions. Ces demandes (nature et délai) seront soumises à la validation de la CDC. Il revient à la CDC de s'assurer auprès du prestataire du Lot n° 2 GTB de la transmission des demandes validées et de leur bonne exécution dans les temps convenus.

Dans le cadre de travaux d'aménagement non réalisés par le Titulaire, le Titulaire doit avec le Titulaire du lot n° 2 la vérification du bon fonctionnement de tous les terminaux associés à la GTB à l'issue de ces travaux. Les résultats seront transmis lors des réunions mensuelles.

Si après cette vérification, une remise en état de certains équipements est nécessaire, le Titulaire doit alerter immédiatement la CDC.

3.1.3 - Amélioration et Plan de progrès

Le Titulaire présente, lors de la présentation du bilan annuel, un plan de progrès portant en particulier sur les aspects techniques, service aux occupants, et développement durable.

A noter qu'en cas d'action de progrès préconisée par le Titulaire, nécessitant un investissement ou le lancement d'une démarche projet de plusieurs mois, le Titulaire présentera une fiche d'action de progrès lors des réunions mensuelles d'activité et d'exploitation.

3.1.3.1 - Plan de progrès technique :

Le Titulaire participe à l'élaboration des plans pluriannuels d'entretien et de rénovation. Il propose des actions de renouvellement d'éléments ou parties d'équipements jugés vétustes ou inadaptés.

Le plan doit préciser pour chaque proposition :

- Le Taux de Retour sur Investissement (lorsque possible) ;
- Les subventions pouvant être obtenues (par exemple CEE) ;
- Le domaine impacté (confort, économique, sécurité, fiabilisation) en précisant le pourcentage de chaque domaine.

Le plan pluriannuel entre dans le cadre d'un plan d'investissement visant à maintenir en bon état le parc immobilier ainsi que l'ensemble de ses équipements et installations techniques. Ces travaux pourront être soit confiés au Titulaire de l'accord-cadre soit confiés à un intervenant extérieur.

Le plan est revu à minima une fois par an et devra impérativement proposer à minima deux actions par bâtiment et par année.

3.1.3.2 - Plan de progrès service aux occupants :

Le Titulaire doit prendre en compte les problématiques liées à l'amélioration de la qualité des prestations de services délivrée aux occupants. Le plan de progrès devra notamment contribuer à :

- L'amélioration du confort des occupants ;
- Une meilleure réactivité aux demandes ;
- L'amélioration de l'information délivrée aux services demandeurs et occupants.

Le Plan de progrès service aux occupants est revu à minima une fois par an et devra impérativement proposer à minima deux (2) actions par bâtiment et par année. Il sera présenté et partagé avec les équipes SDI400.

3.1.3.3 - Plan de progrès développement durable :

Le Titulaire devra prendre en compte les problématiques de développement durable et les enjeux liés à l'obtention de la certification HQE Exploitation dans le cadre de son plan de progrès technique.

Il formulera les propositions de nature à favoriser la notion de développement durable dans le respect notamment de la norme ISO 14001 ou du référentiel HQE Exploitation :

- Optimisation des consommations d'énergie et de fluides ;
- Utilisation de produits écologiques dans le nettoyage ;
- Diminution des emballages et du volume des déchets.

Le Plan de progrès développement durable est revu à minima une fois par an et devra impérativement proposer à des actions par bâtiment et par année. Ces propositions seront présentées à la CDC et accompagnées d'une étude détaillée portant à la fois sur les aspects économiques et les aspects environnementaux.

3.1.3.4 - Plan de progrès de la gestion documentaire :

Les différents documents sous format informatique sont déposés sur un espace commun. Lors de la prise en charge, le Titulaire doit prendre connaissance de la structuration de cet espace commun et proposer une amélioration du classement des documents pour en faciliter l'utilisation et l'accès.

Sur toute la durée de l'accord-cadre, le Titulaire doit formuler des propositions pour adapter la gestion documentaire aux besoins d'information et d'accès à l'information des différents intervenants.

Par exemple :

- Nouvelle structuration des données ;
- Codification des documents ;
- Liens avec la GMAO ;
- Association avec un QR Code ;
- Interface d'accès aux documents ;

Le plan de progrès est présenté et analysé au moins une fois par an. Il peut faire l'objet de réunions spécifiques avec les différents services de la CDC.

Le plan de progrès doit présenter :

- Les besoins exprimés par la CDC ;
- Les solutions techniques préconisées par le Titulaire ;
- Leur faisabilité ;
- Les coûts de développement ;
- La planification.

3.1.4 - Devoir de conseil du Titulaire

Le Titulaire, au titre de sa mission de pilotage de l'accord-cadre, a un devoir de conseil permanent auprès de la CDC et doit s'enquérir de ses besoins.

Le Titulaire a un devoir de conseil auprès de la CDC. A ce titre, il signale par écrit à la CDC les incidents constatés ainsi que les incidents prévisibles ou dysfonctionnements, y compris sur les équipements ne faisant pas partie du présent contrat, susceptibles de nuire à la bonne réalisation des prestations. Ces informations devront être transmises dès détection et formalisés par écrit avec des propositions d'actions concrètes, notamment des recommandations techniques, alertes sur toute dérive, plan d'action, etc. Le Titulaire devra alerter sur les conséquences que pourraient entraîner la non-intervention de la CDC et les travaux nécessaires à leur prévention, ce qui constitue un élément essentiel de son rôle d'exploitant technique.

De manière continue et en toute impartialité, il informe, conseille et met en garde la CDC à propos de tout élément ou circonstance dont il aurait connaissance et qui pourrait entraver le bon déroulement des prestations.

Il propose et réalise, y compris à la demande de la CDC, toute étude, note de calcul, ou recommandation susceptible d'améliorer la performance technique, économique, organisationnelle de l'exploitation des bâtiments, ainsi que la satisfaction des occupants du site (éclairage, déperdition énergie...). La réalisation de ces études, notes ou recommandations sont comprises dans l'accord-cadre.

Le Titulaire effectue le suivi de l'évolution réglementaire et technologique et propose à la CDC les évolutions nécessaires à l'accord-cadre pour le respect des contraintes réglementaires. Il informe officiellement la CDC des évolutions réglementaires et technologique lors de réunion mensuelle et transmet annuellement un rapport sur le sujet.

3.1.5 - Gestion de crise

En cas de sinistre ou de défaillance critique, ou encore de pollutions accidentelles, Le Titulaire, pour les installations dont il a la charge, a la responsabilité :

- De prévenir la CDC sans délai ;
- De déclencher toutes les actions nécessaires de sauvegarde ;
- De mettre en œuvre tous les moyens utiles de secours et ou de remplacement.

Sans être exhaustifs, les cas concernés sont :

- Inondation ;
- Incendie ;
- Dégâts des eaux (fuites importantes) ;
- Dégâts liés aux conditions météorologiques ;
- Coupure générale d'eau, d'énergie ;
- Fuite de combustible liquide ;
- Fuite de gaz ;
- Pollution accidentelle des sols ;

- Pollution atmosphérique ;
- Rejets accidentels de polluants dans les réseaux d'assainissement.

A partir du moment où la CDC déclenche son plan de gestion de crise, le Titulaire devra tout mettre en œuvre afin d'accompagner les équipes de la CDC dans :

- L'évaluation des dommages et les possibilités de remise en état ;
- La mobilisation des moyens humains et matériels nécessaires ;
- La définition et la mise en œuvre des politiques de communication interne et externe ;
- La sélection de la stratégie la mieux adaptée aux circonstances.

En cas de pollutions accidentelles des sols, le Titulaire devra intervenir rapidement lors de tout incident ou accident (déversement/incendie) entraînant une pollution supposée ou avérée. Dans tous les cas le temps d'intervention sera inférieur à 15 minutes en heures ouvrées et une heure hors heures ouvrées pour confiner le risque. A cette fin, le Titulaire doit mettre en œuvre les moyens nécessaires, adaptés au type de risque et à la remise en état du lieu de la pollution.

3.1.6 - Plan de contournement

Le plan de contournement est une déclinaison du Plan de Continuité des Activités élaboré lors de la phase de prise en charge. Le Titulaire doit, après le recensement exhaustif des équipements, installations et activités stratégiques, établir un plan de contournement comprenant :

- L'analyse, l'étude et la description des moyens humains et matériels mis en œuvre pour réagir face à toute anomalie (avec propositions d'investissement le cas échéant, outils de suivi ou d'émission d'alarme, ...) ;
- En fonction du risque, les pièces détachées nécessaires à un rétablissement rapide ;
- Les procédures concernant la mise en place de solutions de contournement en cas de pannes ou dysfonctionnements majeurs et les procédures d'escalade interne au Titulaire, faisant état des moyens mobilisables et de la mise en place d'une cellule de crise ;
- Les procédures concernant la mise en place de solutions de contournement en cas de défaillance d'un sous-traitant ;
- Les procédures concernant la mise en place de solutions de contournement en cas de grève de son personnel ou de celui de ses sous-traitants.

3.1.7 - Obligation de Continuité du service et d'activité

La totalité des prestations confiées au Titulaire doit impérativement être exécutée en toutes circonstances, afin d'assurer la continuité d'exploitation des différents bâtiments. En conséquence, le Titulaire sera tenu d'effectuer pendant la durée de l'accord-cadre et en toutes circonstances, sans supplément de prix, même en cas d'arrêt de travail de son personnel, toutes les prestations qui lui sont confiées.

Pour satisfaire ses obligations, le Titulaire aura préalablement pris toutes les dispositions pour que les moyens humains mis en œuvre soient habilités à intervenir sur les différents bâtiments. En cas de grève, y compris concernant un sous-traitant, le Titulaire devra informer la CDC dans l'heure qui suit le préavis de grève, ou le cas échéant le déclenchement de la grève en cas de grève surprise.

En cas de risque d'interruption de service chez le Titulaire, celui-ci doit aviser la CDC dans les délais les plus courts, et au plus tard dans les deux heures suivant la connaissance de ce risque. Dans tous les cas, Le Titulaire précisera à la CDC les moyens qu'il met en œuvre pour exécuter la totalité des prestations et respecter l'obligation de continuité décrite ci-dessus.

Les moyens mis en œuvre par le Titulaire devront être effectifs dans les délais les plus courts, et au plus tard dans les deux heures suivant l'arrêt de travail.

En tout état de cause, Le Titulaire sera tenu d'assurer pendant toute la durée de l'accord-cadre et en toutes circonstances, les prestations minimales, indispensables au maintien de l'hygiène et de la sécurité dans les bâtiments.

En cas d'empêchement du Titulaire à satisfaire à ses obligations, ou si la CDC estime que les mesures proposées sont inadéquates, la CDC se réserve la possibilité de prendre toutes mesures, même de nature financière, y compris la suspension de l'accord-cadre et l'exécution par un tiers aux frais et risque du Titulaire du présent de l'accord-cadre . Dans ce cas, la CDC répercutera au Titulaire l'intégralité des surcoûts liés à la situation.

Le Titulaire s'engage à tout mettre en œuvre afin de garantir la continuité de services et d'usage des installations et des ouvrages qui lui sont confiés :

- Disponibilité permanente de l'eau sanitaire et de l'eau potable ;
- Plein usage des accès et disponibilité des moyens de levage ;
- Continuité de la distribution électrique ;
- Continuité de la fourniture en climatisation, ventilation et chauffage ;
- Disponibilité permanente de la protection incendie, des dispositifs de protection des personnes, et des éléments constitutifs de la sûreté du site, dans le périmètre de ses prestations.

L'indisponibilité qui pourrait survenir, impliquerait immédiatement la prise des mesures conservatoires nécessaires, l'information de la CDC et la préparation des documents d'information à l'attention des utilisateurs. L'ensemble de ces dispositions sont à la charge du Titulaire.

3.1.8 - Gestion documentaire

3.1.8.1 - Généralités

Le Titulaire assure le suivi de la gestion documentaire avec pour objectif de tracer et de maintenir à jour les bases de données documentaires nécessaires à l'exploitation et à la réalisation des prestations confiées dans le cadre de l'accord-cadre. L'inventaire de ces données est réalisé par le Titulaire dans le cadre de la phase de prise en charge.

Si certains documents, obligatoires pour le respect de la législation, des normes et/ou de la réglementation en vigueur, ne sont pas préexistants ou à jour le Titulaire doit leur établissement ou leur mise à jour lors de la période de prise en charge. Le Titulaire a l'obligation d'établir ou mettre à jour ces documents sur la durée de l'accord-cadre.

En cas de modification d'une installation, ou de travaux, le Titulaire prend en charge la mise à jour des documents impactés tels les plans, schémas et documentations « techniques » de l'ensemble des installations du périmètre concerné. Après l'élaboration et la production d'un document, quel que soit son objet, le Titulaire dispose d'un délai maximal de 10 jours pour le déposer sur l'espace commun. En tout état de cause, le Titulaire doit s'intégrer dans l'outil de gestion de la documentation mis à disposition par la CDC.

Les fichiers informatiques relatifs à la gestion documentaire sont mis à disposition dans l'espace informatique partagé. Le Titulaire doit présenter et faire valider par la CDC l'arborescence des dossiers et la codification des noms de fichiers. Pour les documents ne pouvant être numérisés et déposés sur l'espace informatique partagé, le Titulaire doit les tenir à disposition de la CDC sur chaque site concerné dans les locaux mis à sa disposition. À tout moment, la CDC doit pouvoir consulter ces documents.

L'ensemble de la documentation demeure ou devient la propriété de la CDC et n'est utilisée par le Titulaire qu'à seule fin d'exécution du présent de l'accord-cadre. Il ne peut la communiquer à des tiers sans l'accord écrit et préalable de la CDC.

L'ensemble des données gérées par le Titulaire au titre du présent contrat, devra être disponible et accessible par la CDC en temps réel, indépendamment du support informatique utilisé.

3.1.8.2 - Base documentaire informatique

Un espace dédié sur le serveur de la CDC permet le stockage et l'accès à la documentation sous format informatique. Le Titulaire a la charge, après accord de la CDC, de structurer cet espace informatique et de l'alimenter en tant que base documentaire.

La base documentaire inclut notamment :

- Les Dossiers des Ouvrages Exécutés (DOE) ;
- Les Dossiers d'Interventions Ultérieures sur les Ouvrages (DIUO) ;
- Les livrets sanitaires ;
- Les plans de masse et synoptiques techniques, les notices d'exploitation et de maintenance existantes, les plans de recollement des ouvrages exécutés ;
- Les diagnostics amiante, plomb, légionellose, etc. ;
- Les derniers rapports d'exploitation techniques (main courante, inventaire GMAO, cahier de consignes) ;
- Les copies des rapports de contrôles réglementaires ;
- Les PV de levée des réserves ;

- Les rapports d'audits ;
- Divers documents sans que cette liste ne soit exhaustive
- Et d'une manière générale, tous les documents permettant la bonne exploitation du site en totale conformité avec les réglementations, les normes et les législations en vigueur.

Dans le cadre de sa mission de gestion documentaire, le Titulaire doit au titre des prix annualisés :

- La mise à jour systématique des plans techniques papier et informatiques des installations dont il a la charge en début de l'accord-cadre (phase de prise en charge) et lors de modifications réalisées par ses soins ;
- La récupération et conservation des plans techniques des installations suite à des modifications réalisées par la CDC ;
- Un inventaire à jour des documents confiés par la CDC pendant la période d'exécution de l'accord-cadre.
- La constitution et mise à jour permanente d'un **Dossier d'Exploitation et de Maintenance (DEM)**, lequel comprendra entre autres toutes les informations nécessaires à la conduite des installations et aux interventions d'urgence :
 - Localisation des principaux équipements et locaux techniques ;
 - Situation des organes de coupures électriques, hydrauliques et aérauliques ;
 - Synoptiques et diagrammes des réseaux techniques ;
 - Paramètres de conduites des installations ;
 - Procédures d'urgence et de consignation ;
 - Les exigences RSE, notamment les stratégies d'échantillonnage ;
 - La performance énergétique ;
 - La mise en œuvre et mise à jour des plans d'assurance qualité site.

La base documentaire doit être révisée régulièrement autant que nécessaire. **Après l'élaboration et la production d'un document, quel que soit son objet, le Titulaire dispose d'un délai maximal de 10 jours pour le déposer sur l'espace commun.**

3.1.8.3 - Documents spécifiques à la charge du titulaire

Le titulaire à la charge de fournir, produire et renseigner les documents décrits ci-après.

Des exemplaires de carnet sanitaire « type » devront être transmis à la CDC pour validation, au démarrage du contrat.

3.1.8.3.1 - Carnet sanitaire

Le carnet sanitaire a pour objet d'assurer la traçabilité de toutes les interventions de surveillance, d'entretien et de maintenance des réseaux de distribution d'eau et d'air.

Le Titulaire devra à la prise en charge réaliser l'analyse des risques des installations aérauliques et eau de chaque bâtiment et sera jointe à chaque carnet sanitaire.

Le Titulaire doit la mise en place d'un carnet de suivi sanitaire par site, pour les installations dont il a la charge. Cela comprend au minimum :

- Carnet sanitaire eau

- La description des installations et réseaux concernés :
 - Schéma de principe des installations,
 - La localisation des équipements (ballons, séparateur hydrocarbure, bac à graisse, etc.),
- Les opérations de maintenance et d'entretien :
 - Les gammes de maintenances,
 - Les attestations d'entretien des disconnecteurs,
 - Les attestations d'entretien des séparateurs hydrocarbure,
 - Les attestations d'entretien des bacs à graisse,
- Les résultats des analyses d'eau :
 - Programme de prélèvement et d'analyse,
 - Les analyses des eaux techniques : EC, EG,
 - Les analyses des eaux potables : D1 et D2,
 - Les analyses légionnelles : analyse et analyse contradictoire,

- Toutes autres intervention et actions correctives,
- Les opérations de traitement ou de désinfection :
 - L'ensemble des opérations permettant de corriger un écart aux valeurs seuils,
 - Détartrage, désinfection, nettoyage des ballons, etc.,
 - Les bons d'intervention et Fiche Produit (FP) des produits utilisés,
- Les volumes d'eau consommés ;
- Les volumes d'eau consommés lors des curages des réseaux EU/EV/EP ;
- Les relevés de températures :
 - Production ECS,
 - Retour de boucle,
 - Points d'usage,
- Traçabilité des interventions :
 - Dates,
 - Entreprises intervenantes,
 - Comptes rendus,
- L'historique des travaux de modification, de rénovation ou d'extension.

- **Carnet sanitaire air**

- La description des installations et réseaux concernés :
 - Schéma de principe des installations,
 - La localisation des prises d'air neuf et extracteurs,
 - Listing des CTA et VMC,
- Les opérations de maintenance et d'entretien :
 - Les gammes de maintenances,
 - Les attestations de changement de filtres, perte de charges mesurées, etc.,
 - Les mesures de débits CTA et bouches,
 - Contrôle des équipements,
- Mesure de performance :
 - Contrôle des débits d'air,
 - Température et hygrométrie,
- Nettoyage et désinfection des réseaux :
 - Date, méthode et rapport d'intervention,
- Les résultats des analyses d'air :
 - Les analyses de qualité de l'air,
- Les opérations de traitement ou de désinfection :
 - L'ensemble des opérations permettant de corrigé un écart aux valeurs seuils,
 - Les bons d'intervention et FP des produits utilisés,
- L'historique des travaux de modification, de rénovation ou d'extension.

Les mesures de débits et analyses de la qualité d'air devront être réalisé autant de fois que nécessaire pour l'atteinte des cibles environnementales HQE Exploitation, sur les sites concernés.

- **Analyses de potabilité de l'eau**

Lors de la constitution du DEM et de Carnet sanitaire Eau, le Titulaire rédigera un programme de prélèvement et d'analyse de la qualité de l'eau aux points d'usage comprenant l'ensemble des paramètres de l'analyse type D1 et D2 complète définie dans le Code de la Santé Publique. Le programme de prélèvement et d'analyse définira :

- La méthode d'échantillonnage (points de distribution d'eau sur lesquels l'eau sera prélevée) en fonction des risques sanitaires que peut présenter le bâtiment ;

- Les points d'analyse seront déterminés en fonction des risques identifiés que peuvent présenter les installations ;
- La planification des prélèvements et analyses.

Le Titulaire aura à sa charge de réaliser les analyses de potabilité D1 annuel et D2 quinquennal par bâtiment, de comparer les résultats de mesures aux seuils réglementaires et en cas de non-conformité d'identifier les causes et de mettre en œuvre les actions correctives. Ces résultats et le plan d'actions seront présentés lors des réunions mensuelles d'exploitation et déposés dans le Carnet Sanitaire Eau.

3.1.8.3.2 - Livret sanitaire restaurant

Pour chaque restaurant, le Titulaire doit l'établissement et la tenue à jour d'un livret sanitaire restaurant.

Ce livret sanitaire restaurant doit permettre le suivi des interventions suivantes :

- Nettoyage des filtres des hottes ;
- Dégraissage des hottes ;
- Dégraissage des extracteurs et des réseaux d'extraction des hottes ;
- Vidange des séparateurs à graisse.

Un exemplaire de chaque livret est remis au gestionnaire de chaque restaurant et le Titulaire conserve un exemplaire des documents remis.

3.1.8.4 - Précisions concernant les Logiciels et sources informatiques

Le Titulaire doit être en mesure, en cas de nécessité, de réinstaller tous les systèmes informatiques permettant le parfait fonctionnement des systèmes placés sous sa responsabilité.

A cet effet, il doit conserver sur un support adapté, tous les logiciels d'application nécessaires dans leur version d'origine et effectuer toutes les sauvegardes nécessaires concernant les informations propres à chaque site.

En cas d'absence constatée lors de la prise en charge des installations, le Titulaire doit tout mettre en œuvre pour récupérer les logiciels nécessaires. Dans ces conditions, le coût éventuel des licences manquantes peut être pris en charge par la CDC.

La garde et la conservation des logiciels, ainsi que leur licence d'utilisation, sont confiés au Titulaire qui doit les conserver sur site. En cas de perte, le Titulaire sera tenu de fournir, à ses frais, les logiciels nécessaires.

3.1.9 - Reporting et réunions de suivi d'exploitation : maintenance et gestion de site

Le titulaire devra rendre compte de façon distincte de son activité au Département de la maintenance et exploitation SDI210 mais également au Département de la gestion des sites SDI 400. L'ensemble des attentes mentionnées ci-après est attendu auprès de 2 Départements.

3.1.9.1 - Généralités

Le Titulaire met en œuvre les systèmes d'information et d'exploitation mis à sa disposition et prévus dans son offre lui permettant de collecter, exploiter, synthétiser et restituer les informations dans le cadre de son obligation de reporting.

Les objectifs sont le suivi de la bonne réalisation des prestations, l'évaluation de la qualité des prestations et le pilotage des dépenses d'entretien.

Le Titulaire assure le reporting consolidé des prestations (synthèse des reportings dus au titre de chaque section), dans le cadre de rapports mensuels et d'un rapport annuel. A la demande de la CDC, le Titulaire réalise des reportings spécifiques à partir de ses rapports périodiques.

Le Titulaire est force de proposition sur la conception de ces documents, aussi bien en termes de présentation des données, qu'en termes de choix des données, pour autant que les informations minimales détaillées ci-dessous soient reprises. La CDC se réserve le droit d'imposer au Titulaire les formats du reporting.

Dans tous les cas, ces formats doivent être finalisés et validés par la CDC au plus tard à l'issue de la Phase de prise en charge. Suivant l'évolution des besoins d'informations de la CDC, les formats des différents documents de reporting pourront évoluer. Le Titulaire doit obligatoirement désigner dans ses équipes un responsable de l'élaboration des différents reportings.

3.1.9.2 - Suivi des indicateurs d'activité

Les prestations de l'accord-cadre étant basées sur une obligation de résultats avec moyens minimums, leur mesure sera basée sur des critères définis et qui pourront être actualisés chaque année dans le cadre d'un plan de progrès ou de l'évolution des prestations.

Des indicateurs de performance clés (KPI) associés aux objectifs de résultats principaux sont définis en Annexe CCTP 1.1 du présent CCTP.

Les indicateurs de performance seront formalisés au sein de fiches qualité regroupant l'ensemble des données nécessaires à la mesure de chaque indicateur. Ces données seront notamment extraites de la GMAO.

Ces fiches qualité seront renseignées mensuellement par le Titulaire et transmise avec le rapport trimestriel d'activité à la CDC pour vérification.

Le titulaire devra également réaliser une synthèse dans son rapport annuel.

La mesure et le suivi des indicateurs de performance constituent un élément essentiel de l'évaluation du Titulaire. Les résultats obtenus permettront d'établir une note globale de performance annuelle. En cas d'atteinte ou de dépassement des objectifs fixés, un bonus pourra être attribué au Titulaire, selon les modalités définies au CCAP. À défaut, aucun bonus ne sera appliqué.

Par ailleurs, le non-respect des engagements contractuels attendus pourra entraîner l'application de pénalités, conformément aux dispositions prévues au CCAP.

3.1.9.3 - Réunions de suivi d'exploitation

Le titulaire a obligation de participer à toutes les réunions et points demandés par la CDC.

Une réunion sera organisée par domaine, à savoir : une pour le lot CVC/PLB et une pour le lot CFO.

Chaque réunion donnera lieu à l'établissement d'un compte-rendu établi par le Titulaire sous un délai de 48 heures.

Le présent chapitre présente les minimums à réaliser par le titulaire.

3.1.9.3.1 - Points informels

Le titulaire doit participer à tout point informel demandé par la CDC, y compris quand celui-ci n'a pas été programmé au préalable. Ces points de courte durée ont pour objectif de traiter un ou quelques sujets opérationnels courants, ces points ne remplacent pas les réunions programmées.

La CDC pourra demander au titulaire de rédiger un compte-rendu de ces points informels. Le titulaire disposera de 48h00 pour transmettre le compte-rendu.

3.1.9.3.2 - Points hebdomadaires d'exploitation

Des réunions d'avancement hebdomadaire sont prévues entre la CDC et le Titulaire afin de faire un point régulier sur les prestations. Ces points se tiendront par domaine technique entre les référents techniques du Titulaire et les représentants de la CDC.

Lors de ces points hebdomadaires, la CDC pourra procéder à un contrôle des prestations en réalisant une visite technique sur une partie des installations, la CDC pourra exiger la présence du titulaire afin que les constats soient contradictoires.

La rédaction des compte-rendu est à la charge du titulaire et doivent être transmis sous 48h00 à la CDC.

3.1.9.3.3 - Réunions mensuelles d'exploitation

Des réunions d'exploitation sont prévues entre la CDC et le Titulaire afin notamment de coordonner les opérations et vérifier l'avancement des plannings, contrôler la conformité et la qualité des prestations réalisées par le Titulaire.

Le Responsable de l'accord-cadre et le personnel d'encadrement du Titulaire doivent assister à ces réunions. La périodicité des réunions est mensuelle mais pourra être adaptée en fonction des besoins de la CDC, et des réunions exceptionnelles pourront être organisées à tout moment à l'initiative de l'un ou l'autre des Parties.

Le Titulaire rédige le compte-rendu de chaque réunion et le remet à la CDC dans les deux (2) jours ouvrés suivant la réunion, pour validation avant diffusion. Ce compte-rendu mentionne notamment les actions à mener par les Parties avec une date de réalisation au plus tard.

La réunion mensuelle d'exploitation est avant tout une réunion technique. Cette réunion ne sert pas à caractériser l'activité du Titulaire (gestion des indicateurs) mais à présenter l'avancement des prestations, les difficultés techniques rencontrés, mettre en place des plans d'actions et en faire le suivi, faire le point sur les travaux, etc.

3.1.9.3.4 - Réunions mensuelles d'activité

La réunion mensuelle d'activité permet de contrôler au travers de différents indicateurs et la présentation de tableau de suivi, l'activité du titulaire pendant le mois écoulé et d'en mesurer la conformité par rapport aux objectifs fixés de l'accord-cadre.

Le rapport mensuel d'activité sert de base à la réunion mensuelle et est remis au plus tard dans les huit (8) premiers jours du mois suivant (version papier et version informatique PDF). Le titulaire s'efforcera toutefois de limiter le nombre d'impressions papier afin de contribuer à la préservation de l'environnement.

3.1.9.3.5 - Réunions mensuelles énergétiques

Les réunions mensuelles énergétiques servent à présenter le bilan des consommations en eau, électricité, gaz, réseaux urbains, fioul, etc., des différents sites.

L'objectif de ces réunions n'est pas la simple présentation des résultats, mais de bâtir un plan d'amélioration énergétique et de mesurer l'avancement de l'application de ce plan.

Chaque évolution ou anomalie détectée doit faire l'objet d'une analyse consolidée par des mesures et des contrôles in situ validant les hypothèses formulées.

Le Titulaire devra étayer ses analyses par la mesure de températures, de consommation d'équipements particuliers au moyen de systèmes d'acquisition en continu non intrusifs et le cas échéant par la pose de sous comptage en complément du plan de comptage existant.

Les analyses corrigées des données climatiques doivent bien distinguer les usages réellement influencés par les conditions climatiques des usages de base.

Le Titulaire rédige le compte-rendu de chaque réunion et le remet à la CDC dans les deux (2) jours ouvrés suivant la réunion, pour validation avant diffusion.

3.1.9.3.6 - Réunion trimestrielle RSE

La réunion trimestrielle environnement permet de contrôler au travers de différents indicateurs et la présentation de tableau de suivi, l'engagement environnemental et sociétal du titulaire pendant le trimestre écoulé et d'en mesurer la conformité par rapport aux objectifs fixés de l'accord-cadre.

3.1.9.4 - Rapports et compte-rendu

Le titulaire a obligation de produire tous les rapports et compte-rendu demandés par la CDC. Le présent chapitre décrit les exigences minimales à réaliser par le titulaire.

Ces rapports servent de base aux réunions périodique et sont remis au plus tard dans les huit (8) premiers jours du mois suivant.

3.1.9.4.1 - Rapport mensuel d'exploitation

Le rapport mensuel sert de support à la réunion mensuelle d'exploitation, le titulaire doit le transmettre à la CDC à minima 48h00 ouvrées avant la réunion, il comporte à minima les éléments suivants :

- Avancement du planning de maintenance préventive ;
 - Présentation du plan réalisé pendant le mois ;
 - Présentation du plan du prochain mois ;
 - Les opérations qui auront un impact sur l'activité ;
- La liste des interventions préventives prévues non-réalisées à la fin du mois, avec un justificatif et une date de réalisation prévisionnelle ;
- Les interventions d'astreinte réalisées dans le mois ;
- Les suites données à ces interventions ;
- La liste des interventions correctives avec les délais d'intervention, de réalisation, la justification des résultats, la date d'intervention définitive ;
- Le traitement des demandes d'intervention ;

- L'avancement des levées de réserves des contrôles réglementaires ;
- Les faits marquants du mois en précisant la localisation, le domaine technique, l'installation concernée et la date de l'événement ;
- La liste des interventions sous-traitées avec le nom du sous-traitant ;
- Les résultats des mesures et contrôles ;
- Les analyses d'eau : Résultat par bâtiment des différents points analysés et des éléments mesurés. Ces données devront être accompagnées des valeurs de référence ;
- Les consommations des produits de traitement ;
- Un état du stock des pièces de rechange incluant le quantitatif en stock, les stocks minimaux et les pièces consommées dans le mois ;
- Un bilan des études et devis demandés, dans le cadre de la mission d'assistance et d'obligation de conseil du présent de l'accord-cadre ;
- Un bilan des devis en séparant les devis en cours de rédaction, les devis en attente de décision, les devis en attente de commande et les devis refusés. Ce bilan devra faire apparaître pour chaque devis la référence, l'intitulé, le bâtiment, le montant, la date de fourniture, la date de commande, la date de mise en service. Ce bilan doit être accompagné du compte global d'exécution des travaux ;
- Les autocontrôles techniques effectués par le Titulaire ;
- La présentation des attendus en termes de RSE et leur synthèse ;
- Les points particuliers.

3.1.9.4.2 - Rapport mensuel d'activité

Le titulaire doit transmettre le rapport mensuel à la CDC à minima 48h00 ouvrées avant la réunion. Celui-ci sert de support à la réunion mensuelle d'activité, et doit intégrer à minima les éléments suivants :

- Organigramme fonctionnel de l'accord-cadre :
 - Intervenants de la CDC ;
 - Intervenants du Titulaire ;
 - Mouvements de personnel du Titulaire.
- Planning de présence mensuel des personnels du Titulaire avec l'indication de :
 - Présence sur site ;
 - Présence hors site ;
 - En congés ou RTT ;
 - En formation ;
 - Arrêt maladie ;
- Planning mensuel des personnes en insertion avec l'indication de :
 - Présence sur site ;
 - Présence hors site ;
 - En congés ou RTT ;
 - En formation ;
 - Arrêt maladie ;
- Les faits marquants du mois écoulé ;
- Bilan du plan de maintenance préventive :
 - Opérations préventives réalisées en nombre et en heure ;
 - Opérations préventive réalisées dont la date prévisionnelle est dans le mois considéré, en nombre et heures ;
 - Opérations préventives réalisée par anticipation, en nombre et heures ;
 - Opérations préventives effectuées en retard, en nombre et heures ;
 - Opérations préventives en retard, en nombre et heures théoriques.
- Suivi des contrôles réglementaires :
 - Nom du contrôle ;
 - Date ;
 - Nombre de réserve émises ;
 - Nombre de réserves levées ;
 - Taux de traitement des réserves (%) ;
- Liste des prestataires extérieurs qui sont intervenus :

- Nom du sous-traitant ;
- Prestations effectuées ;
- Date d'intervention prévisionnelle ;
- Date d'intervention effective ;
- Prochaine date d'intervention ;
- Bilan des demandes d'intervention :
 - Nombre de demandes d'intervention (proximité, technique, alarme GTB) ;
 - Nombre de demandes d'intervention non prises en compte et clôturées sans suite ;
 - Nombre de demandes d'intervention traitées et clôturées dans les délais ;
 - Nombre de demandes d'intervention traitées et clôturées hors délais ;
 - Nombre de demandes d'intervention en cours ;
 - Nombre de demandes d'intervention non traitées ;
 - Liste des demandes d'intervention non clôturées ;
- Bilan de la maintenance corrective :
 - Opérations correctives réalisées, en nombre et en heures ;
- Suivi des GPA et GBF sur les sites concernés ;
- Suivi des interventions en astreinte ;
- Suivi des devis (état, compte global d'exécution des travaux) ;
- Suivi des déchets (dispositions prises, type et quantité de déchets évacués...) ;
- Suivi des fluides frigorigènes ;
- Suivi des analyses d'air ;
- Suivi des analyses d'eau ;
- Synthèse du suivi énergétique ;
- Suivi des certifications HQE exploitation afin d'atteindre les cibles fixées ;
- Suivi des contrôles des prestations (Présentation des résultats des autocontrôles/contrôles internes effectués par le Titulaire).

NOTA :

Les bilans présentés dans les rapports d'exploitation doivent être détaillées par bâtiment.

Le nombre d'opérations préventives réalisées correspond à la somme des opérations réellement réalisées dans le mois qu'elles soient prévues, en retard ou anticipées.

Les ratios de réalisation sont

Le Titulaire doit exprimer le ratio entre le préventif et le correctif en nombre et en heures, en sachant qu'ils ne peuvent être supérieurs à 100, comme suit :

- Sont pris en compte au titre du préventif :
 - Les opérations préventives systématiques programmées ;
 - La conduite et l'exploitation des installations ;
 - Les accompagnements, analyses et contrôles ;
- Sont pris au titre du correctif
 - Les opérations de maintenance corrective ;
 - Le traitement des demandes d'intervention ;
 - Les astreintes ;
 - Le suivi des garanties.

Le nombre de demandes d'intervention correspond aux demandes prises en compte au titre des demandes techniques, des demandes des occupants de la CDC ou référents, des alarmes GTB. Ce nombre de demandes doit être validé par la CDC.

3.1.9.4.3 - Rapport mensuel énergie

Le rapport mensuel énergie présente les résultats des attendus généraux en termes de reporting pour le suivi des consommations en énergie et fluides, comprenant à minima les éléments suivants :

- Relevé des consommations d'énergie et fluide des compteurs ;
- L'ensemble des tableaux de suivi et graphiques associés ;
- Les analyses critiques sur les consommations resituées dans leurs contextes (occupation, surfaces, conditions météorologiques...) ;
- L'identification des consommations anormales avec des proposition d'amélioration, avec une justification de la cause ;
- Une synthèse mensuelle à intégrer au rapport mensuel d'activité.

Ce rapport doit comporter une section dédiée au suivi des consommations et une dédiée au suivi des données météorologiques.

- Suivi des consommations :

- Électricité

Le suivi de l'électricité intègre à minima :

- L'évolution des consommations globales en énergie active et réactive avec indication du dépassement par rapport à la tangente phi (facturation + relevés compteurs assurés par le Titulaire),
- La cohérence des valeurs des comptages et sous-comptages,
- L'évolution des dépenses globales avec précision des pénalités éventuelles,
- Le suivi de la courbe de charge générale électricité hebdomadaire et sa critique mensuelle (forme, proportions, évolution, etc.) en précisant notamment l'indication des puissances atteintes et précision des dépassements éventuels ou surdimensionnements des puissances souscrites,
- La répartition des consommations d'électricité par « grands » usages (pour les bâtiments de catégories C1 ou C2),
- La comparaison des différents postes de consommation par rapport à l'objectif (et benchmark) et par rapport à la moyenne des années antérieures lorsque celles-ci seront disponibles,
- L'analyse des consommations par des ratios pertinents,
- L'analyse des écarts constatés et la définition des actions correctives à mettre en place dans le cas de dérive, ou la proposition des voies d'amélioration de l'efficacité énergétique.

- Gaz et Vapeur – Réseau urbain chaud

Le suivi de consommation en énergie gaz et vapeur réseau urbain intègre à minima, pour chaque site concerné :

- L'évolution des consommations globales (facturation + relevés compteurs/sous-compteurs assurés par le Titulaire),
- L'évolution des dépenses globales avec précision des pénalités éventuelles,
- La comparaison des consommations par rapport à l'objectif et par rapport à la moyenne des années antérieures lorsque celles-ci seront disponibles,
- L'évolution du ratio des consommations chauffage corrigé des conditions météo,
- Le suivi de la signature énergétique du bâtiment (exemple : régression linéaire des consommations en fonctions des DJU) et du coefficient de détermination associé (r^2),
- L'analyse des écarts constatés et la définition des actions correctives à mettre en place dans le cas de dérive, ou la proposition des voies d'amélioration de l'efficacité énergétique.

- Eau glacée – Réseau urbain refroidissement

Le suivi de consommation en énergie eau glacée réseau urbain intègre à minima, pour chaque site concerné :

- L'évolution des consommations énergétiques et volumétriques globales (facturation + relevés compteurs/sous-compteurs assurés par le Titulaire),
- L'évolution des dépenses globales avec précision des pénalités éventuelles,
- La comparaison des consommations par rapport à l'objectif et par rapport à la moyenne des années antérieures lorsque celles-ci seront disponibles,
- L'évolution du ratio des consommations eau glacée éventuellement corrigé des conditions météorologiques,
- L'évolution du delta de température,
- L'analyse des écarts constatés et la définition des actions correctives à mettre en place dans le cas de dérive, ou la proposition des voies d'amélioration de l'efficacité énergétique.

- Eau de ville

Le suivi de la consommation d'eau intègre à minima :

- L'évolution des consommations globales (facturation + relevés compteurs/sous-compteurs assurés par le Titulaire),
- L'évolution des dépenses globales,
- La comparaison des consommations par rapport à l'objectif et par rapport à la moyenne des années antérieures lorsque celles-ci seront disponibles,
- L'évolution du ratio de consommation eau corrigé des conditions d'exploitation (litres/jour/poste de travail et/ou nombre de couverts, etc.),
- L'analyse des écarts constatés et la définition des actions correctives à mettre en place dans le cas de dérive, ou la proposition des voies d'amélioration.

- **Fioul**

Le suivi de la consommation de fioul intègre à minima, pour chaque site concerné :

- L'évolution des consommations globales (basée sur les relevés mensuels assurés par le Titulaire),
- L'évolution des dépenses globales lors de chaque approvisionnement.

- **Suivi des données météorologiques**

Les données météo nécessaires au suivi seront obtenues auprès du centre Météo France ou Costic le plus proche de chaque site considéré. Les abonnements auprès de Météo France ou Costic sont à charge du Titulaire.

Le suivi permet d'établir des ratios de consommation :

- Wh/m².DJU pour le CHAUFFAGE (calcul Météo France – Professionnels de l'énergie – Déficits chauffagistes – base 18),
- Wh/m².DJF pour le RAFRAICHISSEMENT (calcul Météo France – Professionnels de l'énergie – Excédents climaticiens – base 15).

Cette méthodologie permettra de prendre en compte de potentielles évolutions du projet (modification de la surface, changement d'usage, variations climatiques, etc.) et d'isoler l'impact des actions de maintenance et d'amélioration.

En complément des précisions ci-après, il est rappelé que le titulaire à la charge de procéder à l'analyse des données de facturation et de les comparer avec ses propres relevés in-situ. En cas de divergence, il doit remonter à la CDC les constats divergents et les actions possibles à mener.

En fin de chaque année civile, le TITULAIRE prendra en charge la consolidation des données de consommations facturées afin d'assister la CDC dans la production de ses rapports annuels RSE et Bilan Carbone.

3.1.9.4.4 - Rapport trimestriel de suivi indicateurs qualité (KPI)

La qualité de service est évaluée au moyen d'un ensemble d'indicateurs de performance (Key Performance Indicators – KPI) définis dans les annexes du CCTP, et en cohérence avec les engagements contractuels.

Ces indicateurs ont pour objectif de permettre à la CDC de piloter la qualité des prestations, d'évaluer le respect des obligations contractuelles et d'inscrire l'exploitation des installations dans une démarche d'amélioration continue.

Le titulaire assure un suivi mensuel de l'ensemble des indicateurs de performance relatifs aux thématiques suivantes :

- Qualité et continuité des prestations ;
- Conformité de l'exploitation et fonctionnement technique ;
- Respect des engagements contractuels et des niveaux de service attendus ;
- Performance énergétique et environnementale ;
- Engagements RSE et démarche de développement durable ;

La liste détaillée des indicateurs à suivre, ainsi que les modalités de calcul et les objectifs associés, sont définies en annexe du présent CCTP. Ces indicateurs constituent le socle minimal de suivi de la performance du contrat.

Ces indicateurs devront être suivi mensuellement et présentés dans le Rapport Trimestriel d'Activité, conformément aux modalités de présentation et de périodicité prévues, définie au démarrage du contrat.

Ce rapport devra notamment comporter :

- la présentation des indicateurs suivis sur la période ;
- l'évolution des résultats par rapport aux objectifs fixés ;
- l'analyse des éventuels écarts ou dérives constatés ;
- les actions correctives ou d'amélioration mises en œuvre ou proposées.

Les données utilisées pour le suivi des indicateurs devront être fiables, traçables et justifiables, et issues notamment des outils d'exploitation utilisés par le TITULAIRE, en particulier de la GMAO et/ou GTB.

Le TITULAIRE s'engage à remettre ce rapport trimestriellement à la CDC, en s'appuyant sur les données issues de la GMAO, dans le délai quinze (15) premiers jours du trimestre.

La CDC se réserve la possibilité, à tout moment, de demander au Titulaire tout élément justificatif relatif au suivi et mesure des Indicateurs de performance (historiques des rapports d'intervention, extraction issues de la GMAO exploitée par le Titulaire, etc.).

Ainsi, le Titulaire est responsable :

- du suivi régulier des indicateurs de performance,
- de l'analyse des résultats obtenus,
- de l'identification des axes d'amélioration,
- de la proposition et mise en place d'actions correctives en cas d'écarts ou de dérives constatées par rapport aux objectifs fixés.

Cette démarche devra s'inscrire dans une logique d'amélioration continue de la qualité des prestations et de la performance globale du contrat.

Le Titulaire s'engage à fournir un Plan d'Assurance Qualité (PAQ) applicable au présent Contrat et garantit également sa capacité à mettre en œuvre un Plan de Continuité d'Activité (PCA) assurant le maintien des services essentiels et des paramètres de fonctionnement en cas de situation exceptionnelle.

Dans le cadre de son offre technique, le TITULAIRE devra :

- proposer des indicateurs de performance complémentaires qu'il juge pertinents pour le pilotage du contrat ;
- définir pour ces indicateurs les modalités de calcul, les outils de suivi et les objectifs associés ;
- être force de proposition sur les niveaux de performance qu'il s'engage à atteindre, en cohérence avec les exigences du présent de l'accord-cadre .

3.1.9.4.5 - Rapport trimestriel Responsabilité sociétale et environnementale (RSE)

Le rapport trimestriel Responsabilité sociétale et environnementale (RSE) sert de base à la réunion trimestrielle et présente le suivi des engagements de responsabilité sociétale et environnementale du TITULAIRE, décrit dans l'article **Erreur ! Source du renvoi introuvable.** du CCTP.

La réunion trimestrielle RSE permet de contrôler au travers de différents indicateurs de performance RSE et des tableaux de suivi, l'engagement environnemental et sociétal du titulaire pendant le trimestre écoulé et d'en mesurer la conformité par rapport aux objectifs fixés à l'accord-cadre.

Le TITULAIRE s'engage à remettre trimestriellement à la CDC, dans le délai quinze (15) premiers jours du trimestre suivant (version papier et version informatique PDF), un rapport trimestriel RSE détaillant en particulier :

- Le suivi des indicateurs de performance RSE ;
- Le suivi des actions engagées sur l'année et réalisées sur le trimestre en cours dans le cadre du Plan de Progrès Environnement ;
- Le suivi des actions mise en place afin de privilégier l'utilisation de matériels et techniques limitant la surconsommation de ressources et réduisant les impacts environnementaux sur les sites ;
- Le suivi de soutien aux filières et emplois locaux ;
- Le suivi de l'insertion et formations via la présentation du Rapport d'Activité d'Insertion & Formation ;

- La mise en place de formations ou de réunions de sensibilisation et le suivi de la montée en compétence de l'équipe en matière environnementale ;
- Les pratiques de réductions du volume de déchets d'entretien/maintenance misent en place ;
- Les suivis des déchets d'entretien - maintenance et travaux (dispositions prises, registres, modalités de tri et de collecte, types et quantités de déchets générés et traités avec justificatifs, fourniture des BSDD, etc.) ;
- Le suivi des seuils de traitement et recyclage des déchets issus de l'activité de maintenance des sites ainsi que pour les travaux ;
- Les attestations de déchets d'entretien/maintenance valorisés global ;
- Les attestations de déchets d'entretien/maintenance valorisés matière ;
- Le suivi des procédures et des situations d'urgences et exceptionnelles pour assurer la conformité de l'activité aux dispositions législatives et réglementaires applicables en matière d'environnement ;
- Le suivi des ateliers de sensibilisation et du planning de réalisation ;
- Le suivi du dispositif d'affichage ;
- L'inventaire des produits d'entretien (si utilisés) respectueux de l'environnement (faibles impact environnemental, biodégradables, sans risque de contamination pour la récupération des eaux pluviales).

Le Titulaire rédige le compte-rendu de chaque réunion et le remet à la CDC dans les deux (2) jours ouvrés suivant la réunion, pour validation avant diffusion.

NOTA : Le Titulaire devra mettre en place une méthodologie dédiée, permettant la saisie, la mise à jour et le suivi des données nécessaires à l'élaboration du bilan carbone de son activité.

3.1.9.4.6 - Rapport annuel d'exploitation

Le Titulaire devra transmettre un rapport annuel d'exploitation. Celui-ci comprendra deux documents :

Un rapport de synthèse annuel dans lequel sont consignés au minimum :

- La synthèse et l'analyse des données mensuelles (préventif, correctif, demandes d'intervention, évolution des indicateurs, bilan des travaux réalisés, etc.),
- Le planning de maintenance mis à jour pour l'année suivante,
- L'inventaire des non-conformités réglementaires observées au cours de l'exercice,
- Les propositions d'amélioration identifiées dans le cadre de la démarche de plan de progrès.
- Un rapport regroupant les justificatifs scannés des contrôles réalisés (procès-verbaux, rapports d'intervention, résultats d'analyse, documents réglementaires, etc.) ;
- Une synthèse annuelle d'exploitation commentée des rapports mensuels (intégrant une comparaison avec les deux exercices précédents).

Ce rapport présente les éléments complémentaires suivants :

- Le plan de prévention réactualisé ;
- Les conditions spécifiques de fonctionnement (durée de marche des principaux Équipements, incidents de fonctionnement, actions effectuées) ;
- Un état général des équipements, incluant notamment l'obsolescence du matériel, et les difficultés d'approvisionnement en pièces détachées ;
- Le bilan quantitatif et financier des consommables et pièces détachées ;
- Les mouvements et l'état du stock de pièces détachées, le coût de chacune des pièces et le total ;
- Les résultats des contrôles et essais réglementaires (certificats, procès-verbaux) ;
- Les analyses annuelles d'eau de chauffage, eau glacée et d'ECS ainsi que leurs conclusions et les actions correctives ;
- Le suivi des fluides frigorigènes et l'impact carbone des fluides frigorigènes ajoutés dans l'année ;
- Les audits sanitaires « Eau » et « Air » (description de l'état des installations de production et de distribution d'ECS, des bras morts, etc.) ;
- Les bilans issus de la gestion des actions de maintenance préventive effectuées, les temps passés, les observations, commentaires, et suites données ;
- Le bilan des actions de maintenance corrective effectuées, les temps passés, les observations, commentaires et suites données, en précisant les actions effectuées en astreinte ;
- Le bilan des observations et des levés de réserves établit suite aux rapports de visite et essais réglementaires ;

- Le bilan de la gestion des déchets, comprenant le taux d'utilisation de pièces issue du réemploi ;
- La mise à jour des gammes de maintenance préventive appliquées sur le site ;
- Le plan de maintenance de l'année suivante ;
- La mise à jour des Annexes du CCTP avec la note d'état des équipements existants ;
- La mise à jour des schémas de principe des installations avec la liste des équipements ;
- Le bilan du registre des pannes et demandes d'interventions (les observations, commentaires et suites données), avec notamment les pannes ou demandes d'interventions récurrentes ;
- La préconisation de travaux pour réduire les consommations d'énergie ou améliorer les installations ;
- Les propositions d'interventions supplémentaires ;
- Le Compte global d'exécution des travaux ;
- Sur le plan réglementaire, l'identification toute non-conformité identifiée. Notamment en cas d'urgence, ces anomalies devront être signalées à la CDC sans attendre le rapport annuel ;
- Au regard de l'évolution des besoins : la mise en évidence de l'éventuelle insuffisance des installations face à une évolution des besoins qu'il convient de définir avec rigueur. Ce bilan doit déboucher sur l'énoncé des conséquences qui découleraient du fait de ne pas en tenir compte et sur des propositions de solutions adaptées aux défauts qu'il aura permis de mettre en évidence.

Ce rapport annuel d'exploitation devra être transmis dans les 2 (deux) mois suivant la fin d'un exercice en cours. Ce rapport sera présenté par le titulaire à la CDC en réunion annuelle d'exploitation.

Ce rapport sert de base à la réunion annuelle et est remis au plus tard dans les trois (3) premières semaines de l'année suivante (version papier et version informatique PDF).

3.1.9.4.7 - Rapport annuel « SUIVI ENERGÉTIQUE »

Le Titulaire établit un rapport de synthèse annuel intégrant le bilan annuel des consommations et dépenses par énergie et poste d'usage avec indication des écarts sur objectifs.

Le rapport annuel de suivi énergétique est remis au plus dans les trois (3) premières semaines de l'année suivante de l'accord-cadre (version papier et version informatique PDF).

3.1.9.4.8 - Rapport annuel « RSE »

Le Titulaire établit un rapport de synthèse annuel intégrant le Bilan Annuel Responsabilité sociétale et environnementale (RSE) sert de base à la réunion annuelle et présente le suivi des engagements de responsabilité sociétale et environnementale du TITULAIRE.

Le TITULAIRE s'engage à remettre annuellement à la CDC, dans le même délai que celui prévu pour le rapport annuel, un bilan RSE détaillant en particulier :

Le bilan des actions engagées et réalisées sur l'année écoulée dans le cadre du Plan de Progrès Energie et Environnement. Le titulaire devra apporter les éléments suivants :

- Une quantification des économies réalisées en énergie et en équivalent carbone ;
- Le bilan des indicateurs de performance RSE ;
- La consolidation des données de consommations facturées en équivalent carbone ;
- Le plan de progrès énergie ;
- Le bilan des mesures prises ou engagées pour limiter les impacts environnementaux ;
- Le bilan de soutien aux filières et emplois locaux ;
- Le bilan de l'insertion et formations ;
- Le bilan de la montée en compétence de l'équipe mise en place ;
- Les bilans du suivi des déchets d'entretien - maintenance et travaux ;
- Le respect des seuils de traitement et recyclage des déchets issus de l'activité de maintenance des sites ainsi que pour les travaux ainsi que le plan de progrès ;
- Le bilan carbone du TITULAIRE et de ses intervenants ;
- Le bilan des mesures prises pour assurer la conformité de l'activité aux dispositions législatives et réglementaires applicables en matière d'environnement ;
- Le bilan des procédures et des situations d'urgences et exceptionnelles pour assurer la conformité de l'activité aux dispositions législatives et réglementaires applicables en matière d'environnement ;
- Le bilan des mesures prises vis-à-vis de la sensibilisation des occupants aux économies d'énergies ;

- Le bilan des ateliers de sensibilisation, les ateliers proposés et le planning de l'année N+1 ainsi que le plan de progrès ;
- Le bilan du dispositif d'affichage, le plan de communication pour l'année N+1 et le plan de progrès ;
- Les principales actions et mesures proposées pour l'année à venir ;
- Le rapport bilan environnemental sera présenté au cours d'une réunion annuelle dédiée ;
- Le plan de progrès environnementale.

Le rapport annuel RSE est remis au plus dans les trois (3) premières semaines de l'année suivante (version papier et version informatique PDF).

3.1.9.4.9 - Compte-rendu d'incident

Le Titulaire établit pour chaque incident sur les équipements essentiels ou relatif à la sécurité des personnes ou des biens un compte-rendu écrit, comportant les éléments suivants :

- Date, heure et lieu de l'événement ;
- Date et heure début d'intervention ;
- Date et heure de clôture d'incident,
- Descriptif de l'incident ;
- Analyse des causes ;
- Descriptif des mesures conservatoires mises en œuvre ou des opérations de remise en état définitive ;
- Les actions éventuelles qui restent à mettre en œuvre (opérations à réaliser pour la remise en état définitive) ;
- Les mesures pour assurer la continuité de service ;
- Les conséquences sur l'exploitation ou le fonctionnement du site ;
- Les préconisations pour éviter le renouvellement de l'incident.

Au préalable, la CDC aura été immédiatement informée de l'incident. **Le compte-rendu d'incident doit être remis à la CDC dans un délai maximum d'un (1) jour ouvré après la déclaration de l'incident.**

3.1.9.4.10 - Compte-rendu d'arrêt technique

Des arrêts techniques sont prévus pour chaque bâtiment selon un planning établi par la CDC. Ces arrêts techniques se déroulent hors heures ouvrées, généralement le samedi. Le Titulaire devra prendre en compte au moins un arrêt technique par an et par bâtiment.

Le Titulaire doit la préparation de l'arrêt technique et la réalisation des interventions, ainsi que des essais durant l'arrêt technique. Après chaque arrêt technique, le Titulaire établit un compte-rendu de synthèse intégrant les opérations réalisées par ses propres équipes, ses intervenants spécialisés et ses sous-traitants.

Ce compte-rendu de synthèse doit notamment lister :

- Les équipements contrôlés,
- Les opérations de maintenance réalisées,
- La liste des réserves levées,
- Les défauts constatés et qui n'ont pu être corrigés durant l'arrêt technique, en précisant le degré d'urgence ainsi que les propositions pour y remédier.

Les rapports détaillés d'intervention rédigés par les équipes du Titulaire ou ses sous-traitants doivent être annexés à ce compte-rendu. Le compte-rendu d'arrêt technique doit être remis à la CDC dans un délai maximum de quinze (15) jours après l'arrêt technique.

3.1.10 - Rondes

Le Titulaire devra, dans le cadre de son prix, organiser des rondes quotidiennes afin de vérifier visuellement le bon fonctionnement des équipements, d'identifier toute éventuelles anomalies pour prévenir des défaillances.

La ronde devra être réalisée dès l'arrivée du personnel sur site, soit à 7h. À l'issue de cette ronde, un compte rendu sous forme de rapport ou fiche, dont le modèle aura été validé en amont avec la CDC lors du démarrage du contrat, devra être transmis :

- renseigné dans la GMAO,
- et transmis avant 8h, soit avant l'arrivée des premiers occupants sur site.

Les fréquences mentionnées ci-dessous constituent un minimum exigé et ne dispensent pas le titulaire d'ajuster les contrôles en fonction des besoins ou des incidents constatés.

Deux types de rondes sont à effectuer :

- Les rondes techniques qui concernent les équipements situés en locaux techniques, les installations associées de distribution (réseaux) ainsi que l'état des locaux techniques (approche préventive et fonctionnelle) ;
- Les rondes de proximité qui concernent l'ensemble des équipements en contact avec les occupants, afin de garantir le confort et la sécurité (sanitaires, éclairage, installations électriques bureaux, terminaux CVC, etc.).

Les rondes techniques sont assurées par le personnel de l'équipe de maintenance, sous la responsabilité des référents techniques du Titulaire affectés à chaque site, avec l'appui de support complémentaire tel que le responsable méthode, pour le côté service aux occupants.

3.1.10.1 - **Rondes techniques**

Les rondes techniques consiste à vérifier l'intégrité, le fonctionnement et la conformité des installations et doivent permettre de :

- Vérification systématique de la GTB (absence d'alarmes, etc.) ;
- Surveiller le bon fonctionnement des équipements (installation de climatisation, HTA, VDI, etc.) ;
- Contrôler les paramètres de fonctionnement (températures, débits, etc.) ;
- Vérifier l'absence de fuite, de bruit, d'odeur anormal et/ou présence d'eau au sol ;
- Vérifier les conditions d'ambiance des locaux techniques (absence surchauffe, gel, humidité excessive, ...) ;
- Procéder à des relevés de températures des différents circuits hydrauliques ou aérauliques ;
- Contrôler l'état des voyants, la bonne fermeture des armoires électriques et remplace les éléments défectueux ;
- L'éclairage quelles que soient les sources ;
- Pour les bornes de recharge des véhicules, en cas de chocs externes visibles, la borne doit être déconnectée ;
- Noter la propreté des locaux techniques ;
- L'état des calorifuges, suspentes et fixations ;
- Manœuvrer les vannes ;
- Effectuer des chasses, contrôler les filtres, les adoucisseurs ;
- Nettoyer le local technique si nécessaire ;
- Vérification de la température relevée par les sondes dans les locaux ;
- Etc.

Les rondes concernant les locaux techniques de production sont à minima quotidiennes. Les rondes concernant les autres locaux et installations sont à minima mensuelles. Dans le cas où la fréquence des opérations de maintenance préventive est inférieure à du mensuelle, le Titulaire sera tenu de réaliser une ronde intermédiaire entre deux opérations programmées.

Les personnels chargés des rondes doivent disposer de consommables ou petites pièces de rechange afin d'effectuer les dépannages ou petites réparations immédiatement.

Lors de la phase de prise en charge, le Titulaire doit proposer les circuits de chaque ronde et les définir comme suit :

- par domaine technique ;
- préciser les éléments à surveiller et contrôler, ainsi que les paramètres à relever ;
- planifier ces rondes dans la GMAO ;
- Intégrer les rapports et/ou fiche de rondes dans la GMAO pour assurer le suivi et traçabilité.

Cette fiche servira de support au compte rendu de ronde. Chaque compte rendu doit obligatoirement faire apparaître les photographies des désordres constatés, les actions réalisées ou à réaliser.

Pour faciliter l'exploitation de ces fiches et assurer un lien avec les outils de gestion de la maintenance, les fiches doivent être élaborées sous une forme digitalisée.

En cas de besoin et à la demande de la CDC, le titulaire devra réaliser des relevés de température, d'hygrométrie et de mesure de niveau d'éclairement, et si nécessaire il devra procéder à la pose d'enregistreurs.

3.1.10.2 - **Rondes de proximité**

La ronde de proximité doit permettre d'assurer le confort des occupants en identifiant et en remédiant aux désordres et dysfonctionnements constatés.

- Fuites, engorgement de sanitaire ;
- Température ECS ;
- Système de chasse d'eau ;
- Sources lumineuses y compris éclairage de sécurité ;
- Commande de stores ;
- Confort thermique (Température d'ambiance et température soufflage);
- Débits d'air ;
- Etat de propreté des bouches de ventilation ;
- Bruits, odeurs ;
- Etc.

Les rondes de proximité concernent principalement :

- Les salles de réunions (rondes journalières pour les salles occupées – planning communiqué par CDC) ;
- Les locaux VIP ;
- Les halls et accueils ;
- Les bureaux ;
- Les locaux sanitaires ;
- Les espaces de restauration ;
- Tout espace en contact visuel avec les occupants.

Le Titulaire veillera à ce que le personnel en charge des rondes de proximité, réalisées au contact des occupants, soit en mesure d'interagir efficacement avec eux, de recueillir leurs besoins, d'y apporter des réponses appropriées et de mettre en œuvre les actions correctives nécessaires.

Les rondes sont élaborées lors de la phase de prise en charge et validées par les services de proximité de la CDC. Ces rondes ne sont pas figées mais adaptées tout le long de l'accord-cadre en fonction des besoins de la CDC.

Le circuit de ronde doit identifier les locaux concernés. Un formulaire doit servir de support à chaque ronde. En fin de ronde, un compte rendu doit obligatoirement faire apparaître :

- Le local ou la zone concerné(e) ;
- Les équipements contrôlés ;
- Une notation de constat (sans désordres apparents, désordre ponctuel, action à programmer) ;
- Des photographies des désordres constatés ;
- Les actions réalisées ou à déclencher ;
- Des observations éventuelles.

Le responsable méthode assure la gestion de ces rondes et bonne réalisation de ses rondes servicielles.

En fonction des désordres constatés, le titulaire doit déclencher les actions correctives nécessaires et doit être en mesure d'intervenir immédiatement pour réaliser les dépannages ainsi que le remplacement des pièces défectueuses, sous la responsabilité des référents techniques.

Le Titulaire doit disposer en permanence d'un stock suffisant de pièces de rechange et de consommables pour procéder à ces dépannages et réparations (Remplacement de sources lumineuses, éléments de robinetterie, de système de chasse d'eau, etc.).

Les formulaires et comptes rendus associés à ces interventions doivent être produits sous format digitalisé. L'ensemble de ces interventions doit être systématiquement tracé et documenté dans la GMAO.

3.1.11 - **Contrôles**

3.1.11.1 - **Contrôles du Titulaire**

Le Titulaire organise et réalise des autocontrôles du niveau de performance exigé pour l'ensemble des prestations confiées (que ces prestations soient réalisées par ses équipes ou par celles de ses sous-traitants).

Le Titulaire met en œuvre ses outils de suivi de la performance à partir des indicateurs de performance définis dans le présent CCTP et ses différentes annexes.

Le système de mesure de la performance est mis en œuvre et étalonné pendant la période de prise en charge. Au cours de cette période et au plus tard 3 mois après le transfert d'activité, le Titulaire présentera une première mesure des indicateurs de performance. Le Titulaire est tenu de reporter ces mesures dans un rapport d'activité trimestriel transmis à la CDC.

Toute anomalie ou tout écart constaté lors de ces contrôles devra faire l'objet d'un plan d'actions correctif et d'une information auprès de la CDC sur la levée des anomalies ou écarts constatés.

3.1.11.2 - Contrôles de la satisfaction

Le contrôle de la satisfaction des occupants sera effectué selon une méthodologie proposée par le Titulaire et validée lors de la phase de prise en charge par la CDC et son service de communication. Les questionnaires de satisfaction proposés par Le Titulaire seront validés par la CDC.

Une évaluation de la satisfaction des occupants sera présentée à chaque réunion mensuelle d'activité. En l'absence d'atteinte du seuil de satisfaction prédéfinie, le Titulaire devra présenter le plan d'action pour atteindre le seuil minimum de satisfaction des occupants.

3.1.11.3 - Participation aux contrôles de la CDC

Le Titulaire a l'obligation de participer à l'ensemble des contrôles de ses prestations ou de son organisation, initiés par la CDC. Lors de ces contrôles initiés par la CDC, le Titulaire a obligation de mettre à disposition au moins une personne de son personnel ayant pouvoir de décision et tout le personnel opérationnel nécessaire pour accéder aux différents locaux ou équipements dont il a la charge. Le Titulaire doit également toute disposition nécessaire afin de faciliter les contrôles initiés par la CDC.

NOTA : Dans le cadre du contrôle qualité, des rondes trimestrielles pourront être réalisées par la CDC. La CDC organisera une ronde de vérification de la bonne tenue des locaux techniques, en présence du référent concerné. Le Titulaire devra accompagner cette ronde et fournir un rapport détaillé de l'état des locaux.

3.1.12 - Suivi de la garantie des installations

Les installations sous garantie peuvent être :

- Des installations et équipements encore sous garantie mis en place avant la date d'effet du présent de l'accord-cadre ;
- Des installations nouvelles réceptionnées avant la date de prise d'effet de l'accord-cadre et incluses à l'accord-cadre;
- Des équipements mis en place par le Titulaire dans le cadre des travaux correctifs ou sur commande ;
- Des matériels achetés directement par la CDC et confiés au Titulaire durant de l'accord-cadre ;
- Des installations nouvelles réceptionnées après la date d'effet de l'accord-cadre et qui seront intégrées au de l'accord-cadre ;
- Des installations nouvelles non réceptionnées à la date de prise d'effet de l'accord-cadre mais dont l'exploitation sera malgré tout indispensable.

Le Titulaire a l'obligation de participer aux opérations de réception des travaux, y compris lorsque ceux-ci sont effectués par des tiers.

Dans le cas des installations nouvelles, réceptionnées ou non ou partiellement, une convention tripartite signée entre la CDC, le constructeur/installateur et le Titulaire définira les limites de la maintenance effectuée par le Titulaire pendant la phase chantier et la Garantie de Parfait Achèvement.

Cette convention précisera :

- La liste des équipements ;
- Les gammes de maintenance qui s'appliquent (Le titulaire assure les niveaux de maintenance 1 et 2 hors remplacement d'éléments) ;
- Les conditions d'intervention de l'entreprise travaux, notamment les délais d'intervention et de réparation ;
- La remise des :
 - Codes d'accès logiciel
 - Sauvegardes logicielles
 - Clefs spécifiques
 - Analyse fonctionnelle
 - Procédures d'intervention

○ Documentation technique ;

- Les coordonnées des intervenants côté entreprise et coté Titulaire du présent de l'accord-cadre .

En cas de défaillance sur des équipements ou de désordres sur des ouvrages durant leur période de garantie (parfait achèvement, biennale ou décennale), le Titulaire assure :

- Un diagnostic précis et argumenté du défaut ; ce diagnostic détermine l'origine du défaut et établit la responsabilité technique d'un ou plusieurs intervenants ;
- L'information de la CDC des conclusions de son diagnostic ;
- Les mesures conservatoires nécessaires et la mise en service des équipements de remplacement ou de secours éventuels ;
- Toutes les démarches demandées par la CDC pour préserver ses droits nés ou à naître à l'encontre des constructeurs, des fournisseurs, des installateurs et de tout tiers responsable ou estimé responsable ;
- Le suivi de toutes les interventions relatives au désordre, des réparations définitives et de la réception.

Ces dispositions ne doivent pas être un frein à la continuité du service à laquelle le Titulaire est obligé. Le Titulaire prend soin de faire en sorte que ses interventions ne soient pas de nature à entraîner la déchéance des garanties légales ou contractuelles sous peine d'être tenu pour responsable des conséquences, sauf en cas de mise en sécurité du personnel ou des biens ou de demandes écrites de la CDC.

Le Titulaire est réputé connaître les clauses de garanties légales et particulières attachées aux installations et ouvrages. Le Titulaire assiste la CDC dans l'exercice de ses droits de recours en garantie auprès des installateurs et fournisseurs, par exemple : accompagnement sur les expertises suite à mise en œuvre d'une garantie.

Le Titulaire prend toutes les dispositions en accord avec le constructeur ou l'installateur pour assurer la coordination de leurs interventions. Après réparation par les intervenants en garantie, il vérifie le bon fonctionnement de l'équipement et en informe la CDC.

Le Titulaire informe la CDC des dates d'expiration des garanties, dresse un état des équipements et ouvrages dans des délais suffisants pour engager des recours et assiste la CDC en cas de visite contradictoire. Les interventions du Titulaire ne doivent en aucun cas entraîner la déchéance des garanties légales ou contractuelles sous peine d'être tenu pour responsable des conséquences qui en découleraient.

3.1.13 - Cartographie des Locaux Atmosphère explosive (ATEX)

Pour les zones et locaux dans lesquels ses collaborateurs interviennent, le Titulaire réalise la cartographie des locaux soumis à ATEX et définit pour son personnel les moyens d'intervention et de protection à mettre en œuvre.

Le Titulaire doit assistance et conseil à la CDC sur les sujets ATEX qui touchent à l'exploitation des bâtiments et dans les domaines concernés par le présent de l'accord-cadre . Lors de la phase de prise en charge, le Titulaire identifie ces installations et réalise la cartographie de ces locaux.

3.2 - CHAUFFAGE, VENTILATION, CLIMATISATION (Section 1)

3.2.1 - Consistance des installations

Les installations de cette section comprennent l'ensemble des équipements nécessaires à la production de chaleur et d'eau glacée, à leur distribution, au traitement de l'air et d'ambiance des locaux et à la ventilation. Cela inclut notamment :

- Les équipements de production et de distribution calorifique ;
- Les équipements de production et de distribution frigorifique ;
- Les réseaux de distribution des fluides caloporteurs ;
- Les équipements de traitement d'air et de ventilation ;
- Les réseaux de distribution d'air et de ventilation ;
- Les équipements et organes terminaux d'émission ou de diffusion.

Il est entendu que s'ajoutent aux installations décrites ci-avant l'ensemble des organes et équipements associés tels que :

- L'ensemble des armoires et coffrets électriques associés à ces équipements y compris les coffrets de relaiage et les arrêts d'urgence ;
- L'ensemble des organes d'automatisme/ régulation, de réglage et d'isolement des équipements ;
- L'ensemble des équipements de sécurité et d'alarme liés aux équipements (y compris les dispositifs d'arrêt des équipements asservis à la détection incendie et les DAD des centrales de traitement d'air) ;
- L'ensemble des systèmes de régulation et de dialogue avec une GTB, y compris les sondes et capteurs de tous types, les automates et équipements de télésurveillance liés aux équipements ;
- Les appareils de mesure (thermomètres, manomètres, etc.) ;
- Les équipements de traitement de la qualité d'eau et de protection des réseaux hydrauliques (ex. : adoucisseurs, système de filtration, traceurs électriques...) ;
- Les traceurs et systèmes de protection antigel ;
- L'ensemble des câbles, chemins de câbles, boîtes de dérivation, associés à ces équipements ;
- La fixation, les suspentes et le calorifuge des réseaux et équipements ;
- Etc.

3.2.2 - Prestations particulières de la section

3.2.2.1 - Mise en marche et arrêts des installations.

Le Titulaire assure, sous sa responsabilité, la mise en marche et l'arrêt des installations en fonction de l'occupation et/ou des conditions météorologiques, dans le respect des conditions de sécurité, d'hygiène et de confort.

Avant chaque mise en service, le Titulaire doit s'assurer que les installations sont dans la capacité de fonctionner. Le Titulaire doit donc effectuer au préalable toutes les vérifications et entretiens nécessaires. En cas de panne lors de la mise en service d'une installation, les délais d'intervention et de remise en état s'appliquent.

Le Titulaire doit être en capacité d'arrêter ou de mettre en marche les installations à la demande de la CDC pour quelques raisons que ce soit (travaux, contrôles, changement de mode d'occupation, etc.).

Les opérations liées à ces arrêts ou mise en marche sont incluses dans les prix du contrat.

3.2.2.2 - Chaudières – Sous stations

Le Titulaire met en place et tient à jour un livret de chaufferie ou sous-station. Le Titulaire assure les opérations de ramonage annuellement pour les installations au gaz. Il réalise semestriellement, durant la période de fonctionnement des chaudières, un contrôle de combustion et un calcul de rendement à l'aide d'un analyseur de fumées.

Le Titulaire assure le contrôle périodique des appareils de sécurité sur les brûleurs, générateurs et les réseaux de gaz. Les périodicités sont celles imposées par la réglementation avec un minimum d'une fois par an.

Le Titulaire doit la réalisation des prestations prévue par le Code de l'Environnement et notamment aux articles R.224-1 à R.224-41.

3.2.2.3 - Filtration de l'air

Dans le cadre du prix annualisé de la maintenance préventive, le Titulaire devra la fourniture de l'ensemble des filtres prévus sur les équipements de traitement d'air (pas de seuil limite).

Le niveau de filtration à respecter est au minimum identique à l'existant, tout en respectant la réglementation applicable.

Le Titulaire assure les remplacements (nettoyage proscrit) :

- Au minimum semestriels des filtres sur les ventilo-convecteurs et équipements terminaux,
- Selon indication de pertes de charges pour les centrales de traitement d'air et armoires de climatisation avec changements au minimum trimestriels pour les préfiltres et semestriels pour les filtres. Pour ces équipements, le Titulaire maintient sur l'équipement un affichage dit de traçabilité où il indique systématiquement la date du dernier remplacement de filtre.
- Pour les filtres spécifiques le Titulaire procède au remplacement des filtres conformément aux prescriptions du constructeur.

De façon générale, le Titulaire doit établir et tenir à jour un tableau de suivi du remplacement des filtres de toutes les installations techniques en indiquant la périodicité de remplacement, le type et dimensions du filtre, la marque, la date de remplacement et la date prévisionnelle du prochain remplacement.

NOTA : Les campagnes de remplacement des filtres doivent avoir lieux lors du deuxième et quatrième trimestre, et notamment le samedi pour les ventilo-convecteurs.

3.2.2.4 - Réseaux aérauliques

Le Titulaire a la responsabilité du maintien des conditions de confort à l'intérieur des locaux. Il appartient au Titulaire d'effectuer les réglages et les équilibrages nécessaires afin de contrôler les conditions de fonctionnement et d'optimiser les performances des systèmes. Il s'assure de la bonne efficacité des bouches de soufflage et de reprise.

Le Titulaire doit le contrôle et le réglage des débits d'air dans chaque local ventilé ou climatisé ainsi que ceux des centrales de traitement d'air, conformément notamment aux impositions du Code du Travail.

Après la réalisation de ces réglages et contrôles, le Titulaire doit communiquer à la CDC un rapport précisant les débits de chaque réseau aéraulique contrôlé, accompagné d'un synoptique/schéma de principe.

Le Titulaire doit le nettoyage, au moins semestriel, de toutes les bouches de soufflage, d'extraction d'air et de VMC, en particulier dans les sanitaires. Le Titulaire assure également le nettoyage des entrées d'air implantées dans les menuiseries de façade. Au titre de l'obligation de résultats du Titulaire, les grilles et bouches devront être maintenues propres.

Lors des rondes de proximité, le Titulaire doit vérifier l'encrassement des bouches et déclencher si nécessaire les interventions de nettoyage.

Le Titulaire doit maintenir l'étanchéité des réseaux aérauliques. Il prendra toutes les mesures correctives nécessaires à ce maintien. Dans ce cadre, le Titulaire maintient les calorifuges en parfait état de propreté et d'efficacité. Il s'assure régulièrement de l'état de résistance des suspentes et supports.

À la demande de la CDC, le Titulaire intervient pour effectuer une mesure des valeurs d'ambiance (température, hygrométrie, débit d'air, niveau sonore). Sur demandes répétées, le Titulaire met en place un enregistreur (température, hygrométrie). Les appareils de mesures et enregistreurs sont fournis par le Titulaire qui assure une fois par an un étalonnage de ces appareils.

Le Titulaire doit effectuer le contrôle périodique des installations d'aérations et d'assainissement conformément à la réglementation (locaux à pollution spécifique et locaux à pollution non spécifique) : fourniture d'un contrôle des débits d'air avec vérification de leur conformité par rapports aux exigences réglementaires.

Le Titulaire tient à jour la notice d'instructions et le dossier de maintenance conformément à l'arrêté du 8 octobre 1987 (JO du 22 octobre 1987) concernant le contrôle périodique des installations d'aération dans les locaux de travail. Il effectue notamment les mesures de débits d'air neuf imposées, y compris pour les locaux qui disposent d'ouvrants donnant sur l'extérieur. Il effectue également les mesures de débits d'extraction pour les locaux à pollution spécifique.

Le Titulaire devra prendre des dispositions pour réaliser le contrôle de l'état d'empoussièrement et l'état de contamination bactérienne de l'ensemble des réseaux aérauliques.

La méthode d'échantillonnage et de mesure mise en œuvre devra être justifiée par le TITULAIRE et se baser sur l'analyse des risques du carnet sanitaire air. La stratégie d'échantillonnage sera définie dans le dossier d'exploitation maintenance lors de la prise en charge. Le Titulaire s'assurera de couvrir l'ensemble des réseaux aérauliques en choisissant les points de prélèvements de manière adéquate (cohérence entre le nombre et la localisation des points).

S'il existe un unique système de ventilation pour l'ensemble du bâtiment, l'évaluation porte sur le système de ventilation dans son intégralité. S'il existe plusieurs systèmes de ventilation différents au sein du bâtiment, l'évaluation devra se faire à l'échelle de chaque système.

La stratégie d'échantillonnage sera à établir sur quatre (4) ans par le Titulaire. Elle devra prendre en compte tous les points de prélèvements identifiés et les programmer sur la période de quatre (4) ans. La stratégie d'échantillonnage devra être validée par la CDC puis intégrée au DEM. Le Titulaire devra réaliser un contrôle au niveau de tous les points de prélèvements et comparer les résultats aux valeurs seuils.

En cas de défaillance identifiée, le Titulaire devra identifier les causes. Si les causes sont de la responsabilité du Titulaire, ce dernier devra prendre les dispositions correctives nécessaires et réaliser les mesures contradictoires. Le Titulaire devra réaliser un contrôle au niveau de tous les points de prélèvement après la mise en propreté des réseaux aérauliques.

Dans le cas contraire, le Titulaire proposera un plan d'action à la CDC.

Le Titulaire doit présenter un rapport sous forme de tableau faisant apparaître par bâtiments :

- Les mesures de débits ;
- L'analyse de la conformité de ces débits ;
- Le plan d'action associé (action, cout, délais).

3.2.2.5 - Analyse d'air

Le Titulaire réalisera deux (2) séries de prélèvements par an, une série quinze (15) jours après le début de la période de chauffe et une série quinze (15) jours après le démarrage de la climatisation. Chaque série de prélèvements inclura les analyses de la qualité de l'air suivantes :

Mesures physico-chimiques	Protocoles préconisés (ou tout protocole équivalent)
COV Basique (<i>uniquement pour les bâtiments HQE</i>)	ISO 16017-2
Benzène (<i>uniquement pour les bâtiments HQE</i>)	Air intérieur, air ambiant, qualité des lieux de travail Echantillonnage par diffusion.
Formaldéhyde (<i>uniquement pour les bâtiments HQE</i>)	ISO 16000-4 Dosage du formaldéhyde – Méthode par échantillonnage diffusif
NO2 (<i>uniquement pour les bâtiments HQE</i>)	ISO 6768:1998 (NF X 43-009) Détermination de la concentration en masse de dioxyde d'azote -- Méthode de Griess-Saltzman
O3 (<i>uniquement pour les bâtiments HQE</i>)	NF ISO 13964 Qualité de l'air - Dosage de l'ozone dans l'air ambiant - Méthode photométrique dans l'ultraviolet.
Mesures de particules : PM2.5 et PM10	NF EN 12341 Air ambiant - Méthode normalisée de mesurage gravimétrique pour la détermination de la concentration massique MP10 ou MP2,5 de matière particulaire en suspension
CO2	ISO 16000-26 Partie 26: Stratégie de mesure du dioxyde de carbone (CO2) Partie 26: Stratégie d'échantillonnage du dioxyde de carbone (CO2).

CO	EN 14626 Méthode normalisée de mesurage de la concentration en monoxyde de carbone par spectroscopie à rayonnement infrarouge non dispersif - Qualité de l'air ambiant
T°C et HR	Mesure en continu Décret n°2012-14 relatif à la mesure des polluants de l'air intérieur dans les établissements recevant du public (ERP)

Mesures d'aérobiocontamination	Protocoles préconisés (ou tout protocole équivalent)
Flore fongique (levures et moisissures)	Norme AFNOR V 08-012 - microbiologie – Directives générales pour le dénombrement des levures/moisissures – Technique par comptage des colonies à 25°C
Flore bactérienne Détection des staphylocoques pathogènes et des entérobactéries <i>uniquement pour les bâtiments HQE</i>	Norme AFNOR V 08-011 - microbiologie – Directives générales pour le dénombrement des micro-organismes – Méthode par comptage des colonies obtenues à 30°C Levures/moisissures : Norme AFNOR V 08-012 - microbiologie – Directives générales pour le dénombrement des levures/moisissures – Technique par comptage des colonies à 25°C
Allergènes <i>uniquement pour les bâtiments HQE</i>	Norme AFNOR XP X-43-404 - qualité de l'air ; air de l'habitat domestique et des locaux collectifs – Prélèvement aérien et analyse des allergènes de l'environnement intérieur.
Analyse de légionelle dans l'air ambiant	Ces analyses sont effectuées, pour chacun des Sites, en 4 endroits définis par la CDC et 1 point de mesure extérieur pour comparaison.

La stratégie d'échantillonnage sera définie dans le dossier d'exploitation maintenance lors de la prise en charge. Elle devra être cohérente et concernera uniquement les espaces de bureau, qui seront également appelés pièces (Open Space, bureaux individuels, salle de réunion, ...).

Il convient dans un premier temps de définir les « groupes de pièces représentatifs » (GPR) du bâtiment. On entend par « groupe de pièces représentatif », un bâtiment ou partie de bâtiment présentant des propriétés de construction similaires, dépendant de la période de construction, des rénovations effectuées susceptibles d'avoir un impact sur la qualité d'air intérieur (rénovation énergétique, changement de fenêtre pour des raisons thermiques ou acoustiques, etc.), de la situation sur rue ou sur cour, de la présence d'ouvrants donnant sur l'extérieur, de l'étanchéité à l'air des fenêtres, des principes d'aérations et le cas échéant du type de ventilation mécanique (partielle, simple flux, double flux).

Une fois ces « GPR » définis, il convient de définir les pièces à instrumenter. Pour cela, chaque étage d'un « GPR », dans lequel des espaces de bureau sont occupés régulièrement, doit être considéré comme à instrumenter. Au maximum deux (2) pièces seront instrumentées (définies de manière aléatoire hors demande particulière) par étage d'un GPR.

Un (1) prélèvement extérieur doit être réalisé. Cette mesure devra être représentative de l'air insufflé dans le bâtiment. Il conviendra de positionner le dispositif de prélèvement à proximité d'une prise d'air extérieur en veillant à s'affranchir des perturbations liées aux mouvements d'air et pouvant impacter l'échantillonnage.

Le nombre de pièces à instrumenter par série de prélèvement est de huit (8) points intérieurs et un (1) point extérieur par bâtiment.

Si la déclinaison de la stratégie définie ci-dessus conduit à recenser un nombre plus important de pièces à instrumenter, le Titulaire aura à charge d'effectuer une sélection, de façon à limiter le nombre de pièces comme précisé ci-dessus. Il justifiera son choix en fonction du temps d'occupation des pièces, de la sensibilité des occupants et de la présence de sources potentielles de substances polluantes.

Il convient de noter que tous les espaces de bureau et le point extérieur doivent être instrumentés en même temps ; autrement dit ; sur la même semaine d'échantillonnage (période de mesure). Les différentes substances doivent être mesurées simultanément dans les mêmes pièces et à l'extérieur.

La stratégie d'échantillonnage devra être validée par la CDC puis intégrée au DEM. Cette stratégie sera proposée sur quatre (4) ans. A noter que sur deux (2) séries de prélèvements, le Titulaire s'assurera d'instrumenter les mêmes espaces de bureau et le même point extérieur. A l'issue de ces deux (2) séries de prélèvements, le Titulaire pourra soumettre à la CDC une révision de la stratégie d'échantillonnage. Cette nouvelle stratégie d'échantillonnage devra être validée par la CDC puis intégrée au DEM.

Un tableau de suivi, soumis à la validation de la CDC, est mis en place et mis à jour régulièrement par le Titulaire, permettant la comparaison de l'ensemble des paramètres avec les valeurs de référence à respecter, le suivi de l'évolution de ces paramètres. Le tableau de suivi devra être intégré au rapport d'exploitation mensuel et dans le carnet sanitaire air.

En cas de dépassement de ces valeurs, le Titulaire devra identifier les causes. Si les causes sont de la responsabilité du Titulaire, ce dernier devra prendre les dispositions correctives nécessaires et réaliser les mesures contradictoires. Dans le cas contraire, le Titulaire proposera un plan d'action à la CDC.

3.2.2.5.1 - Rapport d'analyse

Le Titulaire doit fournir un rapport sur l'ensemble des mesures effectuées. Ce rapport doit comporter une analyse claire et pertinente sur les valeurs mesurées et proposer un plan d'actions correctives pour remédier aux non-conformités.

Ce dernier sera enregistré sur les serveurs de gestion documentaire U:/ ainsi que sur l'outil GMAO.

3.2.2.6 - Réseaux d'extraction des cuisines et réfectoires

Le Titulaire a en charge les réseaux d'extraction hottes des espaces de restauration collective. Il a ainsi en charge le dégraissage périodique des hottes, réseaux et extracteurs, et le nettoyage régulier et remplacement des filtres. Le Titulaire se rapprochera des utilisateurs pour organiser sa prestation en cohérence avec les pages d'utilisation des cuisines et réfectoires.

NOTA : Les prestations relatives aux installations de cuisine, notamment les hottes d'extraction, seront directement gérées par l'AGR de la CDC.

Le Titulaire doit effectuer :

Pour les hottes de cuisine :

- Nettoyage des filtres à graisse par permutation : 2 fois par semaine (mercredi et vendredi),
Nettoyage des hottes, faces intérieures et extérieures, des rigoles et des bacs de récupération sur les hottes, y compris protection des équipements de cuisine : 2 fois par semaine (mercredi et vendredi).

Pour les hottes de laverie :

- Nettoyage des hottes, faces intérieures et extérieures, des rigoles et des bacs de récupération sur les hottes, y compris protection des équipements de cuisine : tous les 2 mois.

Pour les réseaux d'extraction des hottes et les ventilateurs associés :

- Nettoyage et dégraissage des réseaux de gaines : tous les 6 mois,
- Nettoyage et dégraissage de l'ensemble des caissons et ventilateurs d'extraction : tous les 6 mois,
- Vérification des intensités moteurs et contrôle de la tension des courroies : tous les 6 mois,
- Graissage des paliers des ventilateurs et moteurs : tous les 6 mois,
- Mesures des débits d'extraction : tous les 6 mois.

Le dégraissage est obtenu par application d'une mousse détergente pour mise en émulsion des graisses. Le Titulaire a l'obligation d'utiliser les monte- charges et non les ascenseurs pour procéder à l'évacuation des filtres. Ceux-ci doivent être placés dans un sac hermétique lors des transports au sein du patrimoine de la CDC.

3.2.2.7 - Réseaux hydrauliques

Le Titulaire a la responsabilité de l'équilibrage de la totalité des réseaux hydrauliques dont il a la charge (eau chaude, eau glacée, eau de refroidissement...).

Le Titulaire doit contrôler les débits au départ et retour des installations et s'assurer en permanence que l'équilibrage est conforme aux besoins des équipements terminaux et au bon fonctionnement des équipements de production.

Les mesures effectuées lors de ces contrôles de l'équilibrage des réseaux doivent être transmises à la CDC. Le Titulaire doit communiquer à la CDC un tableau précisant par organe d'équilibrage les réglages effectués. Ce tableau doit être mis à jour annuellement.

Dans le cas où les installations ne permettraient pas d'obtenir un équilibre satisfaisant, le Titulaire devra en apporter la preuve à la CDC.

Le Titulaire doit réaliser au moins une visite par an des manchettes témoins installées sur les différents réseaux hydrauliques à sa charge. Le Titulaire doit manœuvrer toutes les vannes au moins une fois par an et s'assurer de leur bon fonctionnement.

Le Titulaire doit maintenir l'étanchéité des réseaux hydrauliques. Il prend toutes les mesures correctives nécessaires à ce maintien. Dans ce cadre, Le Titulaire maintient les calorifuges en parfait état de propreté et d'efficacité. Il s'assure régulièrement de l'état de résistance des suspentes et supports et effectue les petites reprises de protection anticorrosion et de peinture des canalisations.

Le Titulaire assure l'entretien des matériels de disconnexion antipollution, et établira les certificats de conformité nécessaires pour répondre à la réglementation ou au règlement de service de la compagnie distributrice.

3.2.2.8 - **Protection des installations contre le gel**

Aucune installation d'eau (de chauffage, d'eau glacée, de refroidissement...) ne doit geler à l'intérieur des locaux comme à l'extérieur.

Le Titulaire doit prendre toutes dispositions pour assurer la protection contre le gel de l'ensemble des installations et le maintien de cette protection (mise en service des traceurs, vidange, maintien d'une circulation...). Les produits de traitement nécessaires sont inclus aux prix de l'accord-cadre.

En cas d'arrêt de tout ou partie des installations, le Titulaire procède à la protection de l'ensemble des installations, réseaux et appareillages, contenant de l'eau.

Lorsqu'un espace est inoccupé temporairement, le Titulaire doit y maintenir un régime d'entretien au cours duquel les températures intérieures correspondent à la sécurité contre le gel des installations et/ou au maintien en bon état des locaux.

Au cas où des dégâts seraient occasionnés par la carence du Titulaire, ce dernier fera procéder à ses frais aux réparations quel qu'en soit l'endroit, même s'il s'agit de canalisations aériennes, en sous-sol, en caniveau, enterrées ou noyées dans les murs ou planchers, ou exposées directement ou indirectement aux agents extérieurs (vent, pluie, neige, etc.). Il assure, à ses frais, la remise en service de l'exploitation après réparation.

Le Titulaire doit la mise en place des mesures compensatoires compatibles avec le service à assurer aux occupants.

3.2.2.9 - **Traitement et analyses des réseaux hydrauliques**

Pour les réseaux qui sont à sa charge, le Titulaire a la responsabilité du maintien des caractéristiques physico-chimiques de l'eau des différents circuits techniques permettant de préserver les matériels contre le risque de corrosion, d'entartrage et autres phénomènes défavorables pour la pérennité des réseaux et équipements.

Pour les différents circuits qui lui sont confiés, le Titulaire assure le contrôle mensuel des paramètres suivants : PH, TH, TA, TAC, sulfites.

Le Titulaire fait procéder tous les trimestres à une analyse physico-chimique complète (PH, TH, TA, TAC, sulfites, conductivité, chlorures, fer total, cuivre, dioxyde de silicium...) qui fait l'objet d'un compte rendu pour les différents circuits qui lui sont confiés.

Les bulletins d'analyse sont remis à la CDC accompagnés des quantités de produits de traitement et de sel consommés. Ces bulletins sont commentés par le Titulaire en justifiant de l'efficacité du traitement. Le compte rendu doit être explicite sur la normalité ou non des paramètres mesurés. Ils sont intégrés au RMA et RME.

Un tableau de suivi, soumis à la validation de la CDC, est mis en place et mis à jour régulièrement par le Titulaire pour chacun des réseaux, et permettant la comparaison de l'ensemble des paramètres avec les valeurs de référence à respecter, le suivi de l'évolution de ces paramètres ainsi que le suivi des appoints d'eau et des quantités de produits de traitement et de sel consommées. Ces tableaux sont commentés par le Titulaire en justifiant de l'efficacité des traitements.

En cas de constatation de désordres, le Titulaire doit :

- Procéder à toutes les mesures correctives et préventives nécessaires pour rétablir des analyses correctes,
- Réaliser, à ses frais et en quantité suffisante (au moins tous les 15 jours), des analyses supplémentaires jusqu'au retour à la normale des caractéristiques. Il est considéré que la situation est rétablie lorsque trois (3) analyses successives fournissent des caractéristiques correctes.

Pour l'ensemble des réseaux qui lui sont confiés, Le Titulaire contrôle régulièrement le niveau de protection antigel et fait le nécessaire pour revenir à des niveaux satisfaisants.

Dans le cadre de son prix, le Titulaire doit la fourniture de la totalité des produits de traitement d'eau (glycol, sel, filmogène, etc.) pour les installations dont il assure la maintenance. Les produits doivent être conformes à la réglementation en vigueur.

La prestation comprend également le contrôle de fonctionnement des équipements de traitement d'eau, la vérification des cycles de régénération, le dosage des produits injectés, l'entretien des pièces constituant les matériels et la mise en place des produits de traitement selon les fréquences imposées par les conditions d'utilisation.

Les résultats des analyses effectuées périodiquement et les actions menées pour correction éventuelle sont mises à disposition sur l'espace informatique commun.

Le Titulaire doit respecter la nature des analyses et de leur périodicité. En aucun cas l'intervalle entre deux (2) analyses ne doit dépasser la périodicité prévue (par exemple : pour une analyse annuelle, le délai entre deux analyses doit impérativement être inférieur à 12 mois).

3.2.2.10 - Désembouage des réseaux de distribution

Lorsque le traitement s'avère nécessaire pour assurer la sécurité des matériels, ou le confort des utilisateurs, le Titulaire doit le désembouage des réseaux de chauffage et de froid.

La gestion des équipements de désembouage existants, et les actions menées (nettoyage des désemboueurs, pots à boue et filtre, fourniture des produits nécessaires...) relèvent des prix annualisés.

En cas de dysfonctionnements ou de désordres, constatés sur les chaudières ou les échangeurs et liés à la présence de boue dans le réseau, le désembouage est obligatoire.

Annuellement, le titulaire doit transmettre un rapport de suivi des actions de désembouage et prouver son efficacité. Ce rapport devra faire apparaître notamment :

- Le type de produit utilisé ;
- La quantité utilisée ;
- Le volume d'eau injecté dans les réseaux ;
- Les analyses d'eau (état initial – états intermédiaires – état final) ;
- Les matériels installés.

3.2.2.11 - Groupes frigorifiques et pompes à chaleur

Le Titulaire doit faire assurer par les constructeurs au minimum une intervention de maintenance préventive par an sur les groupes frigorifiques et les pompes à chaleur. Le rapport, établi par le constructeur, doit comprendre une analyse de l'état de santé de l'équipement et être transmis à la CDC au plus tard quinze (15) jours après la fin de la visite de maintenance.

En complément, le Titulaire réalise les opérations de maintenance courante nécessaires, conformément aux préconisations des constructeurs, notamment lorsque ces opérations sont liées à la durée de fonctionnement.

En outre le Titulaire réalise en tant que de besoins les tests acides, les recherches de fuite de fluide frigorigène, le nettoyage du condenseur et/ou de l'évaporateur lorsque la perte de charge le demande, le remplacement des cartouches déshydratantes, des filtres et préfiltres à huile, etc. Ces fournitures sont à la charge du Titulaire.

Les fournitures de fluides frigorigènes en appoint ou recharges complètes sont incluses aux prix annualisés. Le Titulaire fournira un bilan annuel.

3.2.2.12 - Installations de climatisation

Outre les vérifications régulières visuelles des niveaux de fluides frigorigènes, le Titulaire contrôle l'absence de fuite de fluide frigorigène des installations de climatisation suivant les périodicités définies par la réglementation et notamment le règlement Européen n°517/2014 datant d'avril 2014 et par l'arrêté du 29 février 2016. Cette intervention est réalisée par un opérateur détenteur d'une attestation de capacité de manipulation des fluides frigorigènes. Ces vérifications font l'objet de rapports transmis à la CDC au plus tard quinze (15) jours après la fin de chaque visite de vérification et archivés par le Titulaire dans le dossier carnet sanitaire.

Si des outils de mesure sont existants, le Titulaire effectue le calcul du rendement moyen mensuel de la production lorsque celle-ci est utilisée.

Les fournitures de fluides frigorigènes en appoint ou recharges complètes sont incluses aux prix annualisés.

Le Titulaire fournira fin janvier de chaque année un bilan annuel et remettra les attestations de contrôles de l'entreprise sur l'année civile écoulée (cf. le tableau des suivis de la CDC).

3.2.2.13 - Recherche de fuite

Le Titulaire doit, dans le cadre de son prix, la recherche de fuite sur tout réseau hydraulique et aéraulique.

3.2.2.14 - Armoires et coffrets électriques

Le Titulaire doit au minimum réaliser un entretien annuel complet des armoires et coffrets électriques alimentant les installations de cette section (nettoyage complet, resserrage des connexions...).

Le Titulaire doit le dépoussiérage des armoires et coffrets électriques lors des interventions de vérification. Cette opération est complétée par les reprises de peinture et de protection anticorrosion des parties métalliques. Les systèmes de fermeture des armoires et coffrets doivent être également repris.

Lors de chaque ronde ou visite, le Titulaire procède au contrôle des voyants et remplace les éléments défectueux.

Les arrêts d'urgence associés aux armoires ou coffrets font également partie des matériels de l'accord-cadre. Le Titulaire doit la vérification et le bon fonctionnement de ces dispositifs de coupure. Il a également à sa charge, le remplacement des vitres brisées des arrêts d'urgence.

Dans le cadre des contrôles des prestations, il pourra être demandé au Titulaire de réaliser un contrôle thermographique des armoires principales.

Le Titulaire veille à ce que chaque armoire dispose d'un schéma électrique. Il vérifie également les plans et schémas existants. En cas d'absence ou d'erreurs éventuelles il procède à l'établissement des plans et à leur mise à jour.

Le Titulaire doit veiller à ce que les armoires et coffrets électriques, ainsi que les éventuels placards permettant d'y accéder, soient maintenus fermés à clé en dehors de ses interventions.

3.2.2.15 - Relevés des consommations

Le Titulaire a en charge le relevé périodique des index des compteurs et sous-compteurs d'énergie thermique, l'eau, l'électricité et frigorifique.

La périodicité de relevé des compteurs et sous-compteurs est Hebdomadaire pour les compteurs des installations de production et les sous-compteurs.

Si les relevés mensuels sont réalisés via un outil de supervision (GTB ou autres), au moins un relevé trimestriel devra être réalisé in-situ.

A partir des relevés effectués, le Titulaire assure le suivi des énergies et fluides.

3.2.2.16 - Vidange et remplissage des réseaux

Le Titulaire doit les consignations, déconsignations, vidanges, remplissages et purges éventuelles des réseaux hydrauliques, à tout moment de l'exécution de l'accord-cadre, sur demande de la CDC (y compris dans le cadre de travaux) ou après constatation par le Titulaire des nécessités d'y avoir recours.

3.2.2.17 - Détecteurs d'ouverture de fenêtre

Le Titulaire doit vérifier et entretenir les détecteurs d'ouverture de fenêtres influant sur le fonctionnement de la régulation des équipements de climatisation. En cas de besoin, le Titulaire procède au réglage des fenêtres. Un contrôle au moins une (1) fois par an devra être réalisé par le titulaire.

3.2.2.18 - Détection de fluide frigorigène, de fuel, de gaz, de CO dans les parkings, d'eau.

Le Titulaire assure la maintenance des systèmes de détection liés à l'ensemble des installations prises en charge du titre de l'accord-cadre . Les équipements concernés sont les systèmes de détection de :

- Fluide frigorigène ;
- Fuel ;
- Gaz ;
- CO ;
- Eau.

Le Titulaire doit effectuer la vérification des systèmes de détection en respectant scrupuleusement les prescriptions des fabricants.

Le Titulaire a l'obligation de sous-traiter à une société spécialisée toutes les prestations qui dépassent les limites de ses compétences.

3.3 - PLOMBERIE SANITAIRE (Section 2)

3.3.1 - Consistance des installations

Les installations comprennent l'ensemble des équipements nécessaires à la livraison et à la distribution de l'eau de ville, la production et à la distribution d'eau chaude sanitaire, l'évacuation des eaux usées, eaux vannes, eaux grasses et eaux pluviales. Une liste des équipements est jointe en annexe du présent document.

Les installations de cette section comprennent également l'ensemble des installations liées aux robinets d'incendie armés (RIA) et les installations d'air comprimé. Cela inclut notamment :

- Réseaux d'alimentation et de distribution d'eau ;
- Équipements de comptage et de sous-comptage ;
- Installations de surpression d'eau ;
- Équipements de production et de distribution d'eau chaude sanitaire ;
- Installations de traitement d'eau de tous types ;
- Les équipements terminaux sanitaires, robinets de puisage, systèmes d'arrosage... ;
- Les points d'usage (faïence des éviers, lavabo, bac de douche, cuvette des sanitaires, ...)
- Les accessoires et fournitures sanitaires (abatants de toilettes, mousseurs, etc.) ;
- Compresseur d'air, sécheur et déshuileur d'air comprimé ;
- Filtres, disconnecteurs, vannes, anti-bélier, clapets anti-retour et autres organes situés sur les réseaux ;
- Réseaux d'évacuation des eaux usées, eaux vannes, eaux pluviales et eaux grasses, et ce compris les stations de relevage, séparateurs, bassins de rétention, avaloirs, caniveaux, etc.

Il est entendu que s'ajoutent aux installations décrites ci-après l'ensemble des organes et équipements associés tels que :

- L'ensemble des armoires et coffrets électriques associés à ces équipements y compris leurs arrêts d'urgence ;
- L'ensemble des organes d'automation/ régulation des équipements ;
- Les appareils de mesure (thermomètres, manomètres, etc.) ;
- L'ensemble des systèmes de dialogue avec la GTB, y compris les sondes, les automates et équipements de télésurveillance liés aux équipements ;
- Les équipements de protection des réseaux contre le gel (ex. : traceurs électriques...) ;
- L'ensemble des câbles, chemins de câbles, boîtes de dérivation, associés à ces équipements ;
- La fixation, les suspentes et le calorifuge des réseaux et des équipements.

3.3.2 - Prestations particulières

3.3.2.1 - Plomberie sanitaire

Le Titulaire réalise, au moins une fois par semaine, une ronde « sanitaire » dans les blocs sanitaires, à la suite de laquelle il procède à la résolution des dysfonctionnements constatés.

Le Titulaire s'engage à limiter la durée d'indisponibilité des sanitaires et, le cas échéant, il met en place une signalétique d'information à l'attention des occupants précisant notamment la date de remise en état définitive.

Le Titulaire doit :

- Le changement des filtres et joints de robinetterie ;
- La reprise d'étanchéité sur les tuyauteries ;
- Le débouchage des siphons des lavabos, cuvette WC, urinoirs, siphons de sol, et d'une façon générale de tout appareil sanitaire et cela quelle qu'en soit la cause ;
- Le suivi périodique des manchettes témoins (contrôle visuel annuel de l'intérieur des manchettes, etc.) ;
- La vérification périodique et le réglage des chasses d'eau sanitaire de manière à éviter toute dérive de consommation. Cette intervention est au minimum semestrielle. Les nouveaux mécanismes seront obligatoirement à double commande ;
- Le remplacement à minima annuel des aérateurs. Les nouveaux seront obligatoirement « hydro-économes ».
- La recherche de fuites.

Le Titulaire réalise l'entretien préventif de la robinetterie :

- Entretien semestriel des éléments de robinetterie ;
- Détartrage annuel des périphériques de douche ;
- Contrôle annuel des périphériques de distribution (vannes, clapets, joints, etc.) ;
- Contrôle annuel des canalisations et appareils de distribution (robinets d'arrêts, de puisage, etc.).

Le Titulaire justifie que les produits d'entretien utilisés sont conformes aux conditions de compatibilité définies par le rapport du CSHPF en fournissant notamment l'inventaire des produits d'entretien utilisés pour la robinetterie.

3.3.2.2 - Réseaux d'alimentation

Le Titulaire a la responsabilité de l'équilibrage des réseaux hydrauliques dont il a la responsabilité (eau froide, eau chaude sanitaire, eau adoucie, eau déminéralisée, eau pluviale récupérée...).

Le Titulaire doit réaliser au moins une visite par an des manchettes témoins installées sur les différents réseaux hydrauliques à sa charge. Le Titulaire doit manœuvrer toutes les vannes au moins une fois par an et s'assurer de leur bon fonctionnement.

Le Titulaire doit maintenir l'étanchéité des réseaux hydrauliques. Il prend toutes les mesures correctives nécessaires à ce maintien. Dans ce cadre, Le Titulaire maintient les calorifuges en parfait état de propreté et d'efficacité. Il s'assure régulièrement de l'état de résistance des suspentes et supports. Le Titulaire effectue les petites reprises de protection anticorrosion et de peinture des canalisations.

Le Titulaire assure l'entretien des matériels de disconnexion antipollution et établit les certificats de conformité nécessaires pour répondre à la réglementation ou au règlement de service de la compagnie distributrice.

Le Titulaire met en œuvre les dispositions afin d'éviter tout risque de gel des réseaux dont il a la responsabilité, que ces réseaux circulent à l'intérieur d'un bâtiment ou à l'extérieur (mise en service des traceurs, vidange, maintien d'une circulation...).

Aucune installation d'eau ne doit geler à l'intérieur des locaux comme à l'extérieur. Le Titulaire doit prendre toutes dispositions pour assurer la protection contre le gel de l'ensemble des installations et le maintien de cette protection. Le Titulaire prend les dispositions pour vidanger et mettre hors gel les réseaux qui le nécessitent (points de puisage extérieurs en hiver...).

Dans le cas d'un gel des installations, la responsabilité du Titulaire est engagée. Il fera son affaire des travaux de réparation et des remises en état des installations dans un délai de dix (10) jours calendaires, même s'il s'agit de canalisations aériennes, en sous-sol, en caniveau, enterrées ou noyées dans les murs ou planchers, ou exposées directement ou indirectement aux agents extérieurs (vent, pluie, neige, etc.).

Le Titulaire doit la mise en place de mesures compensatoires compatibles avec le service à assurer aux occupants.

3.3.2.3 - Traitement et analyse des eaux

Le Titulaire a la responsabilité du maintien des caractéristiques physico-chimiques de l'eau des issus des systèmes de traitement de l'eau dont il a la responsabilité permettant de préserver les matériels contre le risque de corrosion, d'entartrage et tout autre phénomène défavorable pour la pérennité des réseaux et équipements.

La prestation comprend également le contrôle de fonctionnement des équipements de traitement d'eau, la vérification des cycles de régénération, l'entretien des pièces constituant les matériels et la mise en place des produits de traitement selon les fréquences imposées par les conditions d'utilisation.

Dans le cadre de son prix, le Titulaire doit la fourniture de la totalité des produits de traitement d'eau (sel, etc.) pour les installations dont il assure la maintenance. Les produits doivent être conformes à la réglementation en vigueur.

Le Titulaire procède à une mesure hebdomadaire du TH en sortie de chaque adoucisseur, ainsi que pour chaque réseau d'eau chaude sanitaire.

Le Titulaire contrôle au minimum mensuellement le respect des caractéristiques de l'eau produite par les systèmes de traitement d'eau.

Un tableau de suivi est mis en place et mis à jour régulièrement par le Titulaire pour chacun des réseaux, et permettant la comparaison de l'ensemble des paramètres avec les valeurs de référence à respecter, le suivi de l'évolution de ces paramètres ainsi que le suivi des quantités de produits de traitement et de sel consommées. Ces tableaux sont commentés par le Titulaire en justifiant de l'efficacité des traitements.

En cas de constatation de désordres, le Titulaire :

- Procède à toutes les mesures correctives et préventives nécessaires pour rétablir des analyses correctes ;
- Réalise, à ses frais et en quantité suffisante, au moins tous les quinze (15) jours calendaires, des analyses supplémentaires jusqu'au retour à la normale des caractéristiques. Il est considéré que la situation est rétablie lorsque trois (3) analyses successives fournissent des caractéristiques correctes.

3.3.2.4 - Vidange et remplissage des réseaux

Le Titulaire doit les consignations, déconsignations, vidanges, remplissages et purges éventuelles des divers réseaux, à tout moment de l'exécution de l'accord-cadre y compris les traitements et conditionnements d'eaux nécessaires, sur demande de la CDC ou après constatation par le Titulaire des nécessités d'y avoir recours. Le titulaire doit également la vidange et remplissage des réseaux nécessaires pour ses prestations, ou pour tout autre prestataire.

3.3.2.5 - Désengorgement et débouchage des réseaux d'évacuation

Le Titulaire doit, dans le cadre de son prix, de sa propre initiative ou à la demande de la CDC, toutes les opérations de désengorgement, de débouchage et de détartrage des réseaux d'évacuation (EU, EV, EP, EG) en superstructure, en infrastructure ou enterrés et ce jusqu'aux raccordements sur les collecteurs du réseau public (y compris si nécessaire avec un camion pompe et un passage caméra pour contrôle).

Le Titulaire procède, sous son entière responsabilité et dans les délais les plus courts, à l'ensemble des opérations nécessaires au rétablissement de l'écoulement des effluents. Pour chaque intervention, le Titulaire produira un compte rendu.

3.3.2.6 - Fosses de relevage et séparateurs à hydrocarbure

Le Titulaire doit :

- Une visite préventive des stations de relevage au minimum trimestrielle ;
- L'entretien et la vérification des fosses, y compris de leur étanchéité ;
- Les travaux de pompage, de nettoyage et de désinfection des fosses de relevage et des séparateurs à hydrocarbures, à raison d'au minimum une intervention par an par une entreprise spécialisée ;
- Le transport et la destruction des déchets dans des établissements spécialisés avec fourniture à la CDC du bordereau de suivi des déchets conformément à la réglementation en vigueur.

3.3.2.7 - Curage des réseaux EU/EV/EP

En complément des prestations de désengorgement, débouchage, de curage des fosses de relevages et séparateurs à hydrocarbure, le titulaire doit assurer, au titre des prix annualisés, le curage préventif de l'ensemble des réseaux d'eaux usées (EU), eaux de vannes (EV) et eaux pluviales (EP).

Le titulaire interviendra selon un prix annuel, à ajuster en fonction des besoins réels et des problématiques propres à chaque site. À ce titre, il devra assurer a minima le samedi :

- Un curage préventif des parties horizontales des réseaux, au minimum de 50 mètres linéaires par bâtiment et par an ;
- Un curage préventif et correctif des colonnes verticales, au minimum de 50 ml par an afin de prévenir de toute dérive ;
- L'ensemble des curages inclut la récupération, l'évacuation et le traitement des déchets.

Ces interventions devront être réalisées en heures décalées, afin de limiter les perturbations pour les occupants des sites.

Les réseaux et linéaires prévus seront soumis à validation de la CDC avant exécution.

3.3.2.8 - Séparateurs à graisse, séparateurs à féculs et réseaux d'évacuation.

Le curage et le débouchage des canalisations d'évacuation des eaux grasses sont entièrement à la charge du Titulaire.

Le Titulaire doit :

- Les vidanges et nettoyages mensuels des séparateurs ;
- Le curage des réseaux d'évacuation des eaux grasses au minimum annuel ;
- Le transport et la destruction des déchets dans des établissements spécialisés et la remise à la CDC du certificat de destruction correspondant.

Le Titulaire met en œuvre les traitements homologués, par validation de la CDC avec fourniture des fiches produits, de son choix pour garantir la qualité de la prestation, y compris les éventuels traitements biologiques utiles lui permettant de justifier d'un espacement des opérations de vidange.

Les opérations de vidange et de curage doivent être réalisées par une entreprise spécialisée dans ce domaine. Le Titulaire doit veiller à la propreté des locaux ou abords de ces équipements après chaque intervention de vidange ou de curage.

Pour éviter toute gêne aux occupants, les opérations de vidange et de curage doivent être effectuées le samedi.

3.3.2.9 - Mesure d'hygiène et protection des réseaux

Le Titulaire doit prendre toutes les mesures nécessaires pour assurer le respect intégral des normes en vigueur, notamment pour ce qui concerne :

- L'absence de bactéries ou micro-organismes préjudiciables à la santé humaine dans les divers réseaux d'eau ;
- L'entretien et le maintien en parfait état de fonctionnement de tous les disconnecteurs installés sur les alimentations en eau de ville des équipements techniques ;
- La protection des réseaux d'eau contre l'entartrage ou la corrosion, par tous dispositifs conformes à la Réglementation Sanitaire en vigueur.

Le Titulaire doit l'ensemble des prestations d'entretien concernant la propreté des divers réseaux inclus dans l'accord-cadre .

Ces dispositions sont établies pour répondre aux prescriptions du Code du Travail et aux divers règlements en vigueur concernant la santé.

3.3.2.10 - Lutte contre les risques microbiens

Le Titulaire est tenu de respecter scrupuleusement les dispositions législatives et réglementaires relatives à la lutte contre la propagation et prolifération dans l'environnement d'aérosols pouvant présenter un risque microbien (Legionella notamment).

Le Titulaire assure notamment toutes les opérations de maintenance particulières liées à la prévention des risques en matière d'hygiène, conduites notamment dans le but de réduire les risques de développement des bactéries de type Legionella dans les réseaux d'eau chaude sanitaire.

Le Titulaire se conforme également aux exigences de l'arrêté du 30 novembre 2005 relatif aux installations fixes destinées à l'alimentation en eau chaude sanitaire, pour déterminer les températures de stockage.

Et à l'arrêté du 1er février 2010 relatif à la surveillance des légionelles dans les installations de production, de stockage et de distribution d'eau chaude sanitaire.

Le Titulaire évalue le risque légionellose des bâtiments dans son rapport d'activités.

Le Titulaire effectue les mesures mensuelles de température d'eau chaude sanitaire, conformément à l'arrêté du 30 décembre 2022 relatif à la surveillance des légionelles dans les installations de production, de stockage et de distribution d'eau chaude sanitaire, pour les points suivants :

- Sortie de chaque production d'eau chaude sanitaire (mise en distribution) ;
- Fond de chaque ballon de production ;
- Point d'usage à risques le plus représentatif de chaque réseau (douches...) ou à défaut le point d'usage le plus éloigné de chaque production d'eau chaude sanitaire ;
- Retour général de chaque boucle d'eau chaude sanitaire.

Le Titulaire doit s'assurer que la température de production d'eau chaude sanitaire est supérieure ou égale à 55°C et mettre en place les actions correctives en cas de température anormale.

De plus, le Titulaire fait procéder, par un laboratoire agréé COFRAC, aux analyses suivantes :

- Analyses bactériologiques et germes pathogènes sur l'eau chaude sanitaire :
 - Production d'eau chaude sanitaire : 1 analyse par semestre (sortie de production, fond de ballon de production et retour de boucle) et aucune analyse si la production est de type instantané ;
 - Douches : 1 analyse par semestre pour chaque lot de douches groupées (1er jet et 2ème jet) ; 1 analyse par semestre pour 3 douches isolées (1er jet et 2ème jet) ;
 - Ces analyses s'entendent par réseau d'eau chaude sanitaire indépendant.
- Analyses physicochimiques et microbiologiques trimestrielles complètes (D1+D2) sur l'eau froide sanitaire :
 - Toutes arrivées d'eau de ville de chaque Site (points de référence),
 - 5 points de puisage pour chaque Site,
 - 2 points de puisage pour les cuisines de chaque restaurant,

En cas de constatation de désordres, le Titulaire doit :

- Prévenir immédiatement la CDC,
- Procéder à toutes les mesures correctives et préventives nécessaires pour rétablir des analyses correctes,
- Réaliser à ses frais et en quantité suffisante des analyses supplémentaires jusqu'au retour à la normale des caractéristiques.

Dans le cas où les résultats des analyses indiqueraient une concentration des bactéries supérieure au seuil réglementaire, le Titulaire doit mettre en place les actions correctives nécessaires immédiatement en concertation avec la CDC, comme suit :

- Prend les mesures conservatoires ad-hoc pour éviter tout risque de transmission à l'homme ;
- Programme et exécute les actions visant à supprimer les légionnelles, ceci tant que de besoin.

Il doit réaliser ensuite des nouvelles analyses jusqu'à ce que les résultats indiquent une concentration en bactérie inférieure au seuil réglementaire. Ces analyses supplémentaires sont à la charge du Titulaire au titre des prix annualisés. Cette méthodologie est aussi applicable toute l'année après survenance d'un défaut et fait partie intégrante des prestations dues au titre des prix annualisés.

Le Titulaire doit la mise en place et la tenue à jour d'un carnet sanitaire « eau » pour chaque production d'Eau Chaude Sanitaire, avec notamment :

- Mesure des températures ;
- Contrôle du TH ;
- Opérations de maintenance préventive ;
- Opération de maintenance corrective et travaux ;
- Synoptique des installations (production et distribution) ;
- PV de nettoyage, désinfection et détartrage.

Dans le cadre de la prévention contre la légionellose, le Titulaire doit vérifier l'état des productions d'ECS. Il remonte les informations liées à des anomalies qu'il constate.

Au titre de son prix, le Titulaire doit :

- La déconcentration hebdomadaire des ballons de stockage ;
- Le contrôle de l'étanchéité des joints des échangeurs ;
- Le suivi de la corrosion et de l'entartrage des installations ;
- Le traitement préventif de lutte selon les équipements installés par la CDC ;
- Le contrôle du bon fonctionnement des injections de produits de manière permanente permettant la lutte continue des bactéries en suspension ;
- Le nettoyage, le détartrage et la désinfection annuelle par traitement mécanique et/ou chimique des productions d'ECS (ballons, échangeurs à plaques) ;
- Les circuits de distribution doivent faire l'objet d'une chasse périodique vigoureuse.

A l'occasion de travaux sur le réseau, le Titulaire veillera à :

- Profiter des travaux de plomberie pour demander la suppression des bras morts et tuyaux borgnes ;
- Actualiser les plans du réseau ;
- Procéder à un rinçage prolongé qui peut être suivi d'une désinfection et d'un rinçage (après la pose de canalisations neuves et après travaux).

En cas de nécessité de traitement curatif, le Titulaire doit :

- Réaliser un suivi journalier de la quantité de produit chloré utilisée ;
- Contrôler les taux de chlore dans l'eau ;
- Vérifier quotidiennement la présence de produit de traitement en quantité suffisante ;
- Le nettoyage, le détartrage et la désinfection par traitement mécanique et/ou chimique des productions d'ECS (ballons, échangeurs à plaques).

Lors de la prise en charge, le Titulaire doit soumettre à la CDC une procédure de gestion du traitement d'eau.

Les fréquences d'analyses indiquées ci-dessus devront être ajustées, si nécessaire, afin de garantir leur conformité aux exigences réglementaires en vigueur ainsi qu'aux standards attendus dans le cadre des certifications HQE.

3.3.2.11 - **Rapports de vérification**

Le Titulaire établit, après chaque visite de maintenance préventive sur les installations de protection incendie, un rapport précisant au minimum :

- Les opérations de maintenance et de vérification réalisées (incluant la liste exhaustive des équipements vérifiés),
- Les défauts constatés et les actions entreprises pour y remédier,
- Les pièces détachées remplacées au titre de l'accord-cadre.

Ce rapport s'accompagne des devis utiles pour la résolution des anomalies qui ne relèvent pas de l'accord-cadre. Il est remis à la CDC au plus tard quinze (15) jours après la fin de la visite de maintenance.

3.3.2.12 - **Relevés de consommations**

Le Titulaire a en charge le relevé périodique des index des compteurs et sous-compteurs d'eau.

La périodicité de relevé des compteurs et sous-compteurs est :

- Hebdomadaire pour les compteurs d'arrivée d'eau des Sites,
- Hebdomadaire pour les sous-compteurs.

Si les relevés hebdomadaires sont réalisés via un outil de supervision (GTB), au moins un relevé mensuel a lieu in-situ.

À partir des relevés effectués, le Titulaire assure le suivi des énergies et fluides tel que défini dans le cadre de ses missions générales.

3.3.2.13 - **Armoires et coffrets électriques indissociables des équipements de la présente section**

Le Titulaire doit au minimum réaliser un entretien annuel complet des armoires et coffrets électriques alimentant les installations de cette section (nettoyage complet, resserrage des connexions...).

Le Titulaire doit le dépoussiérage des armoires et coffrets électriques lors des interventions de vérification. Cette opération est complétée par les reprises de peinture et de protection anticorrosion des parties métalliques. Les systèmes de fermeture des armoires et coffrets doivent être également repris.

Lors de chaque ronde ou visite, le Titulaire procède au contrôle des voyants et programme le remplacement des éléments défectueux.

Les arrêts d'urgence associés aux armoires ou coffrets font également partie des matériels de l'accord-cadre. Le Titulaire doit la vérification et le bon fonctionnement de ces dispositifs de coupure. Il a également à sa charge, le remplacement des vitres brisées des arrêts d'urgence.

Dans le cadre des contrôles des prestations, il est demandé au Titulaire de réaliser un contrôle thermographique des armoires principales.

Le Titulaire veille à ce que chaque armoire dispose d'un schéma électrique. Il vérifie également les plans et schémas existants. En cas d'absence ou d'erreurs éventuelles il le signale à la maîtrise d'ouvrage et propose un plan d'action pour l'établissement des plans et à leur mise à jour.

Le Titulaire doit veiller à ce que les armoires et coffrets électriques, ainsi que les éventuels placards permettant d'y accéder, soient maintenus fermés à clé en dehors de ses interventions.

3.3.2.14 - **Sprinkler**

Les visites semestrielles comprenant les opérations de vérification et de surveillance doivent être réalisées conformément aux exigences prévues par les règles APSAD, ou par toute autre norme applicable.

Ces interventions, à la charge du Titulaire, devront être effectuées en stricte conformité avec l'ensemble des normes, textes réglementaires et règles professionnelles en vigueur. Le Titulaire complétera ces opérations chaque fois que nécessaire afin d'assurer le respect de son obligation de résultat.

Par ailleurs, le Titulaire devra accompagner les agents lors des rondes, notamment lors des essais hebdomadaires de sprinklage, réalisés exclusivement par les agents SSIAP.

3.4 - ÉLECTRICITE COURANTS FORTS (Section 3)

3.4.1 - Consistance des installations

L'ensemble des équipements nécessaires à la distribution électrique, depuis les points de livraison en haute tension jusqu'aux points d'utilisation en basse tension (prises de courants, éclairage normal et de sécurité, alimentation des équipements techniques...).

Cela inclut notamment :

- L'ensemble des équipements de livraison électrique HT ;
- Les postes de livraison Haute Tension et de transformation HT/BT ;
- Les coffrets PASA ;
- Les batteries de condensateurs, y compris l'entretien ;
- L'ensemble des équipements électriques de secours : groupe électrogène, onduleurs, parcs de batteries et les dispositifs de charge, tableaux de raccordements, etc. ;
- L'ensemble des installations fioul nécessaires aux groupes électrogènes ;
- L'ensemble des mises à la terre ;
- Les TGBT, tableaux divisionnaires, armoires et coffrets électriques ;
- L'ensemble des composants des TG et TGBT : disjoncteur, jeu de barres, interrupteur, etc. ;
- Les colonnes et réseaux de distribution normale, remplacement et ondulée ;
- Les appareils d'éclairage normal et de sécurité, intérieurs et extérieurs ;
- Les prises de courant et les interrupteurs ;
- Les bornes de recharge des véhicules électriques ;
- Les dispositifs de protection contre la foudre ;
- La production d'énergie photovoltaïque.

Il est entendu que s'ajoutent aux installations décrites ci-avant l'ensemble des organes et équipements associés tels que :

- Les arrêts d'urgence ;
- Les équipements de protection individuelle et collective ;
- L'éclairage de sécurité type BAES de l'ensemble des locaux pris en charge par le Titulaire, y compris superviseurs ;
- Les éclairages de secours sur batterie ;
- Les cuves principales et journalières de carburant, huile, liquide de refroidissement pour groupe électrogène y compris réseaux de distributions ;
- L'ensemble des organes de commande des équipements ;
- Les appareils de mesure ;
- Les contrôleurs permanents d'isolement ;
- L'ensemble des systèmes de régulation et de dialogue avec une GTB, y compris les sondes et capteurs de tous types (dont détecteur de présence ou de luminosité), les automates et équipements de télésurveillance liés aux équipements ;
- Toute câblerie associée, HT ou BT, y compris en extérieur ;
- L'ensemble des câbles, chemins de câbles, boîtes de dérivation, associés à ces équipements ;
- La fixation et les suspentes des réseaux et équipements ;
- Les réseaux de terre ;
- Les paratonnerres y compris les liaisons, piquets et compteurs d'impacts foudre et surtension ;
- Les équipements de protection contre la foudre ;
- etc.

L'exploitation et la maintenance de tous ces équipements sont inclus aux prix annualisés.

3.4.2 - Prestations particulières de la section

3.4.2.1 - Postes de livraison HT et de transformation HT/BT

Le Titulaire réalise l'entretien complet annuel de tous les postes de livraison et de transformation (nettoyage complet, resserrage des connexions...).

L'opération est réalisée en heures décalées et déterminé par la CDC, cette opération est réputée incluse dans le prix du Titulaire, principalement le samedi.

Le Titulaire doit contrôler les points suivants :

- Rigidité du diélectrique ;
- Teneur en eau ;
- Teneur en gaz dissout ;
- Tension de claquage.

Le Titulaire doit réaliser la coordination avec les différents utilisateurs pour la préparation de la coupure ou du basculement (informatique).

Le Titulaire à la charge de procéder à toutes consignations et déconsignations nécessaires pour la réalisation de ses prestations.

Le Titulaire réalise les essais des protections DGPT2 pour les transformateurs à huile, des protections thermiques pour les transformateurs secs et des disjoncteurs généraux. Ces essais sont réalisés en coordination avec l'entretien des postes de transformation.

Dans le cas où les installations ne sont pas dans le périmètre d'ENEDIS, le Titulaire assure annuellement le test des coffrets PASA avec un essai de permutation automatique des sources HT. A minima, le Titulaire procède au remplacement, tous les quatre (4) ans, des batteries des coffrets PASA.

Le Titulaire réalise une analyse biennale du diélectrique pour les transformateurs à huile (années paires).

Le rapport complet d'intervention, comprenant une analyse de l'état de santé des équipements, doit être transmis à la CDC au plus tard sept (7) jours après la fin de chaque visite de maintenance.

Concernant chaque poste HT, le Titulaire doit dans son prix à minima une visite technique annuelle comprenant la maintenance de niveaux 1 à 3, et une visite triennale de niveaux 1 à 4 comprenant la maintenance de niveaux 1 à 4 y compris maintenance constructeur.

Lors de chaque visite de maintenance le titulaire doit systématiquement remplacer les fusibles HT qui seraient âgés de plus de 7 ans, y compris les fusibles de rechanges.

De même le titulaire a la charge de procéder au remplacement immédiat des affichages réglementaires, EPI-EPC (perche, tabouret isolant, etc.), des installations HT si ceux-ci venaient à être dégradés ou manquant.

TABLEAU HTA

- Nettoyage et graissage des contacts principaux ;
- Contrôle de la partie active (farinage, fêlure, traces d'échauffement, etc.) ;
- Contrôle des jeux de barres et serrage ;
- Vérification de l'absence de trace d'effluves sur les câbles moyenne tension ;
- Dépose, nettoyage et graissage des mécanismes de commande ;
- Nettoyage et graissage du sectionneur de terre ;
- Contrôle de la commande du sectionneur de terre ;
- Vérification des fusibles ;
- Vérification du mécanisme fusion fusibles ;
- Essais mécaniques (commande, verrouillages).

MECANISMES DE COMMANDE

- Remplacement des pièces d'usure et de vérification des accrochages ;
- Vérification de serrage des équipements, de la visserie et de la présence des éléments d'arrêt ;
- Essais mécaniques ;
- Mesures d'isolement, mesure des rapports de transformation ;
- Thermographie infrarouge ;
- Contrôle des décharges partielles par ultrasons.

3.4.2.2 - Tableaux Généraux Basse Tension, Tableaux Principaux, Armoires et coffrets électriques

Le Titulaire doit au minimum réaliser un entretien annuel (dépoussiérage, resserrage des connexions, contrôle du système de fermeture, reprise de peinture des parties métalliques, reprise des joints...). Les systèmes de fermeture des armoires et coffrets doivent être également repris au besoin.

Ces opérations doivent être réalisées en dehors des heures ouvrées, à des dates convenues avec la CDC, suivant les fonctions et possibilités des différentes installations, sans supplément de prix.

Le Titulaire doit la reprise systématique du repérage de toutes les installations. Il vérifie les plans et schémas s'ils existent et signale à la CDC les erreurs éventuelles.

Les arrêts d'urgence et les dispositifs différentiels associés aux armoires ou coffrets font également partie des matériels de l'accord-cadre. Le Titulaire doit la vérification et le bon fonctionnement de ces dispositifs de coupure. Ces vérifications s'effectuent en heures non ouvrées le samedi lors des passages du bureau de contrôle.

Le Titulaire a également à sa charge, le réarmement ou le remplacement des vitres brisées des arrêts d'urgence.

Dans le cadre des opérations d'autocontrôle au titre de l'accord-cadre, Le Titulaire réalise un contrôle thermographique annuel par caméra infrarouge des tableaux Généraux Basse Tension et Tableaux Divisionnaire. Un compte-rendu sous forme de rapport couleur sera fourni à la CDC.

Lors de chaque visite, le Titulaire effectue aussi une mesure d'isolement sur les tableaux électriques, procède au contrôle des voyants et remplace les éléments défectueux, sans coût supplémentaire.

Le Titulaire doit veiller à ce que les armoires et coffrets électriques, ainsi que les éventuels placards permettant d'y accéder, soient maintenus fermés à clé en dehors de ses interventions.

3.4.2.3 - Groupes Electrogènes

Au titre du prix, le Titulaire réalise l'entretien des parties électriques et mécaniques des groupes électrogènes afin d'en permettre un fonctionnement optimal.

Le Titulaire doit réaliser la maintenance des groupes électrogènes en respectant scrupuleusement les prescriptions du constructeur.

Le Titulaire doit faire assurer, par les constructeurs ou des sociétés dûment qualifiées, deux interventions de maintenance préventive par an. Le rapport établi doit comprendre une analyse de l'état de santé de l'équipement et être transmis à la CDC au plus tard quinze (15) jours après la fin de la visite de maintenance.

Les procédures d'essais sont définies et mises au point avec la CDC pendant la phase de prise en charge, puis mises à jour en fonction de l'expérience acquise.

Le Titulaire assure notamment l'entretien des groupes électrogènes selon les dispositions définies par l'arrêté du 26 février 2003 du Code du Travail, relatif aux installations de sécurité, qui prévoit :

- Tous les quinze jours, une vérification du niveau d'huile, d'eau et de combustible dans la cuve, du dispositif de réchauffage du moteur et de l'état de la source utilisée pour le démarrage (batteries ou air comprimé),
- 4 fois par an, en plus des vérifications ci-dessus, essai de démarrage automatique avec la charge du bâtiment et fonctionnement avec cette charge pendant une durée de 10 minutes.
- A la demande de la CDC, un essai avec bancs de charges fourni à 25%, 50%, 75%, 100% de la puissance, pour une durée minimale de 30min à chaque niveau de puissance ; la prestation devra impérativement être réalisé un samedi.

L'ensemble des essais est réalisé en heures non ouvrées, avant 7h, au titre des prix annualisés. Quand le niveau des cuves est bas (<50%) et nécessite un remplissage, la prestation de fourniture, livraison, dépotage du fuel nécessaire au fonctionnement des groupes électrogènes est à la charge du Titulaire. Cette fourniture fait l'objet d'une facturation à la CDC sans majoration de prix.

Le Titulaire doit également les vidanges des lubrifiants et liquide de refroidissement, le remplacement des filtres, le resserrage des fixations de toutes les tuyauteries, l'analyse des gaz d'échappement, tout réglage pour un réglage optimal de la combustion, tous essais et tests réglementaires de bon fonctionnement ou nécessaire à la maintenance, la recherche d'éventuelles fuites de carburant sur les cuves et les tuyauteries.

Le Titulaire doit, au titre du prix, le remplacement des batteries la première année de son de l'accord-cadre avec une garantie pièces et main d'œuvre de 4 ans minimum.

Les interventions ci-dessus et leurs résultats sont consignés dans le registre de sécurité. Les essais de fonctionnement doivent être réalisés en dehors des heures ou jours ouvrés, et ce sans supplément de prix.

Sur les équipements d'évacuation des gaz d'échappement, le Titulaire assure le maintien de leur étanchéité, de leur protection contre l'oxydation, de leur efficacité et de leur bon fonctionnement. En outre, il doit contrôler et analyser périodiquement les fumées et est responsable du respect de la réglementation en ce domaine.

NOTA : Le Titulaire devra réaliser si nécessaire, le nettoyage et la mise à jour des logiciels, dans le cadre de son prix.

L'ensemble des tâches à réaliser à chaque passage figure dans les gammes de maintenance minimales (Cf. Annexes du CCTP), telles que ci-dessous :

- Contrôle de la disponibilité de la centrale secours ;
- Contrôle absence de fuites ;
- Contrôle de la disponibilité de l'armoire auxiliaire ;
- Contrôle de la position du commutateur en AUTO ;
- Contrôle du niveau d'huile moteur ;
- Contrôle du niveau et de la température du circuit d'eau ;
- Contrôle du niveau de combustible ;
- Contrôle du système de préchauffage ;
- Contrôle de l'état de la source utilisée pour le démarrage ;
- Contrôle de l'état de la vanne police ;
- Purge bouteille d'air comprimé ;
- Relevé des compteurs horaires ;
- Essai de démarrage automatique avec une charge minimale de 50% de la puissance du groupe pendant 30 minutes.

A minima, le Titulaire procède au remplacement, tous les quatre (4) ans, des batteries de démarrage des groupes électrogènes, au titre des prix annualisés. Le changement des batteries est effectué lors de la première année du contrat. Le titulaire garantit ses batteries pendant 4 ans (garantie totale pièce et main d'œuvre).

Lors de la prise en charge, à chaque vidange d'huile et en fin de marché, le Titulaire a obligation de faire procéder à une analyse d'huile moteur usagée et d'en communiquer dès réception le résultat à la CDC. Pour chaque bloc moteur à minima 3 échantillons différents devront être envoyés en laboratoire accrédité COFRAC pour analyse. Les analyses comporteront à minima les éléments suivants :

- Analyse physico-chimiques
 - Viscosité à 40°C et 100°C
 - Indice de viscosité
 - L'indice d'Acide Total (TAN)
 - Indice de Base Total (TBN)
 - Point éclair en vase clos
- Analyse spectrométrique
 - Métaux d'usure (ppm)
 - Éléments d'additivation (ppm)
 - Oxydation
 - Nitration
 - Sulfatation
- Pollution
 - Recherche et dosage d'eau
 - Essai à la tâche
 - Pollution gravimétrique
 - Dilution
 - Comptage de particules contaminantes solides.

Le titulaire au titre de son devoir de conseil, doit procéder à l'exploitation des résultats des analyses d'huile, et présenter les résultats à la CDC de telle sorte à mettre en avant les éventuelles anomalies constatées et les dispositions à prendre pour un retour à un état normal.

Au titre de l'entretien de la partie électrique des groupes électrogène, le Titulaire, doit à minima :

- Entretien des armoires de commande ;
- Entretien des batteries de démarrage des groupes électrogènes ;
- Entretien des équipements de ventilation et désenfumage des locaux.

Le Titulaire s'assure également du bon fonctionnement de l'installation en réalisant :

- La vérification du niveau de charge des batteries, les essais réguliers de bon fonctionnement ;
- Le remplacement dès que nécessaire des batteries de démarrage ;
- Le dépoussiérage complet de l'installation, la vérification du serrage des connexions, le nettoyage des cosses et la détection des fuites, suintements ou autres désordres ;
- Les essais mensuels, trimestriels, et annuels de fonctionnement ;
- La vérification de l'absence de fuite de liquide, quel qu'il soit ;
- L'entretien des fumisteries d'échappement

3.4.2.4 - Onduleurs

Dans le cadre de son prix, le Titulaire doit au minimum réaliser un entretien annuel complet et un test trimestriel de bon fonctionnement des onduleurs et de leurs batteries tout en respectant les prescriptions des constructeurs.

Cet entretien ainsi que les tests (décharge et charge) doivent être réalisés en accord avec la maîtrise d'ouvrage suivant un planning arrêté en début d'exécution de l'accord-cadre et en début d'année.

L'intervention annuelle comprend notamment la vérification et le réglage des tensions électroniques, de la forme du courant ondulé, de la tension de sorties alternatives, le contrôle du fonctionnement du contacteur statique, les essais du cycle de démarrage (couplage et découplage à vide, manque et retour secteur à vide, essai d'autonomie sur l'utilisation...).

En complément des prestations périodiques, Le Titulaire s'assure également du bon fonctionnement permanent de l'installation en réalisant :

- Les opérations de surveillance et de conduite des installations, les essais réguliers de bon fonctionnement, la vérification du niveau de charge des batteries ;
- Le dépoussiérage complet de l'installation, la vérification du serrage des connexions, le nettoyage des cosses et la détection des fuites, suintements ou autres désordres ;
- La vérification des conditions d'ambiance pour éviter tout dysfonctionnement des onduleurs ;
- La mise à jour des plans de repérage des circuits secours.

NOTA : La fourniture des batteries des onduleurs d'une puissance unitaire supérieure à 30 kVA n'est pas à la charge du Titulaire au titre du prix, ainsi que la mise à jour du logiciel.

3.4.2.5 - Éclairage normal

Le Titulaire assure le remplacement correctif des lampes hors service, et liste les luminaires défectueux en vue de leur remise en état (éclairage normal et éclairage de sécurité, intérieur et extérieur).

Le Titulaire réalise une fois par semaine une ronde « éclairage » dans les parties communes et les locaux techniques sur l'ensemble des sites, à la suite de laquelle il procède au remplacement des lampes hors service.

Les rondes pour les autres locaux sont réalisées dans le cadre des rondes et des demandes d'intervention de proximité. Dans ce cadre, le remplacement des lampes s'effectue sans délais.

Il n'est pas demandé au Titulaire de procéder à un relampage préventif systématique. Cependant, lorsqu'il sera identifié qu'un ensemble de luminaires situé dans un même local arrive en fin de durée de vie, il pourra être demandé au Titulaire de procéder au remplacement de la totalité des lampes, ampoules, starters..., ceci afin de garantir une qualité de services optimale.

Pour les éclairages difficiles d'accès (nacelle, échafaudage) ou situés dans des zones sensibles (hall d'accueil, auditorium, etc.), un relampage préventif est réalisé sur l'ensemble de la zone. Ce relampage est effectué au minimum une fois par an, à ajuster selon la durée de vie théorique des lampes et le taux de défaillance constaté.

Lors du remplacement d'une lampe, le Titulaire doit :

- Contrôler la fixation de l'appareil et les connexions électriques accessibles ;
- Réaliser un nettoyage complet de l'appareil et notamment le dépoussiérage des grilles, vasques, réflecteurs... ;

- Enregistrer les dysfonctionnements ou luminaires en mauvais état nécessitant un dépannage ou un remplacement à programmer, intégré dans la GMAO ;
- Favoriser l'utilisation de foyers lumineux à faible consommation électrique et à longue durée de vie.

Le Titulaire fournit une synthèse quantitative périodique des lampes remplacées et détruites.

Performances des sources lumineuses

Les sources lumineuses sont remplacées par des modèles dont les caractéristiques (et notamment la classe énergétique) sont au moins équivalentes à ceux d'origine, en privilégiant les modèles basses consommations.

3.4.2.6 - Eclairage de sécurité

Le Titulaire se conforme à la norme NF C71-830 pour réaliser la maintenance des blocs autonomes (balisage et ambiance). Il assure notamment un test mensuel de bon fonctionnement pendant une durée de 1h.

Le Titulaire assure également la maintenance des systèmes de supervision de l'éclairage de sécurité (supervision LEA, centrales LUMINOX, ETAP, etc.).

La supervision centralisée ne dégage en aucun cas le Titulaire de son obligation de réaliser les essais de fonctionnement in situ.

Le remplacement des batteries d'un bloc autonome d'éclairage de sécurité est systématique lorsque sa durée de fonctionnement en décharge est inférieure à une heure. Ce remplacement est dû au titre des prix annualisés.

Le remplacement d'un bloc autonome doit se faire avec un modèle équivalent compatible avec les systèmes de supervision installés (supervision LEA, centrales LUMINOX, réseaux, etc.).

Le Titulaire doit au minimum réaliser un entretien annuel complet, un essai d'autonomie semestriel et un test mensuel de bon fonctionnement des sources autonomes d'éclairage de sécurité et de leurs batteries.

Le Titulaire transmet à la CDC les rapports mensuels détaillés des tests réalisés sur l'éclairage de sécurité. Le remplacement des batteries des sources centrales n'est pas dû au titre des prix annualisés.

3.4.2.7 - Eclairage Œuvre

En complément de l'éclairage normal et de sécurité, le titulaire pourra être en charge de l'entretien et maintenance des éclairages spécifiques des œuvres sur les sites concernés.

Le titulaire devra réaliser à minima un entretien annuel préventif, il changera de manière systématique les sources lumineuses sauf si celles-ci sont de type Led et en bon état de fonctionnement.

3.4.2.8 - Panneaux photovoltaïques

Le Titulaire doit la maintenance des installations photovoltaïques, y compris l'ensemble des organes et équipements associés.

Le TITULAIRE doit effectuer au moins une visite de maintenance préventive par an par un prestataire spécialisé. Les prestations de vérification doivent être conformes aux recommandations des constructeurs. Il contrôle sur place le fonctionnement de l'ensemble des équipements objet du contrat et procède à tous les essais et réglages jugés nécessaires au bon fonctionnement des installations.

3.4.2.9 - Bornes de recharge des véhicules électriques

Le Titulaire doit dans son prix réaliser au minimum un entretien annuel. Le personnel intervenant doit avoir suivi une formation spécifique auprès d'un organisme agréé (IRVE):

- Nettoyage interne (dépoussiérage par aspiration) ;
- Intégrité des mises à la masse ;
- Vérifier visuellement l'absence d'humidité à l'intérieur et à l'extérieur de la borne (condensation) ;
- Vérifier l'intégrité de la borne ;
- Vérifier le bon fonctionnement des volets de prises ;
- Retouche des éventuelles rayures ou points de corrosion avec du vernis spécifique ;
- Vérification de la présence des autocollants d'information ;
- Vérification des couples de serrage : conducteurs, bornes de puissance, ...

- Graissage des prises ;
- Vérification des connexions cartes électroniques ;
- Mesure de la valeur de terre (30Ω / nombre de points de charge maximum) ;
- Mesure de tension neutre / terre ($< 10V$ RMS) ;
- Fonctionnement des organes de protection et de commande ;
- Moteur de verrouillage prise T2 ;
- Détection de prise ;
- Thermographie annuelle ;
- Remplacement des contacteurs si nécessaire ;
- Vérification de fonctionnement du module gestionnaire de puissance ;
- Test du 30mA et 6mA interne à la borne ;
- Mises à jour du logiciel.

Tous les 6 mois, le titulaire devra vérifier la version firmware de la borne. La mise à jour régulière est indispensable afin d'assurer un fonctionnement correct avec les véhicules électriques commercialisés après la date de mise en service de la borne.

Tous les ans, le Titulaire fera intervenir le constructeur pour une maintenance de niveau 4.

NOTA : Lors des rondes, si les chocs externes ou détériorations visibles sont constatés, la borne devra être immédiatement déconnectée.

3.4.2.10 - Réseaux de masse et de terre – Paratonnerre

Le Titulaire doit s'assurer, chaque fois que nécessaire et au moins une fois par an, de l'efficacité des réseaux de masse et de terre jusqu'au puits de terre.

Le Titulaire assure les tests annuels des dispositifs de protection contre la foudre. Il doit contrôler les résistances et les connexions en tout point des réseaux, et détecter les éventuels courants de fuite.

Est exclu de l'accord-cadre, le remplacement des pointes des paratonnerres lorsque celles-ci ont dépassé le nombre d'impacts préconisés par le fabriquant. Le Titulaire doit relever le nombre d'impacts mensuellement et le transmettre dans ses rapports mensuels et annuel.

3.4.2.11 - Thermographie infrarouge

Le Titulaire réalisera annuellement une thermographie infrarouge des groupes électrogènes en fonctionnement, des transformateurs, des cellules HT, et des tableaux électriques compris dans son périmètre (TGBT, armoires divisionnaires, coffrets, IRVE et onduleurs). Cette thermographie sera réalisée selon les spécifications APSAD D19 avec remise à la CDC de certificats Q19 au plus tard quinze (15) jours après la fin de chaque campagne de contrôle et au moins un (1) mois avant la date des arrêts techniques programmés.

Le Titulaire doit établir une programmation de ces thermographies et la faire valider par la CDC. Le Titulaire doit informer la CDC avant chaque intervention.

La thermographie infrarouge est réalisée systématiquement avant l'arrêt technique de chaque Site, le rapport est transmis à la CDC au plus tard 1 mois avant l'arrêt technique de chaque Site.

Les défauts pouvant être traités lors du contrôle sont résolus tout de suite. Les autres défauts, notamment sur la HT, sont traités lors des arrêts techniques.

A l'issue de ces contrôles, le Titulaire établira un rapport et programmera les interventions nécessaires à l'optimisation des installations.

La CDC pourra également imposer au Titulaire tout test supplémentaire si elle en juge la nécessité, rémunéré au titre du prix.

3.4.2.12 - **Consignations électriques**

Les consignations et déconsignations haute et basse tension sont des opérations dues au titre des prix annualisés.

Le Titulaire doit les consignations électriques et déconsignations pour les installations dont il a la charge pour la réalisation de ses opérations de maintenance ou des travaux réalisés par lui-même.

Le Titulaire doit également les consignations électriques et déconsignations dans le cadre d'opérations de prestations réalisées par une entreprise tierce à la demande de la CDC, pendant les heures ouvrées et non ouvrées.

Ces consignations électriques ne doivent pas générer d'alarme sur la GTB, dans le cas contraire le titulaire doit en avertir au préalable le *lot n°2 GTB*.

3.4.2.13 - **Relevés de consommations**

Le Titulaire a en charge le relevé périodique des index des compteurs et sous-compteurs.

La périodicité de relevé des compteurs et sous-compteurs est :

- Hebdomadaire pour compteurs d'arrivée électrique du Site ;
- Mensuelle pour les sous-compteurs.

Si les relevés mensuels sont réalisés via un outil de supervision (GTB ou autre), au moins un relevé mensuel des principaux compteurs a lieu in-situ, et au moins un relevé trimestriel mensuel de l'ensemble des compteurs et sous-compteurs a lieu in-situ.

À partir des relevés effectués, le Titulaire assure le suivi des énergies et fluides. Il s'assure également de la cohérence des relevés.

3.4.2.14 - **Stores**

En cas de dysfonctionnement des stores électriques, le Titulaire doit vérifier la partie alimentation électrique de l'armoire électrique jusqu'aux stores afin de remettre en fonctionnement les installations.

3.5 - Nacelles (Section 4)

3.5.1.1 - Nacelles

Avant chaque période d'utilisation d'une nacelle et à la demande de la CDC, le Titulaire doit assurer la préparation du matériel (mise en position, accrochage du panier...) et vérifier le bon fonctionnement du matériel avant sa mise à disposition de l'utilisateur. En fin de période d'utilisation, le Titulaire assure un contrôle de bon fonctionnement avant de remiser le matériel.

Si un rapport de contrôle réglementaire fait état d'une réserve sur la sécurité, ou en l'absence de contrôle valide, le Titulaire doit immédiatement consigner le matériel incriminé afin d'en interdire toute utilisation. Il prend ensuite les dispositions afin de lever les réserves.

Le Titulaire doit déployer et mettre à disposition des entreprises intervenant sur les façades, les nacelles entreposées au sous-sol. Cette prestation est comprise au prix.

NOTA : La CDC pourra mettre à disposition du Titulaire des moyens de levage à condition que le personnel soit habilité et formé à l'utilisation de la nacelle.

3.5.1.2 - Carnets d'entretien

Le Titulaire fournit un carnet d'entretien par appareil qui reste à demeure sur Site. Le Titulaire tient à jour chaque carnet, qui comporte les rapports de visite d'entretien et de dépannage, et mentionne :

- La date et la nature des travaux effectués ;
- Les pièces remplacées ;
- Les modifications ou améliorations paraissant possibles et souhaitables.

Ces carnets devront impérativement être immédiatement déposés et constamment maintenus à jour par le titulaire sur le serveur de gestion documentaire U:/.

3.5.1.3 - Rapports de vérification

Le Titulaire établit, après chaque visite de maintenance préventive, un rapport précisant au minimum :

- Les opérations de maintenance et de vérification réalisées ;
- Les défauts constatés et les actions entreprises pour y remédier ;
- Les pièces détachées remplacées au titre de l'accord-cadre.

Ce rapport s'accompagne des devis utiles pour la résolution des anomalies qui ne relèvent pas de l'accord-cadre. Il est remis à la CDC au plus tard quinze (15) jours après la fin de la visite de maintenance. Il est à déposer dans le même délai par le titulaire sur le serveur de gestion documentaire U:/.

3.6 - PERFORMANCE ENERGETIQUE ET RESPONSABILITE SOCIETALE & ENVIRONNEMENTALE **(Section 5)**

La CDC souhaite inscrire l'exploitation et la maintenance des sites concernés par l'accord-cadre dans une démarche de performance énergétique et de responsabilité sociétale et environnementale.

Le Titulaire doit réfléchir sur les fondements de sa politique de maintenance pour respecter les exigences sur toute la durée de l'accord-cadre et être force de propositions, dans le but d'améliorer les résultats obtenus en termes de confort pour les occupants, de respect des engagements environnementaux et sociétaux.

Dans ce cadre, dès le démarrage de l'accord-cadre, le Titulaire met en application une politique et des outils permettant de respecter l'ensemble des dispositions décrites ci-après.

3.6.1 - Certification et démarche environnementale HQE EXPLOITATION

Le Titulaire assistera la CDC dans ses démarches de certifications environnementales et sera disposé à communiquer toutes les informations comprises dans le périmètre de l'accord-cadre et nécessaires à l'obtention de la certification.

Le Titulaire sera également force de proposition afin d'accompagner la CDC dans la définition d'action pour l'obtention du niveau de performance de la certification environnementale.

3.6.1.1 - Sites certifiés

Le TITULAIRE devra justifier de son engagement environnemental global en fournissant une Certification ISO14001 en cours de validité ou un document équivalent démontrant la mise en place d'un système de management environnemental structuré.

Dans le cadre des prestations relevant de la présente section, le Titulaire doit mettre en œuvre les méthodes et moyens permettant d'à minima maintenir le niveau de performance environnemental de ce Site

Le Titulaire respectera les différents critères des référentiels qui peuvent le concerner et apportera l'ensemble des traçabilités associées (indicateurs spécifiques, reporting et documents d'exploitation). Il procédera à la mise à jour de la base documentaire mise en œuvre pour le suivi des démarches de certification.

Le Titulaire s'engage donc à accompagner la CDC, et son Assistant Maître d'Ouvrage (AMO) éventuel, dans sa démarche et à appliquer ou faire appliquer les différentes dispositions environnementales validées.

Le Titulaire doit également s'assurer, durant toute l'exécution de l'accord-cadre, que les prestations qu'il réalise ne sont pas de nature à compromettre la performance ciblée dans la certification.

Le Titulaire s'engage à accompagner et assister les auditeurs HQE lors de leurs venues périodiques sur le Site certifié ou en cours de certification, et à conseiller la CDC dans l'amélioration continue des démarches relatives au suivi des consommations énergétiques et à la gestion des déchets.

Le non-respect par le TITULAIRE de ses obligations liées aux cibles du HQE Exploitation, telles que définies au présent de l'accord-cadre, entraîne l'application de pénalités comme défini dans le chapitre « pénalités » du CCAP.

3.6.1.2 - Sites non certifiés

Des bâtiments sont concernés par le périmètre du présent de l'accord-cadre ne sont pas certifiés HQE Exploitation. La CDC souhaite inscrire ces bâtiments dans une démarche environnementale volontaire.

Le Titulaire respectera les différents critères des référentiels qui peuvent le concerner et apportera l'ensemble des traçabilités associées (indicateurs spécifiques, reporting et documents d'exploitation). Il procédera à la mise à jour de la base documentaire mise en œuvre pour le suivi des démarches de certification.

Dans le cadre des prestations relevant de la présente section, le TITULAIRE met en œuvre l'ensemble des méthodes, moyens et bonnes pratiques d'exploitation nécessaires afin d'assurer, a minima, le maintien du niveau de performance environnementale des Sites concernés, notamment au regard des exigences liées aux démarches de certification environnementale.

Le TITULAIRE veille, pendant toute la durée d'exécution de l'Accord-cadre, à ce que les prestations réalisées dans le cadre de ses missions soient compatibles avec les exigences des certifications environnementales applicables aux Sites. À ce titre, il s'assure que ses interventions, méthodes d'exploitation et opérations de maintenance ne sont pas de nature

à dégrader ou compromettre les niveaux de performance environnementale attendus dans le cadre de ces démarches de certification.

Le Titulaire s'engage donc à accompagner la CDC, et son Assistant Maître d'Ouvrage (AMO) éventuel, dans sa démarche et à appliquer ou faire appliquer les différentes dispositions environnementales validées.

En l'absence d'un AMO spécialisé en performance environnementale, le titulaire du présent accord-cadre doit l'assistance auprès de la CDC pour toute synthèse et élaboration de documents liés à la performance ou démarche environnementale.

Le titulaire devra également faire des propositions d'améliorations des performances énergétiques et RSE à la CDC avant la date anniversaire de l'accord-cadre.

3.6.2 - Dispositions minimales à mettre en œuvre

3.6.2.1 - Gestion de l'énergie et de l'eau

Le TITULAIRE assure, par site, le suivi, l'analyse et la maîtrise des consommations d'énergie et d'eau. Ces analyses devront être détaillées, en intégrant l'évolution des usages, et seront intégrées dans les rapports périodiques d'activité, contribuant au dispositif RSE de la CDC.

Dans ce cadre, le TITULAIRE s'engage à mettre en œuvre une gestion rigoureuse et proactive des consommations, conformément aux engagements de la performance énergétique. Cela implique :

- Assurer un suivi en temps réels des consommations des équipements dont il a la charge, afin de détecter toutes anomalies et y remédier dans les plus brefs délais,
- Mettre en place de bonnes pratiques (éteindre systématiquement les lumières des locaux inoccupés, éviter le gaspillage de l'eau, etc.).
- Réalisation de contrôles réguliers lors des rondes (vérification régulièrement des réglages des robinetteries et chasses, etc.).

3.6.2.2 - Confort des occupants

- Confort hygrothermique

Le TITULAIRE utilise toutes les fonctionnalités des systèmes de régulation pour assurer le suivi et le maintien des conditions intérieures des locaux.

À la demande de la CDC, le TITULAIRE intervient pour effectuer une mesure des valeurs d'ambiance (température, hygrométrie, débit d'air). Sur demandes répétées, le TITULAIRE met en place un enregistreur (température, hygrométrie).

Les appareils de mesures et enregistreurs sont fournis par le TITULAIRE qui assure une fois par an l'étalonnage de ces appareils.

- Confort acoustique

Le TITULAIRE vérifie, à l'occasion des interventions de maintenance et des rondes techniques, qu'il n'existe pas de dérive des émissions de bruit des équipements à l'intérieur des espaces occupés.

D'une manière générale, le TITULAIRE s'engage à limiter au maximum les nuisances sonores liées à son activité (intervention, gestion des flux, etc.).

Les prestations spécifiques génératrices de bruits importants pourront être réalisées en dehors des heures ouvrées et sans supplément de prix, en coordination avec la CDC.

- Confort visuel

Le TITULAIRE relève à chacune de ses visites sur Site les équipements défectueux et effectue régulièrement des rondes techniques pour assurer le suivi du fonctionnement des lampes.

- Confort olfactif

Le TITULAIRE fait en sorte que ces interventions ne soient pas de nature à occasionner des gênes olfactives (odeurs de peinture, siphon de sol désamorcé...).

Les opérations génératrices d'odeurs gênantes pour les occupants pourront être réalisées en dehors des heures ouvrées et sans supplément de prix, en coordination avec la CDC.

3.6.3 - Responsabilité environnementale et sociétale

3.6.3.1 - Sensibilisation des occupants

Le TITULAIRE devra l'accompagnement de la CDC lors des ateliers de sensibilisation à la sobriété énergétique organisés et inclus au titre des prix annualisés. Ces ateliers visent à sensibiliser les utilisateurs aux enjeux liés à la neutralité carbone (Energie, Déchets, Mobilité, etc.).

Dans le cadre du Rapport RSE, le TITULAIRE inclura les éléments suivants :

- un bilan des Ateliers organisés,
- des propositions techniques concernés des projets d'Ateliers.

En complément, le TITULAIRE pourra proposer des dispositifs d'affichage ou de communication visant à promouvoir les écogestes auprès des Utilisateurs. Ces supports devront être adaptés à la saison et renouvelés trimestriellement.

3.6.3.2 - Dispositif de suivi et analyse des consommations

Le TITULAIRE du *Lot 1 Multitechnique* est responsable de la mise à jour des données de sous-comptage dans la GTB. Il transmettra ces données au Titulaire du *Lot 2 (GTB)* lors de la prise en charge pour intégration dans le système.

Le TITULAIRE du *Lot 1* devra définir des seuils d'alerte par type d'énergie et de fluide, et par poste de sous-comptage, en s'appuyant sur les consommations de référence ou consommations moyennes des années précédentes.

Une procédure corrective formalisée devra être définie dès le démarrage de l'accord-cadre afin d'encadrer la gestion des consommations anormalement élevées, incluant :

- un système d'alerte,
- les actions correctives attendues,
- les délais d'intervention.

Le TITULAIRE pourra également proposer un dispositif de suivi et d'analyse en temps réel, destiné à prévenir toute dérive de consommation et à renforcer l'efficacité du pilotage énergétique.

En complément du suivi automatisé via la GTB, le TITULAIRE devra également effectuer un relevé manuel et régulier (à minima semestriel) des consommations de chaque sous-comptage afin de vérifier la cohérence des données et de confirmer la réalité des consommations observées.

Lors du rapport annuel, le TITULAIRE réalisera une synthèse de l'activité de ces dispositifs et un plan de progrès en cohérence avec le plan progrès énergétique, décrit dans l'article 3.6.8.

3.6.3.3 - Montée en compétence du personnel

LE TITULAIRE s'engage à former son personnel à hauteur de Formations/ETP par an (à proposer par le TITULAIRE dans son offre).

Les formations délivrées aux personnes en insertion ne sont pas prises en compte.

Un tableau de suivi des formations sera intégré dans le dossier d'exploitation et maintenance et suivi lors des réunions d'activité mensuel. Ce tableau présentera par agent les formations réalisées et celle comptabilisées dans le cadre de l'indicateur de performance. Chaque formation sera justifiée par une attestation de formation individuelle précisant notamment le bénéficiaire, l'intitulé, le contenu, le nombre d'heures, etc.

3.6.3.4 - Soutien aux filières locales

Le TITULAIRE devra dans le cadre du contrat, dès que cela est possible, soutenir les filières locales à moins de 150km.

Le TITULAIRE suivra un indicateur de performance sur la moyenne des distances engendrées par ces choix de filières d'élimination des déchets et d'approvisionnement en matière première. Le seuil des 150 km est formulé mais une incitation à l'amélioration de ce seuil est attendue avec une optimisation à piloter dans la durée du présent de l'accord-cadre.

Le TITULAIRE suivra un indicateur de performance du « soutien aux filières locales », cet indicateur est défini par le nombre de tonnes de matières issues de filières locales par an. La performance à atteindre par le TITULAIRE est de Tonnes (**à proposer par le Titulaire dans son offre**) de matières issues de filière local par an.

Les matières issues de filière locales intègrent au titre du contrat :

- les matières premières ou consommables issues de filières locales, soit un lieu de fabrication à moins de 150km du bâtiment ;
- les déchets de maintenance ou de travaux valorisés (valorisation matière ou énergétique) via des filières locales, soit un lieu de traitement des déchets à moins de 150 km du bâtiment.

Cet indicateur sera suivi dans le rapport d'activité mensuel, trimestriel et dans le bilan annuel. Lors du Bilan annuel RSE, le Titulaire présentera le suivi de l'indicateur et présentera un plan de progrès.

Le Titulaire définira une procédure de suivi du soutien aux filières locales dans le cadre du Dossier d'Exploitation Maintenance et validée par la CDC. Ce suivi sera présenté lors des réunions d'activité mensuelles, trimestrielles et dans le bilan annuel. Le suivi du soutien aux filières locales centralisera les informations suivantes :

- Type de soutien : matière première ou valorisation de déchets ;
- Date de réception des matières premières ou d'enlèvement des déchets ;
- Quantité de matière (kg ou tonne) ;
- Lieux de fabrication des matières premières ou de valorisation des déchets ;
- L'évolution de l'indicateur de performance du « soutien aux filières locales » ;
- Kilométrages parcourus sur l'année pour la gestion/élimination des déchets ;
- Kilométrage parcourus pour l'approvisionnement en matière première.

En cas de retard de transmission du suivi du soutien aux filières locales et en dehors de toute difficulté justifiée et acceptée par la CDC, l'application de pénalités peut être prononcée par la CDC.

En cas de non-respect du nombre de tonnes de matières issues de filières locales, l'application de pénalités peut être prononcée par la CDC.

3.6.3.5 - **Soutien de l'emploi local**

Le TITULAIRE devra dans le cadre du contrat, dès que cela est possible, soutenir l'emploi local à moins de 150km. Le TITULAIRE suivra un indicateur de performance sur la moyenne des distances engendrées par ces choix prestataires. Le seuil des 150 km est formulé mais une incitation à l'amélioration de ce seuil est attendue avec une optimisation à piloter dans la durée du présent de l'accord-cadre.

Le TITULAIRE suivra un indicateur de performance du « soutien à l'emploi local », cet indicateur est défini par le pourcentage de chiffre d'affaires réalisé par des prestataires locaux par an. La performance à atteindre par le TITULAIRE est de % CA (**à proposer par le Titulaire dans son offre**) de prestataires issus de l'emploi local.

Cet indicateur sera suivi dans le rapport d'activité mensuel, trimestriel et dans le bilan annuel. Lors du Bilan annuel, le Titulaire présentera le suivi de l'indicateur et présentera un plan de progrès.

Le Titulaire définira une procédure de suivi du soutien à l'emploi local dans le cadre du Dossier d'Exploitation Maintenance et validée par la CDC. Ce suivi sera présenté lors des réunions d'activité mensuelle, trimestrielle et dans le bilan annuel. Le suivi du soutien à l'emploi local centralisera les informations suivantes :

- Type de prestation ;
- Date de début et fin de la prestation ;
- Le montant hors taxe de la prestation ;
- L'adresse du prestataire ;
- L'évolution de l'indicateur de performance du « soutien à l'emploi local » ;
- Kilométrages parcourus sur l'année pour les prestataires.

En cas de retard de transmission du suivi du soutien aux filières locales et en dehors de toute difficulté justifiée et acceptée par la CDC, l'application de pénalités peut être prononcée par la CDC.

En cas de non-respect du nombre de tonnes de matières issues de filières locales, l'application de pénalités peut être prononcée par la CDC.

3.6.4 - Gestion des déchets d'entretien et de maintenance

3.6.4.1 - Obligations du titulaire

Les déchets produits dans le cadre du contrat, doivent être stockés, triés, évacués et valorisés par le TITULAIRE à ses frais conformément à la réglementation en vigueur.

Le TITULAIRE a ainsi en charge l'évacuation de tous les déchets réglementés et non réglementés issus de ses prestations (filtres, piles, huiles, lampes, tubes à fluorescence, pièces de rechange, fluides frigorigènes, etc.).

Le TITULAIRE assure la traçabilité des déchets émanant de ses prestations jusqu'à leur destination finale : centre d'élimination ou de valorisation.

Les déchets dangereux font l'objet d'un bordereau de suivi des déchets dangereux (BSDD) qui accompagne le déchet jusqu'à sa destination finale. Le bordereau de suivi (BSDD) doit être conforme au Formulaire CERFA n° 12571*01 et au Décret n°2005-635 du 30 mai 2005. Les déchets amiantés font, quant à eux, l'objet du bordereau CERFA n° 11861*02, décret du 17 mars 2006.

Le TITULAIRE veillera à faire reprendre gratuitement les équipements usagés par les distributeurs en application de leur obligation. Pour les piles et accumulateurs contenant du plomb, du mercure ou du Ni-Cd suivant Nomenclature 20 01 33 (Article R543-124 à R543-136 modifié par décret n°2009-1139 du 22/09/2009), le TITULAIRE demandera systématiquement le Bordereau de suivi de déchets dangereux (Formulaire Cerfa 12571) auprès du distributeur.

3.6.4.2 - Traçabilité des déchets

Le TITULAIRE devra garantir la traçabilité des déchets d'entretien/maintenance réglementés et non réglementés en conservant une copie des BSDD et BSD reçus sur une durée minimum de trois (4) ans et adresse une copie à la CDC.

Le TITULAIRE tient à jour en continu un registre chronologique de la production, de l'expédition, de la réception et du traitement des déchets, conformément au décret 2002-635 du 30 mai 2005. Le registre devra, pour chaque site, préciser outre les quantités de déchets enlevés par catégorie, les filières suivies (enfouissement, incinération, valorisation...), les taux de recyclage par type et les événements liés à la gestion des déchets (enlèvements, réparation de conteneur, ...). Le registre des déchets est versé au dossier d'exploitation maintenance.

Le TITULAIRE devra justifier à la CDC, en cas d'enfouissement des déchets, l'absence de solution alternative viable économiquement.

Les certificats de destruction et valorisation doivent être rapportés à la CDC dans les vingt-huit (28) jours qui suivent la collecte.

3.6.4.3 - Procédure de gestion des déchets

Le TITULAIRE mettra en place, pour chaque bâtiment, une Procédure de gestion des déchets issus des opérations d'entretien et de maintenance réalisées dans le cadre du contrat. Cette procédure décrira le protocole de tri, les dispositions mise en œuvre pour optimiser le tri et le stockage des déchets, en distinguant notamment les déchets réglementés et ceux non réglementés, ainsi que les zones de stockage par type de déchets. Cette procédure, établie dans le cadre du dossier d'exploitation maintenance, devra illustrer des zones et dispositifs de tri des déchets et identifier les contrats entre le collecteur et l'entreprise de valorisation des déchets.

Le Titulaire doit notamment l'évacuation et le traitement des déchets dangereux, dont les déchets d'équipements électriques et électroniques DEEE (Déchet d'Équipement Électrique et Electronique), dans le respect de la législation et de la réglementation applicables en matière de protection de l'environnement.

Le stockage de produits et/ou d'équipements dans les locaux est placé sous la responsabilité entière du Titulaire, dans le respect de la réglementation.

Le Titulaire archive systématiquement les bordereaux de suivi des déchets et tient à jour un document de suivi des déchets sur site, qu'il met à disposition de la CDC.

3.6.4.4 - Indicateurs de performance

Le TITULAIRE suivra les indicateurs de performance de « valorisation des déchets d'entretien maintenance » :

- Valorisation énergétique ou matière de 75 % de l'ensemble des déchets issus des prestations du contrat ;
- Valorisation énergétique ou matière de 50 % de l'ensemble des déchets concernés par la REP (Responsabilité Elargie du Producteur) issus des prestations du contrat.

Les indicateurs de performance de valorisation énergétique ou matière et le registre des déchets sont suivis dans le rapport mensuel d'exploitation.

Un tableau type de suivi des déchets d'entretien et maintenance sera établi en début de contrat conjointement avec les équipes de SDI400 en charge de la gestion des déchets pour les activités de SDPI. Ce tableau recensera notamment les éléments ci-dessous et les précédentes données mentionnées :

Déchets	Nature et type	Exutoires (Site de traitement)	Distance (km)	Processus de traitement	Type de Valorisation	Volume ou tonnage traité (t)	Residut (t)
				Incineration	Valorisation énergétique		
				Méthanisation/composte	Valorisation énergétique/matière		
				Recyclage	Valorisation matière/énergétique		
				Enfouissement	Stockage avec valorisation biogaz		
				Compostage	Valorisation matière		

Le Titulaire établira un bilan des déchets faisant apparaître le % de déchets recyclés et le % de déchets valorisés énergétiquement par typologie de déchets (cf. le détail précédent proposé).

En cas de constat de non mise à jour du registre des déchets et en dehors de toute difficulté justifiée et acceptée par la CDC, l'application de pénalités peut être prononcée par la CDC.

En cas de non atteinte du niveau de valorisation des déchets en dehors de toute difficulté justifiée et acceptée par la CDC, l'application de pénalités peut être prononcée par la CDC.

3.6.5 - Gestion des nuisances lors des opération d'entretien et maintenance

Le TITULAIRE doit limiter les nuisances, à la fois pour les occupants (poussières, boues, bruits, perturbation de la circulation, etc.) et pour le bâtiment (dégradation du bâtiment – sols, meubles, etc.), dues aux opérations d'entretien et maintenance.

Le TITULAIRE identifiera les nuisances possibles lors des opérations d'entretien et maintenance, afin de :

- Limiter ces nuisances ;
- Limiter les nuisances et les pollutions (poussières, bruit, livraisons et stationnement de véhicules, etc.) ;
- Limiter les risques pour la santé des intervenants et des occupants (bruit, utilisation de solvants, etc.) ;
- Informer les compagnons sur les procédures à mettre en place.

Lors de la prise en charge, le TITULAIRE devra définir une procédure des gestions des nuisances lors des opérations d'entretien maintenance. Cette procédure devra intégrer à minima :

- Préparer la communication auprès des utilisateurs :
 - Identifier les zones où ces informations pourront être diffusées par la mise en place d'un affichage sur les panneaux ou totems d'information localisés ;
 - Définir les horaires d'intervention en fonction de la continuité d'activité de la CDC et la sensibilité des occupants ;
 - Définir les modes d'accès aux lieux d'intervention et les horaires de livraison afin de ne pas perturber les occupants et l'exploitation du bâtiment ;
- Identifier les opérations bruyantes et les planifier pour limiter les nuisances acoustiques pour les occupants.

Lors de la programmation des opérations, le Titulaire devra identifier les nuisances générées et mettre en application sa procédure.

En cas de retard de transmission de la procédure de gestion des nuisances, l'application de pénalités peut être prononcée par la CDC. En cas de non-respect de la procédure et en dehors de toute difficulté justifiée et acceptée par la CDC, l'application de pénalités peut être prononcée par la CDC.

3.6.6 - Responsabilité environnementale lors des opérations de travaux

Le TITULAIRE s'engage à mettre en place une démarche environnementale exemplaire sur l'ensemble des bâtiments de la CDC. L'ensemble des exigences est applicable à l'ensemble des bâtiments et pour les opérations de travaux réalisées par le TITULAIRE dans le cadre du présent contrat.

Les objectifs de ces exigences visent à :

- Informer les occupants du bâtiment des éventuelles nuisances liées aux travaux.
- Limiter les nuisances et les pollutions (poussières, bruit, livraisons et stationnement de véhicules, etc.).
- Réduire les déchets et en assurer une gestion différenciée.
- Limiter les risques pour la santé des intervenants et des occupants (bruit, utilisation de solvants, etc.).
- Limiter les impacts environnementaux des matériaux (approvisionnement responsable, matériaux environnementaux).

Dans le cas où la procédure de gestion des déchets d'entretien et maintenance, définie dans l'article 3.6.4, ne permet pas de gérer les déchets produits lors de ces opérations travaux alors la gestion de ces déchets devra respecter les exigences décrites dans le présent Chapitre.

3.6.6.1 - Limitier les impacts environnementaux des matériaux

Avant toute phase de travaux, le TITULAIRE garantira que les matériaux, équipements et systèmes sont conformes aux exigences suivantes :

- Les produits, systèmes et procédés de second-œuvre remplacés sont en adéquation avec leur usage, sur la durée de vie restante de l'ouvrage ;
- Les revêtements intérieurs faciles à entretenir et limitant les impacts environnementaux de l'entretien, en fonction de la fréquence d'entretien (définie à partir des usages et des besoins) ;
- Les produits, systèmes et procédés de second-œuvre limitant l'impact sur l'environnement avec la transmission des Fiches de Déclaration Environnementale et Sanitaire (FDES), l'Eco passeport ou l'Analyse de Cycle de Vie ainsi que le lieu de fabrication et assemblage ;
- Les équipements renouvelés prenant en compte les critères de rendement optimal, performance énergétique, maintenance et de performance de l'équipement (facilité de maintenance, simplicité de conception, critère énergétique, rendement, acoustique, qualité de l'air, etc.).

Ainsi les produits, systèmes et procédés mis en œuvre devront respecter à minima les exigences suivantes :

- Mettre uniquement en œuvre des produits bénéficiant du marquage CE ou, en cas d'impossibilité, s'engager à procéder à une demande de dérogation spécifique ;
- Fournir les Fiches de Déclaration Environnementale et Sanitaire (FDES), l'Eco passeport ou l'Analyse de Cycle de Vie ainsi que le lieu de fabrication et d'assemblage ;
- Pour tout matériau installé en contact avec l'air intérieur, fournir les émissions de COV (Composés Organiques Volatils) et formaldéhydes, par le biais de protocoles d'évaluation, de marques, ou de labels. Les niveaux exigés sont une Etiquette A+ ou respectant les niveaux d'émission suivants :
 - TVOC sol < 1000 microg/m³ et TVOC mur < 1000 microg/m³,
 - Formaldéhyde sol et mur < 10 microg/m³,
 - CMR1 et CMR2 < 1 microg/m³.
- Pour tous les bois installés, fournir les certificats PEFC ou FSC et la source des bois ;
- Pour tout produit installé comportant des fibres (revêtements intérieurs, isolants thermiques et matériaux acoustiques, etc.), fournir un justificatif de l'absence de dégagement de particules cancérogènes (matériaux certifiés ACERMI ou répondant à la directive 97/69/CE) ;
- Pour tout équipement installé, fournir la consommation nominale de l'équipement, la classe énergétique et le label énergétique ;

- Pour les colles des revêtements de sols souples, privilégier les produits certifiés Ecode EC1, EC1Plus, ou Indoor Air Comfort Gold®. Ces produits doivent également présenter une classe A ou A+ ;
- Pour le mobilier fournir le certificat CE, NF Ameublement ou NF Mobilier du mobilier ainsi que ses caractéristiques environnementales (qualité sanitaire, durée de vie, potentiel de recyclabilité, etc.) ;
- En cas de rénovation des revêtements de sols dans les locaux humides, il devra être mis en œuvre des joints de carrelage antifongiques.

3.6.6.2 - Préparation de la phase travaux

Avant le début de chaque opération de travaux, le TITULAIRE devra informer, faire signer et faire respecter aux intervenants extérieurs la Charte de travaux et intégrer les chartes de travaux signées au DOE.

Le TITULAIRE fera en sorte de minimiser les effets néfastes du chantier sur l'environnement et veillera ainsi à limiter ces effets en visant les objectifs suivants :

- Respecter la gestion des déchets du chantier (tri, collecte, valorisation) et en réduire la quantité produite ;
- Diminuer les nuisances, à la fois pour les occupants (poussières, boues, bruits, perturbation de la circulation, etc.) et pour le bâtiment (dégradation du bâtiment – sols, meubles, etc.), dues au travail des opérateurs, Le TITULAIRE devra être proactif en cas de plaintes des occupants ;
- Limiter les pollutions de proximité en cours de chantier (eau, air, sol, etc.) et donc les risques pour les personnes et le milieu ;
- Limiter les risques pour la santé du personnel de chantier.

3.6.6.2.1 - Gestion des nuisances

Le TITULAIRE identifiera les nuisances possibles avant les travaux, afin de :

- Limiter ces nuisances ;
- Informer les occupants des horaires de travaux et de la durée des phases les plus bruyantes ;
- Informer les compagnons sur les procédures à mettre en place.

En début de chantier, le TITULAIRE devra :

- Préparer la communication auprès des utilisateurs :
 - Identifier les zones où ces informations pourront être diffusées par la mise en place d'un affichage sur les panneaux ou totems d'information localisés ;
 - Définir les horaires des travaux en fonction de la continuité d'activité de la CDC et la sensibilité des occupants ;
 - Définir les modes d'accès aux lieux d'intervention et les horaires de livraison afin de ne pas perturber les occupants et l'exploitation du bâtiment ;
- Identifier les opérations bruyantes et les planifier pour limiter les nuisances acoustiques pour les occupants ;
- Préparer une présentation/livret dans le but de sensibiliser les compagnons à la démarche environnementale des bâtiments et aux pratiques à respecter lors du chantier ;
- Collecter les certifications des entreprises (ISO 14001, 9001, etc.) et/ou politique environnementale ;
- Mettre en place les moyens et procès pour réduire la pollution sonore et de l'air sur le chantier (ex : appareils insonorisés, aspirateurs à poussière, etc.) ;
- Préparer et informer sur les pratiques pour réduire les nuisances visuelles sur le chantier ;
- Limiter la consommation d'énergie et d'eau du chantier.

Le TITULAIRE veillera à organiser les flux de déchets de manière à limiter les nuisances pour les occupants.

L'ensemble de ces éléments sera synthétisé sous forme de fiche de préparation aux opérations maintenance et travaux et soumis pour validation à la CDC avant l'ouverture de chantier et sera versé au Dossier des Ouvrages Exécutés (DOE).

3.6.6.2.2 - Gestion des déchets

Dans le cas des opérations de maintenance et entretien, la procédure des gestions de déchets, définit à l'article 3.6.4.3 - est applicable.

Diagnostic

Avant le début de chaque opération de travaux, le TITULAIRE réalisera un diagnostic complet des déchets susceptibles d'être générés par les travaux. A ce titre, le TITULAIRE devra :

- Identifier les sources et les typologies des déchets engendrés par les travaux ;
- Estimer les quantités prévisionnelles de déchets par catégorie ;
- Identifier les filières locales de traitement et de valorisation de déchets (matière ou énergie) ;
- Mettre en œuvre des mesures visant à limiter la production de déchets dès la phase d'étude et de préparation du chantier (emballages réduits, consignés ou repris par les fournisseurs, etc.) ;
- Identifier les modes de collecte et de stockage des déchets, afin de causer le moins de nuisances possibles aux occupants (horaires, zones de pré-collecte, etc.) ;
- Estimer a priori le poids et/ou le volume de déchets produits par type de déchet (plastiques, ferrailles, plâtres, cartons, bois, autres Déchets Industriels Banals [DIB], inertes) ;
- Optimiser les flux de déchets et la sécurité liée aux flux de déchets pendant les travaux (stockage bien dimensionné, évacuation fréquente, etc.) ;
- Mise en place d'un mode d'accès des véhicules d'enlèvement des déchets afin d'en limiter les nuisances.

Organisation

Par ailleurs, le TITULAIRE devra mettre en place pour chaque chantier un SOGED (Schéma d'Organisation et de Gestion Environnementale des Déchets) sous la forme d'une procédure retraçant la vie des déchets du chantier par type et décrivant les différents éléments relatifs à la gestion des déchets, qui devra être intégré au DEM.

Ce document intégrera :

- les typologies de déchets générées par le chantier ;
- les modalités de tri, de stockage et d'évacuation des déchets ;
- les filières de traitement ou de valorisation retenues ;
- l'organisation logistique des flux de déchets (zones de pré-collecte, stockage, rotation des bennes, accès des véhicules) ;
- dimensionner et répartir de manière optimale les zones de stockage et les bennes de tri ;
- définir les modalités d'accès des véhicules d'enlèvement des déchets.

Pour ce faire, le titulaire pourra s'appuyer sur les publications de l'ADEME (dont <http://www.optiqede.ademe.fr/dechets-batiment-outils-entreprises>) .

Gestion

Le TITULAIRE devra organiser le tri sélectif des déchets avant le démarrage du chantier et mettre en place les moyens nécessaires à leurs collecte séparée, à minima comme suit :

- Optimisation de la répartition des bennes dans le cadre de la collecte sélective, au minimum, collecter séparément :
 - Les Déchets Inertes (DI) : béton, briques, gravats, etc. ;
 - Les Déchets Industriels Banals (DIB) : métaux, verres, plastiques, etc. ;
 - Les Déchets Dangereux (DD) : peinture, solvant, vernies, colle, amiante, déchets industriels spéciaux, etc. ;
 - Les Déchets à Responsabilité Elargie du Producteur (REP): DEEE, piles accumulateurs, textiles usagés, etc.
- Selon les quantités générées et les filières locales, définir une collecte séparée (bois non traité, du verre, de l'aluminium, etc.) ;
- Mettre en place une signalétique claire (pictogrammes, etc.) sur les bennes de tri sélectif.

Traçabilité

Le TITULAIRE devra assurer la traçabilité complète des déchets produits par le chantier jusqu'à leur destination finale. A ce titre, le TITULAIRE devra notamment :

- Collecter 100 % des Bordereaux de Suivi des Déchets (BSD) et Bordereaux de Suivi des Déchets Dangereux (BSDD) pour l'ensemble des déchets évacués ;
- Collecter et conserver les accusés de réception d'enlèvement mentionnant :
 - La date d'enlèvement,
 - Les lieux et types de stockage ou de traitement,
 - les filières types de valorisation,
 - Les quantités et natures des matériaux stockés ou valorisés ;
- Tenir à jour un registre chronologique de la production, de l'expédition, de la réception et du traitement des déchets et des déchets dangereux (à conserver pendant une durée minimale de cinq (5) ans) ;
- Assurer le suivi de chaque benne quittant le chantier (double signature) : type de déchets, quantité contenue dans la benne, direction prise par la benne ;
- Enregistrer les informations concernant d'éventuels refus de bennes et prendre les mesures nécessaires pour que cela ne se reproduise pas ;

Le Titulaire devra le suivi du traitement et privilégier la valorisation des déchets de chantier, selon les objectifs suivants :

- Valorisation (énergétique ou matière : compostage, recyclage en matière première, concassage, triage, etc.) lorsque la nature des déchets le permet :
 - Plus de 50% de la totalité des déchets produits,
 - Plus de 50% des déchets concernés spécifiquement par la Responsabilité Elargie du Producteur (REP). La valorisation matière sera à privilégier (bilan environnemental plus favorable);

Les justificatifs de valorisation devront être transmis à la CDC.

Reporting

Le Titulaire devra établir et tenir à jour un registre des déchets. Ce tableau type de suivi des déchets de travaux sera établi en début de contrat conjointement avec les équipes de SDI400 en charge de la gestion des déchets pour les activités de SDPI. Ce tableau recensera notamment les éléments ci-dessous et les précédentes données mentionnées :

Déchets	Nature et type	Exutoires (Site de traitement)	Distance (km)	Processus de traitement	Type de Valorisation	Volume ou tonnage traité (t)	Residut (t)
				Incinération	Valorisation énergétique		
				Méthanisation/composte	Valorisation énergétique/matière		
				Recyclage	Valorisation matière/énergétique		
				Enfouissement	Stockage avec valorisation biogaz		
				Compostage	Valorisation matière		

En cas de non-mise à jour du registre ou de non atteinte du niveau de valorisation des déchets, en dehors de toute difficulté dûment justifiée et acceptée par la CDC, l'application de pénalités peut être mise en oeuvre.

A l'issue des travaux, le Titulaire établira un bilan des déchets précisant, par typologie de déchets :

- le pourcentage (%) de déchets recyclés
- le pourcentage (%) de déchets valorisés énergétiquement.

L'ensemble des documents relatifs à la gestion des déchets (copie des SOGED, bordereaux de suivi BSD et BSDD, registre des déchets, justificatifs de valorisation, bilan des déchets, etc.) devra être conservé et archivé au DOE par le TITULAIRE.

3.6.6.2.3 - Limiter les nuisances lors du chantier

L'écoute et l'information des occupants du bâtiment et du personnel de chantier conditionnent le bon déroulement global des travaux, particulièrement dans le cadre de travaux en site occupé.

- Le Titulaire devra communiquer auprès des occupants :
 - Les horaires de travaux et la durée des phases les plus bruyantes. Ces informations peuvent être diffusées par la mise en place d'un affichage sur les panneaux ou totems d'information localisés ;
 - Une signalisation permettant d'identifier la zone de travaux et de circuler en évitant la proximité des travaux devra être mise en place ;
 - Les dispositions envisagées : horaires, planning (dates de début et fin de chantier), modes opératoires, coordonnées de la personne à contacter en cas de problème afin de prévenir et d'avertir ceux impactés par les travaux ;
 - Une consultation afin de récolter le maximum d'informations sur les nuisances engendrées par les travaux devra être menée (par diffusion de questionnaires ou entretiens). Ces nuisances seront hiérarchisées en fonction des résultats de la consultation et des dispositions doivent être prises pour minimiser les nuisances définies comme prioritaires.
- Le Titulaire devra communiquer auprès des compagnons :
 - Les exigences environnementales sur le chantier (tri des déchets, réduction des pollutions et nuisances, réduction des consommations d'eau et d'énergie, contraintes horaires, etc.).
 - Une information spécifique sur les pratiques à respecter pour les opérations à faibles nuisances. Ceci est nécessaire à une prise en compte optimale de la démarche environnementale engagée. Cette communication peut être faite soit par voie d'affichage, soit lors des réunions de chantier.

Le Titulaire devra la maîtrise des nuisances occasionnées par le chantier.

- Concernant les nuisances dues aux flux de personnes, le Titulaire devra s'assurer que :
 - Les horaires des travaux seront définis et planifiés en fonction de la sensibilité des occupants ;
 - Les modes d'accès aux lieux d'intervention ne doivent pas perturber les occupants ;
 - La continuité des activités du site devra être maintenue.
- Concernant les nuisances acoustiques. Le Titulaire s'assurer de la bonne mise en œuvre des procédures décrite dans la Fiche de préparation des travaux, tel que :
 - Des solutions techniques ou organisationnelles définies en phase amont permettant de réduire ces nuisances tel que : utiliser des engins moins bruyants, doubler les moyens de production pendant les phases les plus bruyantes afin de diminuer la durée d'intervention, utiliser les baraquements ou les zones de stockage comme écrans acoustiques, etc.
 - Du matériel de chantier en conformité avec la réglementation (marquage CE) et en bon état. Les valeurs des émissions sonores du matériel utilisé devront être connues (généralement données par les fabricants).
 - Des engins et du matériel insonorisés (pelles, chargeurs, bulls, marteaux piqueurs, groupes électrogènes) ainsi que des protections auditives. Privilégier les engins électriques.
 - Des techniques limitant les nuisances acoustiques (pince à béton, etc.).
- Concernant les nuisances visuelles, le Titulaire devra :
 - Mettre en place des palissades/écrans en bon état et en assurer un entretien régulier jusqu'à la fin des travaux.
- Concernant les nuisances sur la qualité de l'air, le TITULAIRE devra :
 - Assurer le nettoyage du chantier et de ses abords quotidiennement,
 - Limiter la dispersion des poussières dans les zones propres (protection des terminaux de CVC, calfeutrage des portes,)

- Utiliser du matériel limitant la dispersion des poussières (ponçage et découpe avec aspirateur, aspirateurs, humidificateurs, ...)
 - Les produits chimiques seront stockés conformément à la réglementation et seront autant que possible maintenus fermés et stockés dans un local ventilé.
- Concernant les nuisances engendrées sur le trafic aux abords du site, le TITULAIRE devra :
 - Respecter les réglementations locales ;
 - Optimiser l'organisation sur le chantier du stationnement des engins, des voies de circulation (en particulier des voies de retournement) et des aires de réception et d'enlèvement des produits, matériaux et déchets.

Le TITULAIRE devra porter une attention particulière au ressenti des occupants :

- Prendre des dispositions pendant les travaux pour consulter les occupants afin de recueillir le maximum d'informations sur les nuisances engendrées par les travaux ;
- Le TITULAIRE devra mettre en place un registre des plaintes qui sera à intégrer au DEM ;
- Hiérarchiser les nuisances potentiellement engendrées par les travaux en fonction des résultats de la consultation ;
- Prendre des dispositions pour minimiser les nuisances définies comme prioritaires.

Les dispositions devront être justifiées et satisfaisantes.

En cas de non-respect d'une exigence et en dehors de toute difficulté justifiée et acceptée par la CDC, l'application de pénalités peut être prononcée par la CDC.

3.6.6.3 - **Filière locales ou participants à une économie circulaire**

Le Titulaire devra recourir à la sélection de composants assemblés localement avec un seuil minimum de 25%.

Pour rappel, est appelé « local » une implantation du lieu d'assemblage du composant à une distance inférieure ou égale à 180 km ou dans la région administrative du site de la Caisse des Dépôts. Le seuil est évalué en pourcentage de coût des achats assemblés localement par rapport au coût total des achats.

L'origine locale d'un composant est établie à partir du lieu où le composant acquiert ses caractéristiques principales, c'est-à-dire :

- À l'usine de fabrication et d'assemblage pour des composants prêts à être utilisés (ex : luminaire LED, ballons d'eau chaude) ;
- Au lieu de préparation pour les éléments mis en forme sur le chantier.

Il sera demandé au TITULAIRE de réaliser un calcul portant sur les coûts permettant de justifier l'atteinte du seuil minimal à atteindre. Le TITULAIRE fournira les bordereaux de prix de l'achat des composants étudiés avec justification de leur provenance locale.

Le Titulaire devra également sélectionner des composants issus d'une filière locale de production (matières premières) ou issus d'une filière de valorisation ou de réemploi.

L'enjeu est de privilégier le recours à des composants :

- Dont l'ensemble de la filière de production est local, depuis l'extraction de matières premières jusqu'à l'assemblage final (ex : chemin de câbles, conduite PE ou PER, etc.)
- Ou issus d'une filière locale de valorisation / réemploi de composants du bâtiment, dans une logique d'économie circulaire (ex : isolants de gaine en textile recyclé, capteurs réemployés, etc.)

Pour rappel, les composants sont considérés comme étant issus de filières locales de production ou de valorisation si leurs principaux produits (au moins 75% en volume) sont issus d'une filière locale de production (y compris extraction des matières premières) ou d'une filière locale de valorisation ou réemploi, et si l'assemblage final est également local (distance ≤ 180 km du projet ou même région administrative).

Tous les Produits Équipements Matériaux (PEM) identifiés comme des produits intégrant un fort taux de matière recyclée et/ou biosourcée, réemployable et/ou recyclable permettront d'identifier plus facilement les produits de filière locale de réemploi de composants du bâtiment.

Il est préférable pour le TITULAIRE de sélectionner des composants disposant d'une évaluation environnementale de la circularité comme Ecoscale ou tout autre équivalent.

3.6.7 - Performance énergétique

3.6.7.1 - Politique énergétique de la CDC

La CDC a mis en place, depuis plusieurs années, une démarche d'amélioration continue de sa Performance Energétique et Environnementale de l'ensemble de son patrimoine. Cette démarche vise à maîtriser durablement les consommations d'énergie, à réduire l'empreinte environnementale de ses activités et à garantir un niveau optimal de confort pour les occupants.

Dans ce cadre du présent de l'accord-cadre de maintenance multitechnique, le Titulaire doit contribuer à l'atteinte de ces objectifs, par la maîtrise, le suivi et l'optimisation des consommations énergétiques des installations techniques des Sites.

Les principaux axes d'amélioration sont :

- **Sobriété**, par la maîtrise et la modération des consommations d'énergies et d'eau, le suivi régulier via des reporting des données de consommation et la mise en place d'indicateurs de performance pertinents et adaptés aux activités de chaque Site ;
- **Exemplarité environnementale**, à travers le maintien et l'acquisition de diverses labélisations environnementales sur son patrimoine géré (notamment certifications HQE Exploitation) ;
- **Efficacité énergétique**, par l'amélioration continue de la performance des installations, la réduction de l'empreinte carbone et la mise en place d'un plan d'actions d'amélioration ;
- **Innovation et pilotage des données**, par la mise en place de divers outils innovants de pilotage et suivi, la collecte et l'analyse des données d'exploitation, ainsi que par une veille technologique visant à identifier et intégrer des solutions innovantes.

Ces axes d'amélioration sont à décliner et adapter à chaque Site du périmètre confié au TITULAIRE dans le respect des engagements contractuels et des exigences de la réglementation.

3.6.7.2 - Transversalité des prestations

Les prestations liées à la gestion des énergies, au suivi et à l'amélioration de la performance énergétique et environnementale du patrimoine, concernent la plupart des sections techniques du périmètre contractuel. Dans ce contexte, la CDC souhaite mettre en exergue ces prestations et les aborder de manière transversale.

Ces prestations sont en conséquence décrites dans le présent Chapitre et devront faire l'objet de moyens spécifiques associés à une organisation opérationnelle transversale. Cette organisation et ces moyens seront décrits dans le mémoire du TITULAIRE.

L'exploitation et la maintenance des équipements et installations concernés par la gestion des énergies (compteurs, sous-compteurs, ...) restent rattachées aux différentes sections techniques accueillant lesdits équipements. Cependant, les prestations « intellectuelles », ainsi que les éventuels outils mis en place à l'initiative du TITULAIRE, liées à l'exploitation des données, sont regroupées dans la présente section.

3.6.7.3 - Enjeux et principes généraux de la démarche

3.6.7.3.1 - Enjeux

Dans ce contexte de démarche de performance énergétique, le TITULAIRE joue un rôle essentiel dans la fiabilisation des données énergétiques, l'identification des leviers d'optimisation et la mise en œuvre d'actions d'amélioration permettant d'inscrire l'exploitation des installations dans une démarche d'amélioration continue.

Les principaux enjeux de la démarche sont les suivants :

- Améliorer et fiabiliser le suivi par la collecte de données, le suivi rigoureux des comptages et sous-comptages, ainsi que la proposition d'indicateurs de performance pertinents permettant d'analyser les consommations ;
- Mettre en œuvre des actions ciblées d'amélioration de la performance énergétique et environnementale permettant d'optimiser le fonctionnement des installations et de mesurer l'impact réel sur les consommations ;
- Valorisation des actions de l'efficacité énergétique, notamment d'amélioration de la performance énergétique (AAPE) permettant d'obtenir des CEE et un retour sur investissement dans des délais maîtrisés (5 ans) ;
- Optimiser durablement et pérenniser les consommations de fluides et énergies tout en respectant les objectifs fixés de performance et sans dégrader les conditions de confort des occupants.

Outre la valeur absolue du décret tertiaire, le titulaire devra être force de proposition en identifiant, programmant et réalisant des actions d'efficacité énergétique et d'eau (optimisation de la programmation, régulation, réglages fins, etc.) visant à diminuer durablement les consommations des bâtiments. À l'issue de sa première année d'exploitation, le TITULAIRE devra être en mesure de définir des objectifs de réduction fondés sur l'analyse des consommations des années précédentes et sur les actions correctives ou d'optimisation mises en œuvre.

3.6.7.3.2 - Principes généraux

La démarche mise en place par le Titulaire devra s'appuyer sur une approche progressive visant à structurer le processus d'amélioration continue. Celle-ci se décline en deux phases principales :

- Phase Transitoire – Mise en place du dispositif de suivi :
 - Réalisation d'un état initial du patrimoine, comprenant :
 - Une cartographie énergétique simplifiée permettant d'identifier la performance énergétique initiale des sites ;
 - Une classification des bâtiments en fonction des dispositifs de comptage existants et des possibilités de suivi des consommations ;
 - Mise en place d'un dispositif de suivi des consommations de fluides et énergies, comprenant :
 - l'inventaire et l'identification des index des compteurs et sous-compteurs,
 - la formalisation des synoptiques de comptage,
 - la définition des procédures de relevé des compteurs,
 - la mise en place d'outils de suivi des consommations,
 - etc.
 - Identification des premières actions d'amélioration initiales.
- Phase d'Exploitation – Pilotage et amélioration continue :
 - Mise en place d'un dispositif de suivi avec un pilotage énergétique des installations ;
 - Un suivi régulier et une analyse des consommations de fluides et d'énergies :
 - le suivi des consommations des équipements dont il a la charge ;
 - le relevé hebdomadaire des compteurs et des sous-compteurs ;
 - l'analyse de l'évolution des consommations et identification des écarts ou anomalies ;
 - la mise en œuvre d'actions correctives nécessaires à l'optimisation des consommations ;
 - la vérification régulière de la cohérence entre les factures énergétiques, les index relevés et les puissances souscrites par rapport aux relevés réalisés.
 - Maîtrise des consommations par la définition de valeurs de plafonnement des consommations pour les alertes ;
 - Mise en place d'un plan de progrès visant à l'amélioration continue de la performance énergétique ;
 - Assistance et conseil sur l'ensemble des sujets liés à la Performance Énergétique et Environnementale et, en particulier, l'accompagnement de la CDC pour les certifications environnementales.

NOTA : En cas de dérive ou d'une consommation anormale, il en informe immédiatement la CDC et examine les dispositions à prendre.

3.6.7.4 - Etat initial du patrimoine

Dans le cadre de ces prestations lors de la phase de prise en charge, le TITULAIRE s'engage, au plus tard à l'issue de cette période, à établir une double classification (état initial) du patrimoine.

Classification suivant la performance énergétique initiale des Sites :

Les Sites seront classés dans une des 4 catégories ci-dessous :

Catégorie P1	Performant ou très performant
Catégorie P2	Standard ou moyennement performant
Catégorie P3	Énergivore ou Peu performant
Hors Catégorie	Bâtiment atypique ou peu impacté par les prestations de gestion des énergies (fluides et énergies non maîtrisées car alimentés par les parties communes, etc.)

Les critères d'affectation d'un Site à l'une ou l'autre des catégories ci-dessus et la méthodologie générale de classification seront proposés par le TITULAIRE dans le mémoire remis avec son offre. Ils pourront notamment être basés sur :

- Le ratio de consommations au m² (global ou resserré sur les usages principaux : chauffage, eau chaude sanitaire, refroidissement, éclairage et auxiliaires) ;
- L'année de construction / réhabilitation de l'immeuble ;
- La qualité de l'isolation thermique ;
- Les performances énergétiques des équipements ;
- La présence de GTB, d'énergies renouvelables, etc.

Classification en fonction des possibilités de comptage :

Les Sites seront classés dans une des 3 catégories ci-dessous :

Catégorie C1	Bâtiment équipé d'un système de mesure continue permettant en particulier d'isoler les consommations liées aux 5 grands usages de la RT 2012 : chauffage, eau chaude sanitaire, refroidissement, éclairage et auxiliaires (pompes, ventilateurs,...)
Catégorie C2	Bâtiment non équipé de systèmes de mesure continue mais disposant d'un minimum de sous-comptages permettant de relever ponctuellement, in situ ou via un système GTB, les index puis de calculer des consommations annuelles permettant d'établir des ratios et en particulier sur les postes chauffage et refroidissement.
Catégorie C3	Bâtiment non équipé de sous-comptages. Le suivi énergétique n'est possible que sur la consommation globale du bâtiment sans possibilité d'isoler les consommations liées au chauffage ou au refroidissement.

3.6.7.5 - Mise en place du suivi des consommations de fluides et énergies

Dans le cadre de ces prestations lors de la Phase Prise en charge, le TITULAIRE s'engage, au plus tard à l'issue de cette Phase, à mettre en place l'ensemble des documents et procédures d'exploitation visant à relever, calculer, suivre et analyser les consommations de fluides et énergies.

Cette étape comprendra notamment :

- Le recensement des compteurs, sous-compteurs et plus généralement des possibilités de comptage de chaque bâtiment pour chaque catégorie d'énergie (technologie, localisation, méthode de relevé...) ;

- La création, pour chaque bâtiment et pour chaque catégorie d'énergie d'un synoptique de comptage détaillé sur lequel figure l'ensemble des compteurs et sous- compteurs ;
- La mise en place de cadres et procédures de relevé des compteurs : fiche de relevé, cadre de suivi, fréquence, méthode, etc.

La mise en place d'une trame générale de plan de mesure et de vérification sera conforme à l'IPMVP.

3.6.7.6 - Propositions d'améliorations initiales

Dans le cadre des prestations de la Phase Prise en charge, et à l'aide de l'ensemble de la documentation à sa disposition (principes de fonctionnement, DOE, historiques de consommations, divers audits, éventuelles STD, etc.), le TITULAIRE s'engage, au plus tard à l'issue de cette Phase, à proposer à la CDC une liste de propositions technico- financières initiales visant à améliorer les possibilités de suivi énergétique des bâtiments (l'objectif étant de tendre vers la catégorie C1 telle que présentée ci-avant) et de respecter les engagements de diminution des consommations et de leurs plafonnements.

Ces propositions seront ensuite intégrées dans le plan de progrès énergétique décrit ci-après.

3.6.7.7 - Suivi énergétique régulier

Un suivi énergétique est assuré par le TITULAIRE. Les fluides et énergies concernés sont les suivants :

- Électricité
- Gaz de ville
- Réseau urbain (chaud ou refroidissement)
- Eau de ville
- Fioul (groupes électrogènes).

Pour chaque énergie ou fluide, le suivi énergétique par bâtiment est basé sur le même principe comparatif avec :

- Valeur de consommation mensuelle, à minima sur 12 mois glissants,
- Évolution mensuelle du cumul, par année civile en cours, en comparaison de l'année précédente,
- Moyenne des années antérieures : mensuelle et cumulée,
- Écart en % par rapport à la moyenne des années antérieures,
- Mise en corrélation entre consommations issues des relevés de compteurs et consommations figurant dans les factures des concessionnaires.

Ces suivis sont à mettre en place selon des grilles spécifiques développées par le TITULAIRE. Ils sont nécessairement adaptés aux Sites et à leurs activités. Ils sont basés sur la définition de ratios qualitatifs et quantitatifs pertinents.

Le TITULAIRE développe ses méthodes de suivi et d'optimisation en fonction des possibilités propres aux Sites et aux installations.

Ces développements concernent notamment la mise en place d'un suivi :

- De ratios au m²,
- Des conditions climatiques extérieures (DJ, ensoleillement, météo,...),
- Du nombre de personnes sur site,
- Du nombre d'auxiliaires consommateurs type ordinateurs et leurs consommations/apport moyens,
- Des courbes de charge électrique et appels de puissance,
- De ratios au nombre de postes de travail, au nombre de couverts ou autres,
- Des rendements (COP...),
- Des consommations corrigées des DJ (Chaud ou Froid),
- etc.

L'analyse du suivi énergétique, assurée par le TITULAIRE, permettra de réaliser la synthèse périodique avec définition systématique des voies de progression ou des actions correctives à mettre en place.

3.6.7.8 - **Exploitation d'outils informatiques**

Afin de faciliter le suivi énergétique, la CDC met, à disposition du TITULAIRE, différents portails internet. Les formations préalables nécessaires à la parfaite utilisation et exploitation de ces outils sont à charge du TITULAIRE. La liste ci-dessous n'est pas limitative et susceptible d'évoluer.

3.6.7.8.1 - **Solution « AREE BUILDING »**

AREE Building est un logiciel de collecte de données de consommation énergétique, mises en forme sur une interface web.

Dans le cadre du présent accord-cadre, le TITULAIRE s'engage à exploiter ce portail, à éventuellement y importer manuellement des données (relevés d'index, de facteurs statiques, ou autres), ainsi que de créer et adapter son interface graphique afin de pouvoir superviser les indicateurs pertinents.

Le TITULAIRE s'engage à collaborer avec l'administrateur en lui remontant les éventuels problèmes qu'il rencontre et en l'accompagnant dans la mise en œuvre des actions d'amélioration validées par la CDC.

3.6.7.8.2 - **Solution « EAU DE PARIS »**

De la même manière, le TITULAIRE s'engage à exploiter le portail web de données de consommation d'eau de ville mis à disposition par EAU DE PARIS. Cette interface permet de suivre les consommations et de paramétrer des seuils d'alertes automatiques. Ce portail est aujourd'hui disponible sur l'intégralité des Sites alimentés par EAU DE PARIS.

3.6.7.8.3 - **Courbes de charge électrique**

Bien qu'aucun outil spécifique de suivi des courbes de charge électrique générales n'ait, pour l'instant, été mis en place par la CDC, le TITULAIRE s'engage à collecter et analyser ces données via son propre outil de traitement (logiciel tableur ou autres).

Via l'accord de la CDC, le TITULAIRE organise la mise en forme et l'analyse de ces données « TOP 10 MINUTES », qui seront à collecter trimestriellement auprès du concessionnaire. Chaque courbe de charge hebdomadaire devra être critiquée avec analyse des atypismes et singularités.

3.6.7.9 - **Optimisation énergétique et voies d'amélioration**

Le suivi énergétique s'établit dans le souci permanent de la maîtrise et de la rationalisation des dépenses énergétiques. Cette optimisation conjuguée des coûts et des services se fonde sur les analyses mensuelles faites par le TITULAIRE sur chacun des éléments de suivi.

Dans sa recherche permanente d'amélioration de l'efficacité énergétique, le TITULAIRE précisera les possibilités existantes sur chacun des axes suivants :

- Adaptation tarifaire des contrats de fourniture d'énergie (puissance souscrite, type d'abonnement...),
- Optimisation et adaptation de la conduite des installations,
- Programmation des équipements (réduits, jours fériés, etc.),
- Régulation des équipements,
- Réduction des pertes,
- Possibilités de récupération,
- Modifications et changement d'équipements, notamment en plan pluriannuel avec calcul du ROI et prise en compte des CEE.

Par ailleurs, tout dysfonctionnement, dérive et/ou consommations anormales devront donner lieu aux actions correctives nécessaires.

Le Titulaire devra préciser dans son offre les méthodologies proposées pour le pilotage des installations suivant les conditions climatiques extérieures.

3.6.7.10 - Principes du plafonnement

Le présent de l'accord-cadre comporte une clause de plafonnement des consommations d'énergie qui doit permettre la maîtrise de la situation énergétique, dès la signature de l'accord-cadre.

Par Site et par catégorie d'énergie, le TITULAIRE s'engage annuellement à ne pas dépasser le plafond défini par la CDC.

Les consommations prises en compte correspondent aux consommations totales annuelles tous usages confondus, comme suit :

- Sont exprimée en MWh ;
- Sont celles qui figurent sur les factures des concessionnaires ;
- Sont calculées sur une période de 12 mois consécutifs ;
- Les énergies concernées sont :
 - ÉLECTRICITÉ
 - GAZ
 - RÉSEAU URBAIN CHAUD
 - RÉSEAU URBAIN REFROIDISSEMENT.

3.6.7.10.1 - Formule de plafonnement

Le Titulaire pourra déterminer les plafonds de consommation d'énergie après une première année d'exploitation de référence, de manière à disposer de données réelles et fiables.

L'année de référence est :

- Pour les sites existants : l'année précédente de l'accord-cadre.
- Pour les nouveaux sites : après une première année d'exploitation, à compter de l'arrivée des occupants et preneurs.

A l'issue de ces différentes périodes, le Titulaire pourra calculer le plafond de consommation de l'année contractuelle selon la formule contractuelle définie ci-après et validé par la CDC. Ce calcul permettra de déterminer une valeur numérique de consommation limite par Site et par catégorie d'énergie, ainsi qu'un plafond annuel global.

Pour chaque type d'énergie, le titulaire pourra proposer des coefficients pour chaque énergie suivant :

- « Coeff. E » pour le coefficient applicable à l'énergie électrique,
- « Coeff. C » pour le coefficient applicable à l'énergie chaud,
- « Coeff. R » pour le coefficient applicable à l'énergie de refroidissement.

Les formules permettant de déterminer le plafond de consommation annuel pour l'année contractuelle N sont les suivantes :

Electricité :

$$= \text{Coeff. E} * \frac{(\text{Conso année civile (N - 1)} + \text{Conso année civile (N - 2)} + \text{Conso année civile (N - 3)})}{3}$$

Gaz et réseau de chaleur urbain :

$$= \text{Coeff. C} * \frac{(\text{Conso année civile (N - 1)} + \text{Conso année civile (N - 2)} + \text{Conso année civile (N - 3)})}{3}$$

Réseaux urbains et refroidissement :

$$= \text{Coeff. R} * \frac{(\text{Conso année civile (N - 1)} + \text{Conso année civile (N - 2)} + \text{Conso année civile (N - 3)})}{3}$$

Les paramètres liés au nombre d'occupants, aux surfaces réellement exploitées, à la fréquentation des RIE ou liés aux horaires d'exploitation, ne pourront être invoqués par l'une ou l'autre des Parties pour modifier le plafond.

Dans son offre, le Titulaire reste libre de proposer une réduction éventuelle de chaque coefficient, permettant de calculer les plafonds.

NOTA : La CDC se réserve le droit d'imposer la méthodologie qui lui convient si la proposition du Titulaire ne répond pas aux exigences attendues (formule exprimée en année de l'accord-cadre).

3.6.7.10.2 - Indicateurs RSE & Bilan Carbone

En fin de chaque année civile, le TITULAIRE prendra en charge la consolidation des données de consommations facturées afin d'assister la CDC dans la production de ses rapports annuels RSE et Bilan Carbone.

3.6.7.11 - Respects des engagements de services

Le respect des engagements énergétiques ne peut se faire au détriment des conditions d'ambiance et des différentes exigences exprimées dans le présent CCTP.

Au plus tard à l'issue de la Phase Transitoire, le TITULAIRE s'engage à mettre en place un plan de mesures et de vérifications qui lui permettra de contrôler le respect des engagements de service.

Le plan de mesures et de vérifications sera intégré dans le rapport d'activité du TITULAIRE. Il sera périodiquement contrôlé par la CDC.

3.6.8 - Plan de progrès énergétique

Conformément aux dispositions du présent CCTP, un plan de progrès énergétique est mis en place au démarrage de l'accord-cadre puis complété, consolidé et tenu à jour de manière continue pendant toute la durée de l'accord-cadre. Ce plan de progrès est à décorrélérer du plafond défini précédemment.

Au titre du plan de progrès, le titulaire doit transmettre tous les ans au mois de juillet un plan de GER pour l'année suivante. Ce plan de GER sera revu au début de chaque année pour en valider l'éventuelle déclinaison opérationnelle.

Le TITULAIRE, considéré comme une véritable force de proposition, présente ses préconisations visant à :

- Améliorer les possibilités de suivi et de maîtrise des consommations ;
- Optimiser les consommations de fluides et énergies et ainsi améliorer la performance énergétique des Sites.

3.6.8.1 - Mise en place

Le plan de progrès se traduit par des engagements du TITULAIRE à rechercher, chaque année, une réduction des consommations de fluides et énergies.

Le TITULAIRE analyse les différents paramètres concernant la performance énergétique des Sites et fait des propositions concrètes susceptibles d'optimiser les consommations.

Dès la première année, la priorité sera donnée aux actions dites « sans investissement », liées aux paramètres d'exploitation : optimisation des programmes horaires, des lois de soufflages, des températures de consignes, etc.

Chacune des propositions d'amélioration, même sans investissement, comprend :

- Une description fonctionnelle et technico-financière de la proposition (actions à réaliser, modalités, coûts...) ;
- Une proposition de plan de mesure et de vérification de l'atteinte des économies envisagées conforme à l'une des options de l'IPMVP ;
- Une quantification argumentée des économies potentielles ;
- Un calcul du temps de retour sur investissement comprenant les CEE générées ;
- Les modalités particulières et délais de mise en œuvre ;
- Les différentes rubriques permettant de suivre la mise au point, la validation, la mise en place et la mesure des économies.

La première année, le plan de progrès énergétique entièrement initialisé est remis à la CDC au plus tard à l'issue de la Phase Transitoire.

Les années suivantes, la proposition de plan de progrès énergétique de l'année N+1 est transmise à la CDC avant le 30 juin de l'année N. La CDC étudie chacune des propositions présentées par le TITULAIRE.

3.6.8.2 - Mise à jour continue

Le plan de progrès énergétique est mis à jour en continu par le TITULAIRE (incluant les potentielles évolutions de la classification de la Performance Energétique et de Comptage). Il est notamment annexé au rapport mensuel d'activité ainsi qu'aux bilan semestriels et annuels.

Ce suivi régulier, au moins mensuel, permet à la CDC de suivre et valider étape par étape l'avancement des différentes actions d'amélioration en cours de déploiement.

3.6.8.3 - Assistance et conseils

D'un point de vue général, le TITULAIRE doit le conseil et l'assistance de la CDC pour tous les domaines liés à la Performance Energétique et Environnementale.

Cela porte notamment sur :

- L'assistance à la gestion des contrats des concessionnaires en énergies et fluides,
- La veille réglementaire, technologique et le conseil dans les domaines de l'environnement, et de la performance énergétique,
- Les propositions d'amélioration ou d'adaptation des installations, visant à optimiser le service rendu et/ou à la maîtrise et la réduction des dépenses en énergies et fluides,
- La participation active aux démarches de développement durable de la CDC et notamment en soutien de la SDPI.

3.6.8.4 - Récapitulatif du reporting attendu

En termes de reporting et de suivi d'exploitation, le TITULAIRE s'engage à établir :

- Dans le cadre de la phase de prise en charge :
 - La double cartographie décrite ci-avant ;
 - La liste des compteurs, les plans de comptage et plannings de relevé des compteurs de tous les Sites;
 - Les cadres de suivi énergétiques et procédures associées entièrement initialisés et validés par la CDC;
 - Les actions d'amélioration initiales que le TITULAIRE est en mesure de proposer à l'issue de sa prise en charge ;
 - La trame de Plan de Progrès énergétique.
- Dans le cadre de la Phase d'Exploitation
 - Le rapport mensuel de suivi énergétique ;
 - Une synthèse mensuelle, intégrée au rapport mensuel d'activité ;
 - Un rapport annuel de synthèse du suivi énergétique ;
 - Le plan de progrès énergétique.

3.6.8.5 - Pénalités concessionnaires

Les pénalités facturées par les concessionnaires pour dépassement de puissance souscrite, surconsommation de réactif ou autre, sont directement répercutées sur le TITULAIRE si celui-ci n'a pas signalé de tels risques dès qu'il a été en mesure de les connaître grâce à son suivi. Cette disposition est applicable dès la première année de l'accord-cadre .

4 - PRESTATIONS COMPLEMENTAIRES HORS PRIX ANNUALISES (TRAVAUX)

Les prestations complémentaires hors prix annualisés concernent :

- Des opérations de maintenance corrective de niveau 5 ;
- Du renouvellement d'équipements et d'installations ;
- Des travaux liés aux réaménagement des locaux de toute ampleur ;
- Toute prestation non incluse au prix du présent de l'accord-cadre.

4.1 - Travaux de maintenance corrective

4.1.1 - Nature des prestations

Les travaux concernent :

- Une réparation ;
- Un remplacement partiel d'éléments d'un équipement ou d'une installation ;
- Un remplacement d'un équipement hors service.

Pour rappel, le Titulaire doit dans le cadre de son prix la réalisation de l'ensemble des prestations de maintenance corrective suivant le tableau ci-dessous.

Corps d'état	Niveaux de maintenance préventive inclus	Niveaux de maintenance corrective inclus
Chauffage, ventilation, climatisation	1 à 4	1 à 4
Plomberie et protection incendie	1 à 4	1 à 4
Courants forts	1 à 4	1 à 4
Nacelles	1 à 4	1 à 4

Pour rappel, ne font pas partie des prestations dues par le Titulaire au titre du prix du marché :

- Les opérations de maintenance corrective liées à de la malveillance ou à du vandalisme ;
- Tous les travaux de modification ou d'extension des installations existantes ;
- La remise en état des installations ou des matériels à la suite d'un sinistre non imputable au Titulaire ;
- La mise aux normes d'installations dans le cadre de nouvelles réglementations publiées après la prise d'effet de l'accord-cadre.

4.1.2 - Main d'œuvre

Dès lors qu'une prestation complémentaire s'inscrit dans un niveau de maintenance inclus dans les prix annualisés (niveau 1 à 4), alors la main d'œuvre est due par le Titulaire au titre des prix annualisés. Au-delà du niveau 4, elle sera refacturée.

Le personnel réalisant les travaux est distinct du personnel effectuant les opérations de maintenance préventive. La maintenance correctrice ne s'effectue pas au détriment de la maintenance préventive.

4.1.3 - Fournitures des pièces de rechanges

Les composants hors service devront être remplacés par du matériel équivalent (similaire, à fonction identique en cas d'arrêt de fabrication, ou par un matériel de performance supérieure) et conformément aux principes évoqués dans le cadre de la démarche développement durable.

La fourniture des pièces de rechange doit respecter les dispositions détaillées du Chapitre 2.5.3.

4.1.4 - Devis travaux de maintenance corrective

Pour chaque opération de maintenance corrective, le Titulaire doit produire un devis faisant apparaître impérativement les éléments suivants :

- Le numéro de l'accord-cadre ;
- Le numéro du devis ;
- La date du devis ;
- L'adresse des travaux ;
- L'installation concernée ;

- Le libellé des travaux, nature des interventions ;
- Le détail des travaux réalisés ;
- Les caractéristiques du matériel installé (marque, type, ...) ;
- Les couts correspondants;
 - Montant fabricant,
 - Coefficient de vente du BPU,
 - Prix de vente,
 - Cout de la main d'œuvre au BPU selon le profil,
- Le délai d'approvisionnement ;
- La durée de réalisation des travaux à compter de la validation par la CDC ;
- Le montant total en € HT ;
- Le taux de TVA ;
- Le montant total en € TTC.

Le Titulaire doit fournir les justificatifs des prix de vente des fournisseurs. En outre, afin de mettre en avant et informer la CDC de la qualité environnementale des produits, systèmes et procédés proposé, le TITULAIRE transmettra dans le devis les informations suivantes :

- Mention CEE (Certificat d'Economie d'Energie) précisant le numéro de la fiche et l'estimation des montants ;
- Temps de retour sur investissement (TRI) ;
- Durée de vie ;
- Analyse du cycle de vie (FDES et éco-passeport) ;
- Lieu de fabrication des équipements et/ou matériaux ;
- Les équipements et/ou matériaux pouvant être récupérés (réutilisation et don).

Un devis type avec les informations devant être mentionnées sera ajouté au DEM. Les devis sont à remettre dans un délai de 6 jours après la formulation de la demande. Les devis devront obligatoirement être établis suivant le BPU de l'accord-cadre.

4.1.5 - Sous-traitance travaux de maintenance corrective

Le Titulaire doit faire apparaître dans son devis les prestations sous traitées et fournir le devis du sous-traitant. Celui-ci doit être déclaré conformément aux dispositions du Code de la Commande Publique.

La main d'œuvre du sous-traitant ne peut en aucun cas être comptabilisée dans le devis.

Le devis ne comprendra uniquement le cout de la fourniture des pièces., la main d'œuvre est due au prix pour les opérations qui s'inscrivent dans le cadre de la maintenance corrective.

La sous-traitance n'est pas considérée comme un achat. En aucun cas, un coefficient de vente des prestations sous traitées ne sera accepté.

NOTA : La main-d'œuvre des niveaux 1 à 4 est considérée comme intégrée au prix et ne fera l'objet d'aucune refacturation complémentaire.

4.2 - Travaux sur commande

4.2.1 - Nature des prestations

Les travaux sur commande concernent les prestations non comprises dans celles dues aux prix par le Titulaire dans le cadre de l'accord-cadre.

Le présent de l'accord-cadre ne crée pas d'exclusivité sur les travaux sur commande. La CDC se garde la possibilité d'organiser des consultations spécifiques. Si la consultation fait l'objet d'une publicité, le Titulaire est autorisé à répondre à ces mises en concurrence.

Les travaux sur commande concernent les installations techniques de l'accord-cadre et peuvent être relatifs à :

- Des opérations de gros entretien et renouvellement dépassant les niveaux de maintenance inclus à l'accord-cadre ;

- Des travaux liés aux aménagements de bureaux ;
- Des travaux de modification ;
- Des travaux neufs.

Les donneurs d'ordre CDC sont principalement SD210 et SDI 400.

Les travaux peuvent inclure fournitures et prestations, mais sont traités en un seul ensemble indissociable. Quand bien même le Titulaire en aurait déterminé la nécessité, ils font systématiquement l'objet d'une demande de prix, ou demande de travaux, de la part de la CDC.

Selon l'importance des travaux, cette demande de prix peut être établie sous la forme d'une consultation dont les pièces techniques seraient alors élaborées par la CDC avec l'aide du responsable méthode du Titulaire (incluse au prix). Dans ce cas, le Titulaire se réfère aux conditions du dossier de consultation, dont le contenu prévaudra sur celui de l'accord-cadre.

La demande de prix, ou demande de travaux, comportera entre autre :

- Le service demandeur ;
- La nature des prestations à effectuer,
- La date de la demande et la date de réponse souhaitée, considérée si elle n'est pas clairement exprimée comme le sixième (6) jour ouvré succédant à la demande.

4.2.2 - Main d'œuvre

La main d'œuvre d'exécution intervenant pour la réalisation des travaux sur commande est impérativement distincte de l'équipe d'intervention assurant les prestations prix du marché. Le Titulaire doit mettre en place une équipe dédiée aux travaux sur commande.

Pour rappel, les coûts de main d'œuvre du personnel affecté aux opérations de maintenance sont intégrés au prix du marché. Le coût de la main-d'œuvre ainsi que, lorsque applicable, celui des pièces devront être appliqués selon les tarifs définis au Bordereau des Prix Unitaires (BPU).

Le Titulaire pourra mobiliser l'équipe d'intervention dédiée aux prestations prix du présent marché uniquement dans les cas suivants :

- Accompagnement, ouverture des locaux ;
- Consignation et déconsignation des installations.

Ces interventions seront réalisées dans les mêmes conditions qu'avec une entreprise extérieure qui réaliserait des travaux pour le compte de la CDC.

4.2.3 - Fournitures des pièces et matériels nécessaires aux travaux

Le Titulaire applique les coefficients d'entreprise mentionnés au Bordereau de Prix Unitaire de l'accord-cadre.

Les pièces défectueuses sont remplacées par du matériel équivalent (similaire, à fonction identique en cas d'arrêt de fabrication, ou par un matériel de performance supérieure) et conformément aux principes évoqués dans le cadre de la démarche développement durable. Le remplacement doit être conforme aux pièces d'origine. Tout changement de caractéristique doit être signalé à la CDC.

Les fournitures doivent répondre aux spécifications des normes françaises et européennes. La CDC se réserve la possibilité d'imposer au TITULAIRE, au cas par cas, le choix définitif du fournisseur.

4.2.4 - Responsabilité environnementale lors des opérations de travaux

Les opérations de travaux devront respecter les clauses de responsabilité environnementales telles que décrites dans le CCTP et ses annexes, les prix du titulaire sont réputés comprendre les dispositions nécessaires. Ainsi aucune rémunération complémentaire ne pourra être demandée par le titulaire pour respecter les clauses de RSE de l'accord-cadre.

4.2.5 - Devis travaux sur commande

Les devis sont définis sur la base des éléments décrits au Bordereau des Prix Unitaires, et par ordre de priorité :

1. Par référence à un code article BPU relatif à une prestation particulière fixant le prix de la main d'œuvre et le prix des fournitures ;
2. Par application des taux horaires de main d'œuvre par profil de poste ;
3. Par application des coefficients de vente entreprise.

Le Titulaire remet le devis sous la forme d'un cadre de décomposition du prix global, faisant apparaître distinctement les prix des fournitures et les coûts détaillés de main d'œuvre.

Le Titulaire devra faire apparaître impérativement les éléments suivants :

- Le service CDC demandeur ;
- Le numéro de l'accord-cadre ;
- Le numéro du devis ;
- La date du devis ;
- La durée de validité du devis ;
- L'adresse des travaux ;
- L'installation concernée ;
- Le libellé des travaux, nature des interventions ;
- Le détail des travaux réalisés ;
- Les caractéristiques du matériel installé (marque, type, etc.) ;
- Les couts correspondants;
 - Les codes articles du BPU ;
 - Les quantités prévues ;
 - Les prix unitaires ;
 - Le cout correspondant ;
 - Les montants fabriquant ;
 - Les coefficients de vente du BPU ;
 - Les prix de vente ;
- Les couts de la main d'œuvre ;
 - Taux horaires ;
 - Nombre d'heures ;
 - Le cout correspondant
- Le montant total en € HT ;
- Le taux de TVA ;
- Le montant total en € TTC ;

NOTA : Le coût de l'étude et suivi est considéré compris dans le montant.

Le devis doit également faire apparaître :

- Une notice descriptive précisant en particulier les matériaux et matériels principaux proposés, les dispositions constructives envisagées ;
- Les fiches techniques des produits, à la demande de la CDC ;
- Le délai d'approvisionnement ;
- La durée de réalisation des travaux à compter de la validation par la CDC ;
- Les éventuelles coupures ou arrêts d'installations nécessaires.

En outre, afin de mettre en avant et informer la CDC de la qualité environnementale des produits, systèmes et procédés proposés, le TITULAIRE transmettra dans le devis les informations suivantes :

- Mention CEE (Certificat d'Economie d'Energie) précisant le numéro de la fiche et l'estimation des montants ;
- Temps de retour sur investissement (TRI) ;
- Durée de vie ;
- Analyse du cycle de vie (FDES et éco-passeport) ;
- Lieu de fabrication des équipements et/ou matériaux ;
- Les équipements et/ou matériaux pouvant être récupérés (réutilisation et don).

Les devis sont à remettre dans un délai de 6 jours après la formulation de la demande.

4.2.6 - Sous-traitance travaux sur commande

Le Titulaire doit faire apparaître dans son devis les prestations sous traitées et fournir le devis du sous-traitant. Celui-ci doit être déclaré conformément aux dispositions du Code de la Commande Publique.

Le devis correspond à une réponse à une demande de la CDC au Titulaire et non un achat de prestations réalisées par des sous-traitants avec un coefficient de vente. Il est à distinguer deux cas :

- Travaux dont le devis est établi sur la base des codes articles identifiés au BPU avec des montants de fournitures et de main d'œuvre :
 - De par leur caractère inclus dans les prix annualisés, ces devis sont indépendants du devis du sous-traitant.
- Travaux dont le devis est établi sur la base des autres travaux (pas dans la liste des articles détaillés au BPU) :
 - Le Titulaire doit respecter le formalisme du devis en faisant apparaître comme s'il réalisait lui-même les travaux :
 - les taux horaires BPU (sans coefficient),
 - le nombre d'heure,
 - le coefficient de majoration sur le main d'œuvre,
 - les coefficients de vente uniquement sur le montant des fournitures (devis fournisseur à fournir)

Le titulaire du marché devra transmettre, lors de la remise de son devis, le coefficient de revente conformément aux dispositions prévues au BPU.

Le devis devra également être accompagné du devis fournisseur correspondant, faisant apparaître le prix des pièces ainsi que la remise négociée par le titulaire du marché, afin de garantir l'application des meilleures conditions tarifaires.

L'encadrement et la gestion des sous-traitants sont considérées comme faisant partie du montant prix de l'accord-cadre .

4.3 - Gestion des Travaux

4.3.1 - Exécution des travaux

Le Titulaire se doit, sous réserve que les frais engagés restent à sa charge, d'attendre la réception du bon de commande relatif dûment signifié par la CDC avant de commencer les travaux.

Le Titulaire est responsable des travaux (études, approvisionnements, réalisation, etc.) jusqu'à leur réception par la CDC.

Le prix des travaux du Titulaire comprend toujours :

- La fourniture, le transport, l'amenée à pied d'œuvre, la mise en œuvre, les raccordements et réglages de tous les matériels, équipements et accessoires qui lui incombent ;
- Toutes les adaptations nécessaires à la mise en place des équipements,
- Les raccordements des installations sur les points de livraison des différents fluides, y compris isolement, même en dehors des heures ouvrées ;
- L'enlèvement de tous les gravats, emballages divers au fur et à mesure des travaux ainsi que le nettoyage permanent des locaux où il y a eu intervention ;
- Les trous de scellements, les scellements, les rebouchages dans le béton, la maçonnerie ;
- La dépose et repose des installations existantes nécessaire à l'exécution des travaux (faux-plancher, faux-plafond, etc.) ;
- La fourniture d'un rapport unique appelé Rapport Initial de Contrôle Technique (RICT), à la demande de la CDC ;
- L'évacuation des déchets, accompagnée d'un BSD (Bordereau de Suivi des Déchets) lorsque nécessaire.

Sauf dérogation particulière, l'exécution des travaux est soumise aux dispositions techniques relevant des notes de calcul effectuées, des règles et normes applicables, dont tous Documents Techniques Unifiés, en vigueur à la date de production du devis, ainsi que des documents de référence de la CDC. L'exécution reste, dans tous les cas de figure pouvant se présenter, sous l'entière responsabilité du Titulaire.

Le Titulaire aura à sa charge l'ensemble des frais d'installation de chantier ainsi que de l'ensemble des mesures provisoires et conservatoires, du démarrage de ses travaux jusqu'à leur réception.

Les fournitures doivent répondre aux spécifications des normes françaises et européennes. La CDC se réserve la possibilité d'imposer au Titulaire, au cas par cas, le choix définitif du fournisseur.

Pendant les travaux le Titulaire doit fournir tous documents nécessaires à l'exécution ou en réponse à toute demande d'information complémentaire pouvant être notifiée par la CDC,

Avant la mise en route et au cours des travaux, le Titulaire doit alerter la CDC sur les inconvénients, les vices ou malfaçons qui pourraient résulter des erreurs ou omissions qu'il est amené à constater dans les documents qui lui ont été remis ou dans les informations qu'il a reçues. Les conséquences de toute erreur, omission ou non-conformité vis à vis de la réglementation, non signalée officiellement par le Titulaire seront entièrement à sa charge.

La CDC procédera durant l'exécution des prestations à toutes visites et vérifications qu'elle jugera nécessaires notamment en ce qui concerne la conformité des prestations avec le devis du Titulaire, leur bonne exécution et leur conformité aux règles de l'art.

Toute pièce endommagée durant le transport, le stockage ou la mise en place sera refusée par la CDC et son remplacement sera à la charge du Titulaire.

Dans le cas où le chantier fait appel à plusieurs entreprises, la coordination est assurée par la CDC. Le Titulaire ne doit toutefois rien faire qui puisse compromettre la coordination de l'ensemble des travaux exécutés par les autres entreprises, apporter un empêchement ou une gêne à la surveillance d'ensemble que doit exercer la CDC. Le Titulaire doit se tenir au courant de l'ensemble des travaux, s'entendre avec les autres entreprises sur ce qu'ils ont de commun, reconnaître par avance tout ce qui intéresse leur exécution, fournir les indications nécessaires à l'exécution de leurs propres travaux, s'assurer qu'elles sont suivies et en cas de contestation, en référer à la CDC.

Le Titulaire est tenu à la fourniture de tout échantillon et à tout essai ou épreuve nécessités par les règles d'usage de la CDC et par les règles et normes en vigueur. Il en supporte les frais afférents.

En cours de chantier, la CDC peut être amenée à transmettre au Titulaire les ordres d'exécution visant :

- A la démolition ou la correction des ouvrages qui ne sont pas exécutés conformément aux dispositions du devis,
- Au retrait ou remplacement des fournitures et approvisionnements défectueux,
- A prendre les mesures nécessaires pour assurer la bonne exécution des travaux et le respect du calendrier d'exécution.

Si le Titulaire estime que les ordres d'exécution qui lui sont ainsi adressés sont contraires à ses obligations contractuelles ou les excèdent, il devra formuler ses réserves dans un délai de deux (2) jours ouvrés à dater de la réception de l'ordre. Passé ce délai, la CDC pourra, aux frais exclusifs du Titulaire, entreprendre toutes les démarches nécessaires à la bonne fin d'exécution des travaux.

4.3.2 - **Achèvement des travaux**

La date d'achèvement des travaux est la date à laquelle toutes les prestations ont été réalisées par le Titulaire permettant de rendre l'installation propre à l'usage pour lequel elle a été prévue. La réception définitive sera prononcée à l'achèvement de l'ensemble des travaux de chaque corps d'état associé au chantier.

Le procès-verbal de réception mentionne, le cas échéant, les omissions, imperfections ou malfaçons constatées. Le procès-verbal vaut notification au Titulaire pour les conclusions le concernant. Il vaut injonction d'exécuter ou terminer les travaux incomplets et de remédier aux imperfections, défauts ou malfaçons et dans le délai qui lui est imparti dans le procès-verbal.

Faute d'indication dans le procès-verbal, le délai est fixé à huit (8) jours calendaires. Passé ce délai, la CDC pourra, de plein droit et sans mise en demeure préalable, faire procéder à l'exécution desdits travaux aux frais exclusifs du Titulaire.

Avant la réception des travaux le Titulaire doit fournir en tant que DOE:

- Les plans complets de récolement conformes à l'exécution et précisant, en particulier, les marques de tous les équipements et matériels installés, avec la position exacte des organes susceptibles d'être manœuvrés, accompagnés de tous plans de détail ou schémas nécessaires,
- La documentation technique des appareils installés faisant en particulier apparaître l'adresse du constructeur où il est possible de s'approvisionner en pièces de rechange, les type et référence de chaque matériel, les consignes d'entretien et d'exploitation,
- L'analyse fonctionnelle et les programmes informatique de paramétrages des automates et régulateurs installés,
- Les fiches d'essais des performances, y compris les essais permettant de s'assurer du maintien des performances des installations existantes en relation fonctionnelle avec les travaux réalisés,

- Une notice complète d'exploitation spécifiant les règles de sécurité, les manœuvres à effectuer, les différents points de consigne, la liste des points GTB, la périodicité des visites d'entretien et donnant toutes informations nécessaires pour permettre une prise en charge de l'installation sans aléas,
- La copie des certificats de garanties données par les constructeurs,
- Le dossier des interventions ultérieures sur l'ouvrage relatif à l'ensemble des travaux effectués.

Le DOE fourni devra être aux formats papier et numérique, les plans et synoptiques seront fournis aux formats DWG et PDF, ainsi que les fiches techniques permettant la mise à jour de la maquette BIM.

En plus des fiches techniques, des plans, des notes de calcul, etc. le DOE devra comprendre :

- FDES, éco-passeport,
- Suivi des déchets,
- Attestation de valorisation avec le lieu de valorisation,
- Suivi des dons,
- Registre des plaintes,
- CEE,
- Les métrés.

Le TITULAIRE devra tenir à jour un registre chronologique de la liste des livraisons de matériaux et matériel réceptionnés sur le bâtiment, avec, pour chaque livraison :

- Le nombre de kilomètres parcourus depuis l'usine de fabrication jusqu'au bâtiment,
- Le mode de transport (camion, camionnette, etc.),
- Le type de carburant (essence ou diesel),

4.3.3 - Compte global d'exécution des travaux

Le Titulaire tiendra à jour un tableau de bord qui servira de suivi des devis travaux. Ce tableau de bord sera transmis de manière hebdomadaire à la CDC et joint lors de chaque transmission de devis. Ce tableau concerne les travaux de maintenance corrective et les travaux sur commande. Il doit faire apparaître notamment :

- Le numéro du devis ;
- Le type de travaux (correctif maintenance ou sur commande) ;
- Le service donneur d'ordre CDC ;
- Le nom du demandeur ;
- L'installation concernée ;
- La date de la demande ;
- La date du devis ;
- Le montant main d'œuvre ;
- Le montant fournitures ;
- Le montant global du devis ;
- La date de validation ;
- Le numéro d'OS ;
- La date de programmation ;
- La date de début chantier ;
- Un état d'avancement ;
- La date prévisionnelle de réalisation ;
- La date réelle de réalisation ;
- La date de la réception (point de départ de la GPA).

4.4 - Remise de documents Travaux

4.4.1 - Documents à remettre avant le début des travaux

En cas de renouvellement d'équipement technique, le Titulaire complète une fiche de renouvellement, comportant : l'identification des paramètres qui rendent optimale la maintenance et la performance de l'équipement (facilité de maintenance, simplicité de conception, critère énergétique, rendement, performance hydro économe, etc.).

Le choix du produit retenu devra être justifié en fonction du croisement de tous ces paramètres et des objectifs de l'exploitation. Les équipements proposés par le Titulaire doivent être conformes à la réglementation en vigueur, mais également aux prescriptions techniques générales des prestations du présent de l'accord-cadre .

Le Titulaire doit fournir avant le début des travaux :

- le planning détaillé de déroulement des travaux par phase : études, approvisionnements, mise en œuvre, mise au point, réception ;
- les plans d'exécution de l'installation avec remise à jour de tous les documents existants impactés par les travaux ;
- la documentation technique complète sur le matériel proposé : caractéristiques de fonctionnement, courbes caractéristiques, etc. ;
- les états descriptifs, procès-verbaux d'épreuve ou autres pour les équipements soumis à des contrôles réglementaires ;
- la copie des certificats d'agrément de classement vis-à-vis de la résistance au feu des matériaux ou équipements soumis à ces formalités ou vis à vis de toute autre disposition réglementaire ;
- les notes de calcul justifiant le respect des performances demandées.

4.4.2 - Mises à jour documentaires, données techniques et GMAO

À l'issue de chaque intervention, travaux ou modification, le Titulaire devra mettre à jour l'ensemble des documents et données techniques relatives aux installations. À ce titre, il transmettra systématiquement à la CDC les éléments suivants:

- Plans et documents techniques mis à jour, aux formats DWG et, lorsque requis BIM, ainsi qu'en version papier si nécessaire.
- Dossier des Ouvrages Exécutés (DOE) à intégrer dans la base documentaire.

Le Titulaire devra également assurer la mise à jour de l'ensemble des référentiels associés :

- Liste des équipements dans la GMAO, incluant les ajouts, suppressions ou modifications.
- Base de données de localisation, pour laquelle il sollicitera la mise à jour lorsque nécessaire.
- Plan de maintenance, en y intégrant les nouveaux équipements ainsi que les gammes de maintenance associées.
- DEM (Dossier d'Exploitation et de Maintenance), complété et actualisé.
- Dossier d'astreinte, révisé en fonction des évolutions apportées aux installations.

Enfin, le Titulaire proposera à la CDC, le cas échéant, la constitution ou l'ajustement d'un stock de pièces et consommables correspondant aux nouveaux équipements mis en place.

4.4.3 - Certificats d'Economie d'Energie

Pour les travaux éligibles aux CEE, le Titulaire a la charge de faire l'ensemble des démarches nécessaires afin de récupérer les financements associés. Ces démarches sont intégrées au prix de base de l'accord-cadre .

Le Titulaire doit réinvestir les gains dans des travaux complémentaires. A défaut, il fait profiter la CDC des CEE en les déduisant du montant des travaux.

4.4.4 - Réemploi et Economie circulaire

Dans le cadre des travaux, le Titulaire devra systématiquement étudier la possibilité de réemploi ou d'utilisation de matériaux et équipements issus de l'économie circulaire.

Lors de chaque devis, il devra préciser :

- les éléments pouvant être réemployés ;
- les économies financières et environnementales associées ;
- les raisons en cas d'impossibilité de réemploi.

Les économies générées par le réemploi devront être répercutées sur le devis ou réinvesties dans des prestations complémentaires, en accord avec la CDC.

Les matériels réemployés ou reconditionnés devront respecter l'ensemble des exigences techniques, réglementaires et de sécurité.

4.5 - Bordereau de Prix Unitaires

Le Bordereau de Prix Unitaires permet d'encadrer le montant des devis pour la réalisation des prestations non comprises dans celles dues par le Titulaire dans le cadre de l'accord-cadre.

Le BPU est utilisé pour :

- La fourniture des pièces dont le prix est supérieur à la franchise ;
- Etablir les devis de travaux sur commandes.

4.5.1 - Consistance du BPU

Le BPU est constitué de :

- Taux horaires par profil d'intervenants ;
- Coefficients de modulation de ces taux horaires par plage d'intervention (heures décalées, jours fériés, Samedi, Dimanche) ;
- Coefficients d'entreprise de prix de vente par rapport à la facture du fabricant ;
- Coefficient de modulation en fonction des quantités commandées ;
- Liste d'intervention dont le prix est décomposé en main d'œuvre et fourniture. Les prix sont associés à une unité de commande.

4.5.2 - Mécanisme d'utilisation

Lors de l'établissement d'un devis, le Titulaire doit faire apparaître le numéro des articles du BPU utilisés. Les devis sont définis sur la base des éléments décrits au Bordereau des Prix Unitaires, et par ordre de priorité :

1. Par référence à un code article BPU relatif à une prestation particulière fixant le prix de la main d'œuvre et le prix des fournitures ;
2. Par application des taux horaires de main d'œuvre par profil de poste ;
3. Par application des coefficients de vente entreprise.

L'utilisation de plusieurs articles du BPU pour décrire les travaux commandés est possible dans la mesure où chaque opération BPU est complémentaire.

Dans le cas où aucun article du BPU n'existe en rapport avec les travaux commandés, le devis doit comporter un taux horaire et un coefficient d'entreprise pour les fournitures.

En aucun cas les coefficients d'entreprise et les taux horaires ne doivent être utilisés pour définir un supplément de prix pour une opération décrite au marché dans le BPU.

Les articles du BPU, dont les prix main d'œuvre et fourniture sont inclus, sont utilisés pour des opérations unitaires. Dans le cas où l'intervention concerne plusieurs prestations de même type, un coefficient est appliqué afin de tenir compte du foisonnement de la main d'œuvre et de la dégressivité du coût du matériel.

Les articles du BPU n'ont pas vocation à être utilisés pour établir des devis de rénovation importante d'installation comme la rénovation de chaufferie, de production d'ECS, la réfection d'une armoire électrique ou la création de nouvelles installations importantes. La réalisation de ce type de travaux doit faire l'objet d'un devis détaillé sur la base du tableau des taux horaires de main d'œuvres et coefficients d'entreprise.

En cas de besoin et suivant l'évolution des prestations commandées, le BPU fera l'objet d'une mise à jour. Cette mise à jour ne concerne pas les prix unitaires ou les valeurs des divers coefficients et taux horaires. La mise à jour concerne uniquement l'adjonction de nouveaux articles dits « Prix Nouveaux ». Cette mise à jour fera l'objet d'un avenant de l'accord-cadre.

4.5.3 - Prestations incluses

Les prix indiqués au BPU comprennent l'ensemble des sujétions inhérentes à la prestation :

- Salaires et charges sociales ;
- Les frais d'encadrement ;
- Etudes, réalisation des plans ;
- Etablissement du devis ;
- Direction travaux ;
- Déplacements du personnel, indemnités de panier, primes ;
- Transport du matériel et manutention ;
- Préparation du chantier ;
- Installation et mise en service sur le chantier de tous les matériels nécessaires, tels que petits échafaudages et en général tous les frais d'installation, de repli et de nettoyage des chantiers ;
- Les frais pour la protection des travailleurs conformément à la législation du travail ;
- Les frais nécessaires pour assurer la protection des biens et des personnes :
 - Protection des ouvrages existants maintenus dans leur état ;
 - Protection contre les risques d'incendie et de panique ;
 - Obligations diverses imposées par la législation et la réglementation en matière d'hygiène et de sécurité ;
- Les frais nécessaires au maintien en parfait état de propreté des locaux dans lesquels le Titulaire intervient, des lieux avoisinants qu'il souille et de ceux qu'il emprunte pour assurer l'exécution des travaux ;
- Les frais nécessaires pour maintenir en permanence l'accès du bâtiment et locaux dans lesquels continueront à exercer les activités des occupants ;
- Matériels mis en place,
- Fournitures des ingrédients et des consommables,
- Adaptations nécessaires à la mise en place des nouveaux équipements,
- Fourniture des éléments complémentaires nécessaires au fonctionnement,
- Raccordement hydraulique, aéraulique, électrique, point GTB existant,
- Vidange, remise en eau, purge, équilibrage,
- Dépose et évacuation des équipements remplacés,
- Mise en service, tests,
- etc.

4.5.4 - Choix des matériels

Les références et marques des matériels indiquées dans le bordereau des prix unitaires sont des exemples.

Le matériel proposé par le candidat devra impérativement répondre aux conditions suivantes:

- Toutes les caractéristiques techniques et performances du matériel proposé par le candidat, devront être au moins équivalentes à celles du matériel qui est cité en exemple, telles qu'elles figurent dans les catalogues publics. Un tableau comparatif complet, établi par le candidat, sera exigé pour chacun des articles.
- Le matériel proposé devra être compatible avec le matériel déjà en place sur le site, pour des raisons techniques, pour des raisons de dépannage rapide et dans le souci de limiter le stock de pièces de rechange. A titre d'exemples (liste non limitative), l'appareillage à installer dans les coffrets et armoires électriques devra respecter les règles de filiation afin de renforcer la sélectivité.
- Le matériel proposé devra impérativement respecter les exigences en terme de performance énergétique et RSE tels que décrits au chapitre 3.6 du présent CCTP.

La CDC se réserve le droit de refuser le matériel proposé s'il ne satisfait pas complètement aux conditions énumérées ci-dessus.

5 - GLOSSAIRE

Le glossaire liste les termes spécialisés, accompagnés de leurs définitions, clarifier les sigles, pour faciliter la compréhension du texte.

- CDC – Caisse des Dépôts et Consignations
- CCTP – Cahier des Clauses Techniques Particulières
- ERP – Établissement Recevant du Public
- ICPE – Installation Classée pour la Protection de l'Environnement
- KPI – Key Performance Indicator : Indicateur clé de performance
- VIP – Very Important Person
- DI – Demande d'Intervention
- GMAO – Gestion de Maintenance Assistée par Ordinateur
- GTB – Gestion Technique du Bâtiment
- RMA – Rapport Mensuel d'Activité
- RME – Rapport Mensuel d'Energie
- DEM – Dossier d'Exploitation et de Maintenance : Document regroupant l'ensemble des informations nécessaires pour assurer l'exploitation
- CSHPF - Conseil supérieur d'hygiène publique de France
- EU / EV / EP – Eaux Usées / Eaux Vannes / Eaux Pluviales
- GPR – Groupe de Pièces Représentatives
- IRVE – Infrastructure de Recharge pour Véhicules Électriques
- DOE – Dossier des Ouvrages Exécutés
- DJU – Degrés-Jours Unifiés : Indicateur permettant d'évaluer les besoins de chauffage ou de climatisation d'un bâtiment
- DJF – Degrés-Jours de Froid : Indicateur exprimant l'intensité d'un hiver
- IPMVP – International Performance Measurement and Verification Protocol : Méthode internationale de référence pour mesurer et vérifier les économies d'énergie résultant d'actions d'efficacité énergétique
- GER - Gros Entretien et Renouvellement : Opérations de maintenance lourde, de gros entretien et de renouvellement programmé des équipements techniques et des installations
- DEEE – Déchets d'Équipements Électriques et Électroniques : Catégorie réglementée de déchets comprenant les équipements électriques ou électroniques
- BSD – Bordereau de Suivi des Déchets : Document obligatoire assurant la traçabilité des déchets depuis leur production jusqu'à leur traitement final.
- BSDD – Bordereau de Suivi des Déchets Dangereux : Équivalent du BSD mais destiné spécifiquement aux déchets présentant des risques pour la santé ou l'environnement.
- CEE – Certificat d'Économies d'Énergie : Dispositif réglementaire obligeant certains acteurs à financer des actions d'efficacité énergétique.
- ROI – Return On Investment : Retour sur investissement

6 - ANNEXES AU CCTP

6.1 - Annexes spécifiques du présent lot

Annexe CCTP 1 – Indicateurs qualité (KPI)

Annexe CCTP 2 – Gammes de maintenance minimales

Annexe CCTP 3 – Fiche d'identité des sites