

FICHE DE PRESTATIONS

POSTE TECHNIQUE : CLOS ET COUVERT

Sommaire

1.	Objet de la fiche de prestations.....	2
2.	Objectifs de résultats	2
3.	Rappel des références documentaires, réglementaires et normatives.....	3
4.	Liste des équipements.....	3
5.	Installations essentielles / stratégiques	4
6.	Limites de prestations	4
7.	Prestations particulières de surveillance et de conduite des installations.....	4
8.	Prestations particulières de maintenance préventive	5
9.	Prestations particulières de maintenance corrective	7
10.	Moyens matériels particuliers.....	7
11.	Démarche environnementale	8
12.	Charte Qualité de Services	9

1. Objet de la fiche de prestations

Cette fiche de prestations définit le périmètre forfaitaire du poste « Clos & Couvert », relatif aux installations de clos et couvert des sites objets du Marché.

Les stipulations de cette fiche de prestations ont pour objet de définir les conditions de réalisation des prestations du Marché par lequel l'Entité Adjudicatrice confie au Titulaire un ensemble de tâches relatives à l'exploitation et à la maintenance des locaux et ouvrages du poste technique.

Les descriptions des prestations à réaliser faites dans le présent document constituent le minimum à réaliser.

Le Titulaire se doit de les compléter, en termes notamment de fréquence et nature d'opérations, au besoin pour respecter la réglementation et les objectifs de résultats.

Le Titulaire, en sa qualité de professionnel, déclare s'être assuré sous sa responsabilité de l'exactitude des renseignements contenus dans ce document et avoir vérifié que ce dernier ne comporte pas d'erreurs, omissions et/ou contradictions et est compatible avec le respect des règles de l'art ainsi que les impératifs de qualité et de respect de performance, de disponibilité et de continuité imposés par le Marché.

Les missions et opérations définies dans le cadre de cette prestation sont comprises au titre du forfait, à l'exception de celles définies comme non comprises.

2. Objectifs de résultats

Le Marché est un Marché d'entreprise à obligations de résultats, avec mise en œuvre de moyens à minima équivalents à ceux définis par le Titulaire dans son offre.

Le Titulaire accepte de prendre en charge les prestations définies dans la présente fiche de prestations.

Le Titulaire recherche de façon continue l'amélioration des méthodes pour assurer une qualité de service optimale. Il appartient au Titulaire de compléter si nécessaire les moyens minimaux qu'il a définis dans son projet d'organisation pour répondre à ses obligations de résultats.

Le Titulaire est réputé avoir inclus dans son offre tous les moyens humains et matériels nécessaires à la réalisation des prestations décrites et au respect des obligations de résultats et de moyens définis au Marché.

Les objectifs généraux en matière de résultats consistent à garantir :

- La sécurité des personnes et des biens, intégrant le risque sanitaire et les obligations sur l'exploitation d'Installation Classée pour la Protection de l'Environnement (ICPE)
- 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 des utilisateurs
- La performance énergétique et environnementale
- Le meilleur coût

Le respect des objectifs se traduira par :

- La tenue à jour des documents d'exploitation

- Un taux de performance et de disponibilité élevé des installations
- Un taux de défaillance faible après réparation
- La rapidité dans les interventions
- La réactivité pour toute désincarcération et dépannage
- Le respect des consignes de fonctionnement
- Une surveillance et une conduite permettant d'assurer un confort des occupants et une consommation énergétique pertinente et optimale
- Le respect des règles HSE
- Le respect des exigences imposés par les certifications et labels environnementaux des sites
- Le respect de la démarche environnementale de l'Entité Adjudicatrice
- Des propositions de solutions visant à réduire l'impact environnemental
- 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 du marché

3. Rappel des références documentaires, réglementaires et normatives

DTU 43

Règles relatives au travail en hauteur et aux dispositifs de protection collective ou individuelle

Ces références sont données à titre indicatif. Il appartient au Titulaire de mettre à jour et de compléter cette liste afin de se conformer aux différentes obligations qui régissent ce domaine d'activité.

4. Liste des équipements

Les installations, comprises au titre du Marché, intègrent toutes les installations qui assurent la mise hors d'eau et hors d'air des locaux, dont notamment :

- La liste des équipements et des installations indiquées dans l'Annexe « Inventaire des installations » du CCTP Réalisation des prestations
- Les toitures et les terrasses accessibles ou non
- Les étanchéité et couvertures de tous types, à l'exception des façades des sites.

De plus :

- En cas d'inexactitudes ou d'imprécisions sur les équipements mentionnées dans cet inventaire, le Titulaire ne pourra pas remettre en question ces équipements ni prétendre à une modification du montant annuel forfaitaire du Marché.
- Une installation appartiendra, dans son intégralité, à un seul et même poste technique : Si, au sein de la liste des équipements du Marché, un équipement père n'appartient pas au même poste technique que son équipement fils, l'équipement père appartiendra par défaut et par dérogation à cette liste, au poste technique de son équipement fils.

5. Installations essentielles / stratégiques

Les installations du présent poste technique, considérées comme essentielles pour l'application du Marché (astreinte, délais d'intervention et de remise en état...), sont les suivantes :

- Toute installation dans la mesure où la sécurité des personnes ou des biens est en jeu
- Les orifices d'évacuations des eaux pluviales
- Tous les ouvrants facilement accessibles depuis l'extérieur
- Tout élément de toiture ou d'étanchéité dès lors qu'une fuite ou une infiltration occasionnant un dégât des eaux est constatée

6. Limites de prestations

Les limites de prestation ci-après sont définies de manière à garantir à chaque intervenant le plein exercice de sa responsabilité.

Les limites de prestations sont nécessaires pour fixer :

- L'étendue des installations, des ouvrages et/ou des services pris en charge par le Titulaire dans le cadre du Marché
- Les interfaces entre les prestations confiées au Titulaire et les prestations restant à la charge de l'Entité Adjudicatrice

Les limites de prestation obéissent aux règles générales suivantes :

- Font partie intégrante du Marché, sans aucune restriction, tous les équipements et ouvrages listés dans l'inventaire des équipements et des installations associés au présent poste technique, relevé par le Titulaire en sous-phase de pré-exploitation, et validé par le Pouvoir Adjudicateur par un Procès-Verbal d'inventaire, ainsi que tous les réseaux les reliant entre eux, leurs supports et leurs éléments de fixation.
- Pour l'alimentation des équipements du Marché, notamment en Courants Forts et en Courants Faibles, les limites de prestations sont fixées aux borniers ou dispositifs de raccordement de l'équipement inclus suivants les dispositions des concessionnaires en fluides et énergies.
- Pour les organes, non compris au titre du Marché, asservis ou alimentés par un des équipements inclus au Marché, les limites de prestations sont fixées aux borniers ou dispositifs d'alimentation de l'organe, borniers exclus.

En complément aux règles générales ainsi établis, les prestations à réaliser sont définies par les spécifications définies dans le présent Marché.

7. Prestations particulières de surveillance et de conduite des installations

Pour ce poste technique, le Titulaire réalisera une visite de contrôle et d'entretien, à minima trimestrielle, de l'ensemble des toitures et des terrasses des sites objets du Marché.

Dans le cadre de ces visites, le Titulaire réalisera les opérations suivantes :

- Contrôle général visuel des ouvrages d'étanchéité
- Enlèvement des mousses, herbes, végétaux ainsi que des objets divers et mise en décharge des détritux
- Nettoyage et Remise en place des crapaudines

Le Titulaire établira et transmettra un compte-rendu d'intervention aux Représentants de l'Entité Adjudicatrice, pour chaque visite réalisée, conformément aux obligations contractuelles.

8. Prestations particulières de maintenance préventive

Niveau de maintenance

Les opérations de maintenance préventive de niveau 1 à 5 inclus, définis selon la norme FDX 60-000, sont comprises au titre du forfait.

Les opérations de maintenance préventive, comprises au titre du forfait, devront également :

- Respecter à minima la réglementation en vigueur, les prescriptions des constructeurs, les normes et les règles de l'art du métier
- Prendre en considération les caractéristiques de l'environnement dans lequel l'équipement fonctionne ainsi que les conditions de maintenabilité et d'installation de l'équipement

Le Titulaire est responsable de la politique de maintenance mise en œuvre dans le cadre du Marché.

Concernant les opérations d'entretien et de vérification annuelles : Ces dernières sont effectuées avec une tolérance telle que le délai entre deux opérations ne soit pas inférieur à onze (11) mois, ni supérieur à treize (13) mois. Toutefois, chaque année civile du Marché doit comprendre une (1) opération d'entretien et de vérification.

Concernant les opérations d'entretien et de vérification semestrielles : Ces dernières sont effectuées sans tolérance de délai entre deux (2) visites. Chaque année civile du Marché doit comprendre deux (2) opérations d'entretien et de vérification.

Les prestations de maintenance préventive sont assurées, au titre du forfait, par une équipe spécialisée, selon les conditions suivantes :

Nombre de visite de maintenance préventive par an et par installation : 1 (une) visite

Liste minimale des opérations de maintenance préventive comprise au titre du forfait, réalisée dans le cadre de la visite annuelle de maintenance préventive :

Chéneaux, gouttières et descentes d'eaux pluviales :

- Examen général des ouvrages visibles
- Nettoyage, débouchage, enlèvement des feuilles et mis à la décharge des détritiques
- Remise en place des descentes déboîtées et des crapaudines afin d'éviter que les réseaux d'eau pluviales ne se bouchent et débordent
- Vérification du bon fonctionnement des descentes
- Débouchage des descentes
- Nettoyage des pieds de chutes à l'aide de matériels adaptés (regards, tampons de visites.)
- Contrôle et remise en place, si nécessaire, des dauphins
- Travaux préventifs sur les parties usées ou qui risquent de présenter une défaillance avant la visite suivante

- Mise en eau pour recherche de fuites

Toitures ou Toitures-terrasses gravillonnées :

- Examen général des ouvrages d'étanchéité visibles
- Enlèvement des mousses, herbes, végétaux ainsi que des objets divers et mise en décharge des détrit
- Contrôle par la sous-face des ouvrages des éventuelles traces d'infiltration :
 - o Visite du dernier niveau y compris manipulation des faux-plafonds
 - o Visite des combles
- Remise en ordre des éventuelles protections meubles
- Remise en place et Remise à niveau des protections d'étanchéité : Apport si nécessaire de gravillons, ratissage des gravillons en une couche d'épaisseur constante, calage des dalles sur plots, ...
- Inspection complémentaire de tous les ouvrages de la toiture, notamment souches, édicules, lanterneaux, acrotères, ventilations, zinguerie, bandeaux de protections couvertines, solins, verrières. Un soin particulier sera porté aux joints silicones des ouvrages.
- Vérification des relevés d'étanchéité
- Essais de mise en eau que le Titulaire juge nécessaires sous réserve de ne pas générer de désordres complémentaires dans le bâtiment
- Travaux préventifs sur les parties usées ou qui risquent de présenter une défaillance avant la visite suivante
- Maintien en bon fonctionnement des évacuations pluviales et trop pleins
- Remise en place ou remplacement des crapaudines et garde grèves en cas de détériorations
- Traitement anti-mousse (fiche technique à fournir pour évaluation, le produit devra être respectueux de l'environnement et non nocif)
- Vérifications des naissances d'eau pluviales et trop pleins
- Contrôle des joints d'étanchéité
- Contrôle visuel des équipements de protection collective : Lignes de vie, points d'ancrage, garde-corps, ...
- Contrôle visuel des moyens d'accès aux ouvrages : Echelles à crinoline, ...

Toitures et ou Toitures-terrasses et verrières :

- Examen général des ouvrages visibles
- Enlèvement des mousses, herbes, végétaux ainsi que des objets divers et mise en décharge des détrit
- Contrôle par la sous-face des ouvrages des éventuelles traces d'infiltration :
 - o Visite du dernier niveau y compris manipulation des faux-plafonds
 - o Visite des combles
- Nettoyage complet des parties courantes du revêtement de circulation et du revêtement support des plots à jets d'eau
- Essais de mise en eau que le Titulaire juge nécessaires sous réserve de ne pas générer de désordres complémentaires dans le bâtiment
- Recalage des dalles instables
- Travaux préventifs sur les parties usées ou qui risquent de présenter une défaillance avant la visite suivante
- Inspection complémentaire de tous les ouvrages de la toiture, notamment tuiles, souches, édicules, lanterneaux, acrotères, ventilations, zinguerie, bandeaux de protections, couvertines, solins, verrières. Un soin particulier sera porté aux joints silicones des ouvrages.
- Repositionnement des tuiles si besoin
- Traitement anti-mousse (fiche technique à fournir pour évaluation, le produit devra être respectueux de l'environnement et non nocif)

- Vérifications des naissances d'eau pluviales et trop pleins
- Contrôle des joints d'étanchéité
- Contrôle visuel des équipements de protection collective : Lignes de vie, points d'ancrage, garde-corps, ...
- Contrôle visuel des moyens d'accès aux ouvrages : Echelles à crinoline, ...

Le Titulaire peut, s'il le juge utile, compléter la liste des prestations minimales imposées.
Tout complément de prestation n'impliquera pas d'augmentation du montant annuel forfaitaire.

Dans ce cas, le Titulaire fournit la nouvelle gamme en justifiant les modifications qu'il préconise.

Dans le cadre de la démarche environnementale du Pouvoir Adjudicateur, l'utilisation de produits phytosanitaires issus de la chimie de synthèse est interdite.

9. Prestations particulières de maintenance corrective

Maintenance palliative et curative :

Les opérations de maintenance corrective ne sont pas comprises au titre du forfait : Elles feront l'objet d'une refacturation en sus conformément aux conditions financières des prestations hors forfait.

Astreinte 24h/24 et 365 jours/an :

La mise à disposition par le Titulaire à l'Entité Adjudicatrice d'un service d'astreinte 24h/24 et 365 jours/an, tel que défini au CCTP Réalisation des prestations, est comprise au titre du forfait.

Les heures passées en intervention d'astreinte, intégrant tous les frais associés dont les frais de déplacement, sont comprises au titre du forfait.

10. Moyens matériels particuliers

Aucun moyen matériel autre que ceux précisés au CCTP Réalisation des prestations n'est compris au titre du forfait.

1. Fournitures particulières

Consommables et Petites fournitures

La fourniture de l'ensemble des consommables et petites fournitures, tel que défini au CCTP Réalisation des prestations, est comprise au titre du forfait, sans limite de prix ni de quantité.

Pièces de rechange

La fourniture des pièces de rechange n'est pas comprise au titre du forfait : Elles feront l'objet d'une refacturation en sus conformément aux conditions financières des prestations hors forfait.

Biens individuels

La fourniture des biens individuels n'est pas comprise au titre du forfait : Ils feront l'objet d'une refacturation en sus conformément aux conditions financières des prestations hors forfait.

11. Démarche environnementale

En complément des dispositions figurant au Marché, le Titulaire s'engage à respecter les dispositions définies ci-après :

Politique Achat

Le Titulaire doit se conformer, au titre du forfait, aux exigences relatives aux certifications et labels environnementaux du site objets du Marché (BREEAM IN USE, HQE EXPLOITATION, ...).

Le Titulaire doit sélectionner en priorité des fournisseurs et des fabricants ayant pris des engagements vis-à-vis du développement durable et privilégier :

- Les produits d'entretien biodégradables
- Les produits recyclables et/ou limitant les consommations d'énergie
- Les produits possédant l'Écolabel européen et/ou certifiés NF environnement
- Les fournisseurs certifiés ISO 14001

Le Titulaire tient une liste de ses fournisseurs à jour qui est tenu à la disposition du Pouvoir Adjudicateur et sur laquelle figurent ses engagements.

Gestion de l'énergie et de l'eau

Dans le cadre de ses prestations sur les sites, le Titulaire veille notamment à maîtriser les consommations d'eau.

Le Titulaire établit les consignes et procédures à destination de son personnel, afin que celui-ci soit parfaitement informé des dispositions à prendre pour maîtriser les consommations d'eau.

Le Titulaire s'engage :

- A éteindre systématiquement les lumières des locaux inoccupés
- A ne pas gaspiller l'eau
- A ne pas déverser de produits nocifs pour l'environnement à l'égout
- A ne pas utiliser de produits phytosanitaires

Confort des occupants

Le Titulaire doit :

- Prendre les dispositions satisfaisantes pour minimiser, lors de ses interventions, tout type de nuisance : olfactives, visuelles et acoustiques

- Prendre les dispositions techniques satisfaisantes pour limiter, lors de ses interventions, les pollutions de l'air et le dégagement de poussières
- Prendre les dispositions satisfaisantes pour gérer en direct les plaintes des parties intéressées

12. Charte Qualité de Services

Le Titulaire doit développer une démarche de type Charte Qualité Services pour chaque site.

Cette démarche doit avoir pour objectif de :

- Véhiculer une image positive du Pouvoir Adjudicateur et du Titulaire (respect d'autrui, qualité de la présentation du personnel et du matériel, ...)
- Garantir une quiétude pour les occupants lors des interventions
- Assurer une qualité de la communication orale et écrite (intégrer la gestion d'une situation de crises et/ou de tension vis-à-vis des occupants)

Le Titulaire doit former et sensibiliser son personnel et lui mettre à disposition tout le matériel adéquat.

Il doit définir des engagements ainsi que les moyens nécessaires à mettre en place pour les respecter.

La liste des engagements peut être complétée pour répondre à une exigence complémentaire de la qualité de service ou pour aider au respect des obligations du Marché.