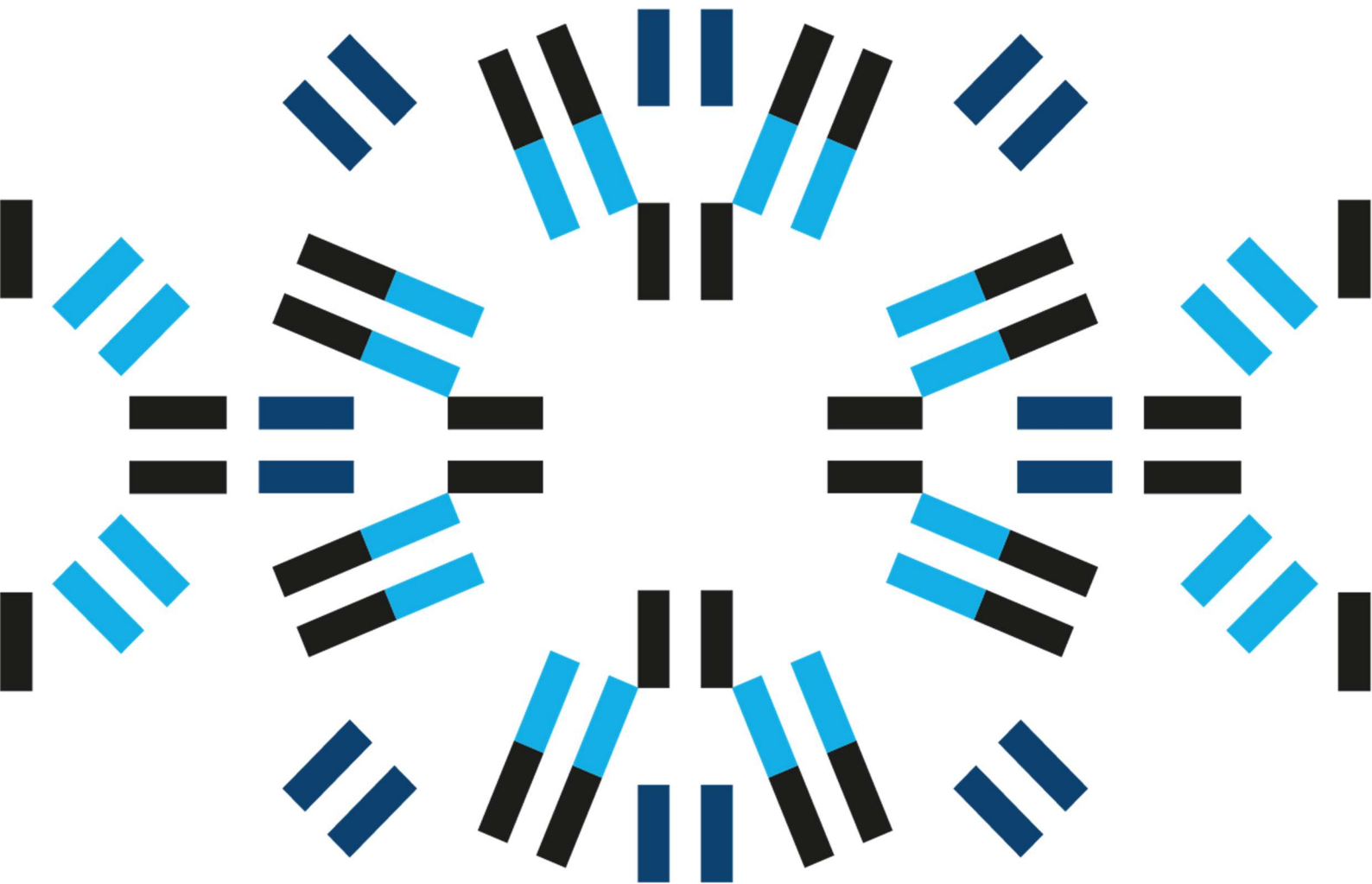




Cahier des Clauses Techniques Particulières (CCTP)

**Contrôles Règlementaires des installations techniques
de l'Université de Rennes**



**Université
de Rennes**

Direction de l'immobilier
et de la logistique

Version établie en date du 09/07/2026

Maître d'ouvrage

Université de Rennes
 Campus de Beaulieu
 263 avenue Général Leclerc
 CS 74205
 35042 RENNES CEDEX
 Tél. : 02 23 23 35 35

Maître d'œuvre

Direction de l'Immobilier et de la Logistique
 Campus de Beaulieu - Bâtiment 20
 263 Avenue du Général Leclerc
 CS 74205
 35042 RENNES CEDEX
 Tél. : 02 23 23 62 22

SUIVI DU DOCUMENT

Date	Désignation de la modification	Auteur
09/07/2026	Création	Jean-Patrick DENIS

Sommaire

1. OBJET DE LA MISSION	5
2. CADRE REGLEMENTAIRE ET NORMATIF	5
3. CONTEXTE ET PATRIMOINE CONCERNE	5
4. DECOMPOSITION EN LOTS	7
5. CORRESPONDANTS TECHNIQUES.....	8
6. NATURE ET ETENDUE DES PRESTATIONS	8
7. ORGANISATION DES INTERVENTIONS.....	8
7.1. CONDITIONS GENERALES D'INTERVENTION	8
7.2. ACCES ET ACCOMPAGNEMENT	8
7.3. PLANNING.....	9
7.4. DISPOSITIONS PARTICULIERES.....	9
7.4.1. LOT 1 : INSTALLATIONS ELECTRIQUES ET SYSTEMES DE SECURITE INCENDIE (SSI)	9
7.4.2. LOT 2 : INSTALLATIONS THERMIQUES ET FLUIDES	9
8. GESTION DES NON-CONFORMITES.....	9
9. RAPPORTS ET LIVRABLES	9
9.1. RAPPORTS DE CONTROLE	9
9.2. DISPOSITIONS PARTICULIERES.....	10
9.3. SYNTHESE SEMESTRIELLE	10
9.4. PROTOCOLE DE RENDU DES FICHIERS	10
10. PLATEFORME DE SUIVI DEMATERIALISEE	11
11. OBLIGATIONS DE L'UNIVERSITE DE RENNES	12
12. CONTROLE DE L'EXECUTION DES PRESTATIONS.....	12

13.	NIVEAU DE SERVICE ET ENGAGEMENTS DE PERFORMANCE.....	12
13.1.	OBJET DES NIVEAUX DE SERVICE	12
13.2.	RESPECT DES PLANNINGS D'INTERVENTION	12
13.3.	DELAIS DE REMISE DES RAPPORTS	12
13.4.	TRAITEMENT DES NON-CONFORMITES CRITIQUES	12
13.5.	QUALITE DES RAPPORTS ET DES DONNEES	13
13.6.	DISPONIBILITE DE LA PLATEFORME DEMATERIALISEE	13
13.7.	SUIVI DES RESERVES ET DES ANOMALIES	13
13.8.	CONTINUITE ET QUALITE DES EQUIPES	13
13.9.	REPORTING ET SUIVI DES PERFORMANCES	13
13.10.	MESURES EN CAS DE NON-RESPECT DES NIVEAUX DE SERVICE	13
14.	RESPONSABILITE - DEGRADATIONS	14

1. OBJET DE LA MISSION

Le présent marché a pour objet la réalisation des **contrôles réglementaires périodiques et initiaux** des installations techniques des bâtiments et équipements de l'Université de Rennes, conformément aux dispositions législatives et réglementaires en vigueur.

2. CADRE REGLEMENTAIRE ET NORMATIF

Les prestations sont réalisées conformément à **l'ensemble des textes législatifs, réglementaires et normatifs en vigueur** applicables aux installations concernées, dans leur version en vigueur à la date d'exécution des prestations.

Le titulaire :

- est **seul responsable** de l'identification et de l'application des textes applicables,
- assure une **veille réglementaire** et informe l'Université de toute évolution impactant les prestations,
- fait explicitement référence aux textes utilisés dans ses rapports de contrôle.

Les prestations objet du présent marché relèvent d'opérations de contrôles réglementaires devant être réalisées par des organismes compétents, indépendants et dûment accrédités.

À ce titre, le titulaire devra justifier d'une accréditation en cours de validité délivrée par le COFRAC ou par tout organisme équivalent signataire des accords européens ou internationaux de reconnaissance mutuelle.

Cette accréditation devra être conforme à la norme ISO/IEC 17020 relative aux organismes procédant à l'inspection.

L'organisme devra être de type A (organisme tiers indépendant) au sens de cette norme.

Le titulaire devra disposer d'une portée d'accréditation couvrant l'ensemble des domaines techniques correspondant au(x) lot(s) pour le(s)quel(s) il candidate.

À ce titre, il devra fournir dans son offre :

- une copie de son attestation d'accréditation en cours de validité ;
- la portée détaillée d'accréditation, précisant explicitement les domaines couverts.

L'acheteur se réserve le droit de vérifier l'adéquation entre la portée d'accréditation et les prestations attendues.

Toute insuffisance de couverture pourra entraîner le rejet de l'offre comme irrégulière.

Le titulaire s'engage à maintenir ses accréditations pendant toute la durée du marché.

Il devra informer sans délai l'Université de Rennes de :

- toute suspension, restriction ou retrait d'accréditation ;
- toute modification de sa portée d'accréditation susceptible d'impacter les prestations.

En cas de perte ou d'insuffisance d'accréditation, l'Université se réserve le droit de :

- demander la mise en conformité dans un délai fixé ;
- ou résilier le marché aux torts du titulaire.

Le titulaire devra disposer de personnel qualifié, formé et habilité pour la réalisation des contrôles.

Il devra être en mesure de justifier :

- des compétences techniques de ses intervenants ;
- des habilitations réglementaires requises (notamment électriques, gaz, levage, etc.) ;
- de leur expérience sur des installations de nature et de complexité équivalentes.

L'Université de Rennes se réserve le droit de demander tout justificatif relatif aux compétences des intervenants.

Le candidat devra présenter des références récentes et pertinentes pour des prestations similaires, notamment sur des patrimoines :

- multi-sites ;
- complexes (établissements d'enseignement supérieur, laboratoires, ERP, etc.).

Ces références permettront d'apprécier la capacité du candidat à intervenir dans un environnement comparable à celui de l'Université de Rennes.

3. CONTEXTE ET PATRIMOINE CONCERNE

L'Université de Rennes est un établissement public d'enseignement supérieur disposant d'un patrimoine immobilier d'environ 323 000 m² répartis sur plus de 110 bâtiments.

Les installations font l'objet :

Contrôles Réglementaires

- d'une maintenance courante assurée par les services internes et des entreprises spécialisées,
- et de **contrôles réglementaires obligatoires**, objet du présent marché.

Adresse des sites :

N° de site	Désignation	Adresse	Correspondants techniques
00	Campus de Rennes : Beaulieu Campus Scientifique et Technologique de Beaulieu	263 avenue du général Leclerc CS 74205 35042 Rennes	Guillaume Thébault Chef d'exploitation électricité Sébastien Martin Chef d'exploitation plomberie, chauffage, étanchéité, réseaux divers Anthony Fontaine Responsable bâtiments et voiries Pierre Hubert Responsable du Pôle Maintenance, Exploitation, Travaux
17	Campus de Rennes : Beaulieu IUT de Rennes	3 Rue du Clos Courtel CS 20602 35706 Rennes CEDEX 7	
01	Campus de Rennes : Villejean Campus Santé de Villejean	2 Avenue du Professeur Léon Bernard CS 34317 35043 RENNES CEDEX	
16	Campus de Rennes : Villejean Halle des sports et Gymnase C	Avenue Charles Tillon 35000 Rennes	
02	Campus de Rennes : Centre - Thabor Présidence de l'Université de Rennes	2 rue du Thabor CS46510 35065 Rennes	
03	Campus de Rennes : Centre - Jean-Macé Faculté de droit et sciences politiques	9 rue Jean Macé CS 54203 35708 RENNES CEDEX 7	
03	Campus de Rennes : Centre - Jean-Macé IGR-IAE	11 rue Jean Macé CS 70803 35708 RENNES CEDEX 7	
04	Campus de Rennes : Centre - Hoche Faculté des Sciences Economiques	7 place Hoche CS 86514 35065 RENNES CEDEX 7	
91	Cité Internationale	1 Place Paul Ricœur 35000 Rennes	Philippe HUE Réfèrent Immobilier Assistant de Prévention
18	IUT de Saint-Malo	Rue de la Croix Désilles CS 51713 35417 Saint Malo	
21	IUT de Saint-Brieuc	18 rue Henri Wallon B.P. 406 22004 Saint Brieuc	Hugues Marlier Chef d'exploitation
19	IUT de Lannion	Rue Edouard Branly BP 30219 22302 Lannion	Séverine HAESAERT Service Immobilier Logistique Prévention
20	ENSSAT de Lannion	6 rue de Kerampont CS 80518 22305 Lannion	Serge Le Flécher Immobilier - prévention - logistique
07	Station Biologique de Paimpont	Beauvais 35380 Paimpont	Hélène Cartaud Gestionnaire de proximité
07	Station Biologique de Bailleron	Ile de Bailleron 56860 Séné	
10	Station expérimentale de Monterfil	Trébriand 35160 Monterfil	

4. DECOMPOSITION EN LOTS

Le présent marché est décomposé en **5 lots techniques distincts**.

Chaque lot fait l'objet d'une attribution séparée.

Les candidats peuvent répondre à un ou plusieurs lots.

La décomposition en lots est réalisée de la façon suivante :

Lot 1 – Installations électriques et systèmes de sécurité incendie (SSI)

Ce lot comprend :

- les contrôles réglementaires des installations électriques (courants forts), au titre du Code du travail ;
- les contrôles relatifs aux risques d'incendie et de panique dans les établissements recevant du public (ERP), le cas échéant ;
- les contrôles des Systèmes de Sécurité Incendie (SSI) ;
- les contrôles des installations de désenfumage mécanique associées.

Lot 2 – Installations thermiques et fluides

Ce lot comprend :

- les contrôles des installations de chauffage et de combustion ;
- les contrôles des installations de distribution de gaz naturel ;
- les contrôles des disconnecteurs et dispositifs de protection des réseaux.

Lot 3 – Équipements soumis à la réglementation des équipements sous pression

Ce lot comprend :

- les contrôles des appareils à air comprimé ;
- les contrôles des équipements soumis à la réglementation relative aux équipements sous pression (DESP) ;
- les contrôles réglementaires des autoclaves et équipements assimilés.

Lot 4 – Équipements mécaniques et de levage

Ce lot comprend :

- les contrôles des ascenseurs, monte-charges et appareils de levage ;
- les contrôles des portes, portails et barrières automatiques.
- les vérifications générales périodiques (VGP) des appareils de levage au titre du Code du travail, notamment :
 - nacelles (PEMP) ;
 - chariots élévateurs ;
 - gerbeurs ;
 - grues d'atelier ;
 - ponts roulants ;
 - ponts élévateurs de véhicules ;
 - tables élévatrices ;
 - tout équipement assimilé permettant le levage de charges ;

Lot 5 – Machines et équipements de travail

Ce lot comprend :

- les vérifications des machines et équipements de travail au titre du Code du travail, notamment :
 - presses hydrauliques ;
 - équipements mécaniques d'atelier ;
 - machines-outils ;
- les vérifications de certains équipements motorisés ou semi-motorisés ne relevant pas de la catégorie des appareils de levage, tels que les transpalettes électriques, le cas échéant.

Le titulaire de chaque lot devra disposer des compétences, qualifications et accréditations nécessaires à la réalisation des contrôles relevant de son périmètre.

Il est précisé que certains équipements, notamment dans les domaines scientifiques et techniques (laboratoires, autoclaves, équipements spécifiques), présentent des caractéristiques particulières nécessitant une expertise adaptée.

Le titulaire devra démontrer sa capacité à intervenir sur ce type d'équipements.

5. CORRESPONDANTS TECHNIQUES

Pour tous les lots, l'adresse mail générique est la suivante : donnees.patrimoniales@univ-rennes.fr

Ci-dessous, les correspondants techniques pour chacun des lots sur les sites de Rennes, Paimpont, Bailleron, et Monterfil :

LOT 01	Guillaume Thébault	guillaume.thebault@univ-rennes.fr	02 23 23 66 46
LOT 02	Sébastien Martin	sebastien.martin@univ-rennes.fr	06 89 49 48 20
LOT 03	Anthony Fontaine	anthony.fontaine@univ-rennes.fr	02 23 23 62 22
LOT 04	Guillaume Thébault	guillaume.thebault@univ-rennes.fr	02 23 23 66 46
LOT 05	Pierre Hubert	pierre.hubert@univ-rennes.fr	07 60 90 21 87

Ci-dessous, les correspondants techniques tous lots pour les sites de Saint-Malo, Saint-Brieuc, et Lannion :

Saint-Malo	Philippe Hue	philippe.hue@univ-rennes.fr	06 76 78 93 07
Saint-Brieuc	Hugues Marlier	hugues.marlier@univ-rennes.fr	06 07 97 57 64
Lannion	Serge Le Flecher	serge.le-flecher@enssat.fr	06 30 52 82 81
	Severine Haesaert	severine.haesaert@univ-rennes.fr	06 64 81 30 70

6. NATURE ET ETENDUE DES PRESTATIONS

Le titulaire assure, pour chaque lot :

- les contrôles périodiques réglementaires,
- les contrôles initiaux ou après modification lorsque requis par la réglementation,
- la rédaction des rapports réglementaires correspondants.

Les contrôles sont réalisés **dans le strict respect des référentiels réglementaires applicables**, sous la responsabilité de l'organisme agréé.

Les inventaires détaillés des installations et équipements figurent en annexe 1 (DPGF) à l'Acte d'Engagement.

7. ORGANISATION DES INTERVENTIONS

7.1. Conditions générales d'intervention

- Les interventions ont lieu en **site occupé**, en période universitaire.
- Les horaires d'intervention sont compris entre **6h00 et 19h00**, jours ouvrés.
- Le titulaire intervient avec son **propre matériel et outillage**
- Le titulaire s'engage à respecter la réglementation interne de l'établissement, particulièrement en ce qui concerne les règles d'hygiène et de sécurité.
- Pour chaque bâtiment ou équipement contrôlé, le registre de sécurité sera à renseigner. **Voir annexe 1 « Registre de signature de sécurité incendie et des installations techniques » au présent CCTP pour leur emplacement.**
- Il fait son affaire de l'évacuation et du traitement des solides et liquides utilisés lors de la prestation.

7.2. Accès et accompagnement

- L'Université met à disposition :
 - les plans des bâtiments,
 - un agent accompagnateur assurant l'accès aux locaux.
- À chaque intervention, le titulaire se présente au représentant désigné par l'Université.

Dans le cas d'interlocuteurs non joignable, vous devez prévenir la DIL au 02.23.23.62.22 (service accessible les jours ouvrables de 8H00 à 17H30).

7.3. Planning

- Un planning prévisionnel est transmis au titulaire **au moins deux mois avant intervention**.
- Le planning est validé conjointement par le titulaire et l'Université.
- L'Université informe les usagers concernés.

7.4. Dispositions particulières

7.4.1. Lot 1 : Installations électriques et systèmes de sécurité incendie (SSI)

Pour le lot 1, plus particulièrement l'Électricité, les contrôles seront organisés en deux parties :

- Première partie – Coupure électrique HT et BT : **voir planning établi par le chef d'exploitation électrique à titre d'exemple en annexe 2 au présent CCTP, ce dernier sera mis à jour dans le cadre de l'art. 7.3 ci-avant.**
- Deuxième partie – Les continuités et les relevés (En accord entre le chef d'exploitation électrique et le titulaire du lot 1).

Il est souhaité que les interventions soient effectuées par une équipe composée de deux techniciens.

Afin d'assurer une bonne continuité dans le suivi des installations, une meilleure connaissance du site et une efficacité accrue dans la réalisation des contrôles, il est demandé, dans la mesure du possible, que ces interventions soient réalisées par les mêmes intervenants ou par une équipe stable sur la durée de la mission.

Cette organisation permet de limiter les pertes d'informations, d'améliorer la cohérence des relevés et de faciliter la préparation ainsi que le suivi des interventions.

Pour le lot 1, plus particulièrement le SSI, les contrôles seront organisés de la manière suivante : **voir planning établi par le chef d'exploitation électrique à titre d'exemple en annexe 3 au présent CCTP, ce dernier sera mis à jour dans le cadre de l'art. 7.3 ci-avant).**

7.4.2. Lot 2 : Installations thermiques et fluides

Pour le lot 2 - Installations thermiques et fluides, les contrôles devront être réalisés **pendant les vacances scolaires**. Les contrôles devront être effectués **hors période de chauffe**, c'est-à-dire **entre mai et début octobre**, et le planning sera validé par le chef d'exploitation des installations thermiques.

8. GESTION DES NON-CONFORMITES

- À l'issue de chaque demi-journée d'intervention, un bilan oral est réalisé avec le représentant de l'Université.
- Toute non-conformité présentant un risque immédiat fait l'objet :
 - d'un étiquetage rouge stipulant la non-conformité apposé sur l'équipement (format minimum 10 × 5 cm),
 - d'une photographie intégrée au rapport afin de justifier sa mise en place lors de votre intervention.
- Les étiquetages antérieurs sont retirés lors de chaque nouvelle intervention.

L'Université se réserve le droit de procéder à la mise à l'arrêt immédiate des équipements concernés.

9. RAPPORTS ET LIVRABLES

9.1. Rapports de contrôle

Chaque rapport comprend à minima :

- identification du site, du bâtiment et de l'équipement,
- nature et périmètre des contrôles,
- dates, durée et intervenants,
- liste exhaustive des équipements contrôlés,
- résultats des contrôles et mesurages,
- observations, références réglementaires associées et préconisations,
- classement des non-conformités (critique / majeur / mineur).

9.2. Dispositions particulières

Pour les installations électriques courant fort, il est demandé de produire 1 fichier contenant 2 rapports de vérification distincts couvrant :

- la protection des travailleurs au titre du Code du travail ;
- les risques d'incendie et de panique en ERP, le cas échéant.

Les relevés de tableaux électriques doivent comporter au minimum les informations suivantes :

- L'emplacement du tableau.
- La désignation du tableau (exemple : 00.Bât 11C.TD.9C1).
- La désignation des départs / disjoncteurs.
- Le repère des disjoncteurs.
- Le pouvoir de coupure des protections.
- La section des conducteurs.
- La nature des câbles.
- Le type de protection.
- Le nombre de pôles.
- Le nombres de pôles protégés / coupés.
- Le calibre ou le réglage de la protection.
- La courbe de déclenchement de la protection.
- Le courant différentiel de déclenchement.

Pour les Systèmes de Sécurité Incendie (SSI), il est demandé de produire 2 rapports de vérification distincts couvrant :

- le SSI ;
- le désenfumage mécanique.

9.3. Synthèse semestrielle

L'Université et le Titulaire se rencontrent 2 fois par an pour évoquer le suivi des prestations et envisager d'éventuelles améliorations.

Le titulaire fournit semestriellement :

- un **rapport d'activité**,
- une **synthèse sous format Excel exploitable** reprenant :
 - la liste des équipements,
 - leur localisation,
 - la date de réalisation du contrôle,
 - les différents types de contrôles réalisés et leur conformité/non-conformité,
 - l'état de conformité/non-conformité général de l'équipement.

9.4. Protocole de rendu des fichiers

Les documents relatifs à tous les types de contrôles réglementaires effectués sur les bâtiments de l'Université de Rennes doivent répondre aux exigences décrites ci-après.

Remise :

Les documents doivent être remis dès leur validation à l'adresse e-mail suivante : donnees.patrimoniales@univ-rennes.fr avec le **correspondant technique du lot concerné en copie (Cf. art. 5)**.

Format :

Les documents transmis doivent être remis au format PDF.

Règle de nommage des documents transmis :

Les documents doivent être renommés par le prestataire avant d'être envoyé à l'Université.

Les noms des documents n'utilisent que des majuscules.

Le nom d'un document contient impérativement et dans cet ordre les éléments suivants :

[N° du Site]_[N° du /des bâtiment(s)]_[Numéro de pièce]_[nature du contrôle effectué]_[périodicité]_[nom du prestataire]_[année du contrôle]

Nb : Si plusieurs pièces sont concernées, alors ne pas mettre le n° de pièce.

Les numéros de site et des bâtiments sont mis à disposition dans l'annexe 4 « Sites et Bâtiments de l'Université » au présent CCTP.

Numéro du/des bâtiments :

Dans le cas où le contrôle concerne plusieurs bâtiments, les numéros seront espacés par un tiret « - » et non un underscore « _ ».

Nature du contrôle effectué :

Liste des abréviations utilisées :

Électricité	ELEC
Plomberie	PLOM
Disconnecteurs	DISC
Chauffage	CH
Ascenseurs et monte-charges	ASC
Incendie	SSI
Aéraulique	AER
Légionellose	LEGION
Gaz naturel	GN
Equipements actifs	EA
Levage	LEV

Périodicité :

En toutes lettres : Annuel, biennuel, triennal, quadriennal, quinquennal...

Année du contrôle :

Année durant laquelle le contrôle a été effectué et validé, en 4 chiffres.

Exemple de nommage :

01_06_1C1_ELEC_ANNUEL_XXXXXXX_2021

Dans le cas où ces règles de nommage ne peuvent pas s'appliquer, même partiellement, il est obligatoire de consulter l'Université via l'adresse e-mail donnees.patrimoniales@univ-rennes.fr avant de décider d'une nouvelle règle de nommage.

10.PLATEFORME DE SUIVI DEMATERIALISEE

Le Titulaire devra mettre une plateforme extranet à disposition de l'Université de Rennes avec pour objectifs principaux de :

- Centraliser l'ensemble des rapports de contrôles et d'interventions dans un espace unique et structuré.
- Faciliter la consultation et la lecture des résultats, notamment à travers des tableaux de synthèse et des indicateurs de conformité.
- Classer et hiérarchiser les anomalies selon leur niveau de gravité (critique, majeur, mineur) afin de permettre une priorisation des interventions.
- Assurer un suivi opérationnel des actions correctives engagées jusqu'à la levée complète des réserves.
- Garantir une traçabilité complète et un accès rapide aux documents archivés.

La plateforme devra à minima offrir les fonctionnalités suivantes :

- Accès extranet sécurisé (identifiant/mot de passe, profil utilisateur).
- Mise à disposition en ligne, sous format électronique, de l'ensemble des rapports d'intervention et procès-verbaux.
- Tableaux de bord synthétiques avec filtres par : site, bâtiment, type de contrôle, niveau de gravité, statut des anomalies, types d'anomalies, dates.
- Codification visuelle des niveaux de gravité (ex. rouge = critique, orange = majeur, vert = mineur).
- Suivi des réserves avec indicateurs de statut (En attente / En cours / Clos), échéances prévisionnelles et dates de levée effectives.
- Notifications automatiques en cas de constat critique ou de mise à disposition d'un nouveau rapport.
- Archivage sécurisé et recherche multicritères (par date, référence, site).
- Export possible des données sous formats standards (Excel, PDF).

11.OBLIGATIONS DE L'UNIVERSITE DE RENNES

L'Université s'engage à :

- faciliter l'accès aux installations,
- désigner les interlocuteurs techniques,
- fournir les consignes de sécurité et plans de prévention,
- assurer la maintenance et les remises en conformité des installations.

12.CONTROLE DE L'EXECUTION DES PRESTATIONS

L'Université se réserve le droit de procéder à tout contrôle qu'elle jugera utile sur l'exécution du marché, sans que cela ne dégage le titulaire de ses responsabilités.

13.NIVEAU DE SERVICE ET ENGAGEMENTS DE PERFORMANCE

13.1. Objet des niveaux de service

Le présent article définit les engagements de service auxquels le titulaire est soumis dans le cadre de l'exécution des prestations. Ces engagements visent à garantir :

- la qualité et la fiabilité des contrôles réalisés ;
- la réactivité dans le traitement des non-conformités ;
- la disponibilité des livrables et des outils de suivi ;
- le respect des délais d'intervention et de restitution.

Les niveaux de service feront l'objet d'un **suivi régulier** par l'Université de Rennes.

13.2. Respect des plannings d'intervention

Le titulaire s'engage à respecter le planning validé conjointement avec l'Université.

Indicateur : Taux de respect des interventions planifiées

Objectif : ≥ 95 % des interventions réalisées à la date prévue

Modalités : Toute intervention non réalisée ou reportée du fait du titulaire devra être replanifiée dans un délai maximal de **10 jours ouvrés**, sauf contrainte particulière validée par l'Université.

13.3. Délais de remise des rapports

Le titulaire s'engage à transmettre les rapports de contrôle dans des délais compatibles avec les exigences réglementaires et opérationnelles.

Délais attendus :

- **Rapports standards** : transmission sous **10 jours ouvrés maximum** après intervention
- **Rapports comportant des non-conformités critiques** : transmission sous **48 heures maximum**

Indicateur : Taux de respect des délais de remise des rapports

Objectif : ≥ 95 %

13.4. Traitement des non-conformités critiques

Toute non-conformité présentant un danger immédiat doit faire l'objet d'un traitement prioritaire.

Exigences :

- signalement immédiat lors de l'intervention (oral) ;
- confirmation écrite sous **24 heures maximum** ;
- intégration dans le rapport avec justificatif (photographie notamment).

Indicateur : Délai de signalement des non-conformités critiques

Objectif : 100 % des non-conformités critiques signalées sous 24 heures

13.5. Qualité des rapports et des données

Le titulaire s'engage à fournir des rapports :

- complets ;
- conformes aux exigences du présent CCTP ;
- exploitables par les services de l'Université.

Indicateurs :

- Taux de rapports conformes (sans demande de correction)
- Taux de respect des règles de nommage et de format

Objectifs :

- ≥ 95 % de rapports conformes dès la première transmission
- 100 % de respect des règles de nommage

Modalités : Toute anomalie constatée pourra faire l'objet d'une demande de correction, à réaliser dans un délai maximal de 5 jours ouvrés.

13.6. Disponibilité de la plateforme dématérialisée

Le titulaire s'engage à garantir la disponibilité et le bon fonctionnement de la plateforme de suivi mise à disposition.

Indicateurs : Taux de disponibilité mensuelle de la plateforme

Objectif : ≥ 99 % de disponibilité mensuelle (hors maintenance programmée)

Modalités :

- toute interruption programmée devra être notifiée au moins **48 heures à l'avance** ;
- en cas d'incident, le rétablissement du service devra intervenir dans un délai maximal de **24 heures**.

13.7. Suivi des réserves et des anomalies

Le titulaire devra assurer un suivi rigoureux des anomalies identifiées.

Indicateurs :

- Taux de mise à jour des statuts des anomalies
- Délai de mise à disposition des données dans la plateforme

Objectifs :

- 100 % des anomalies intégrées dans la plateforme
- mise à disposition sous **5 jours ouvrés maximum** après émission du rapport

13.8. Continuité et qualité des équipes

Le titulaire s'engage à assurer une stabilité des équipes intervenant sur les sites.

Indicateur : Taux de continuité des intervenants

Objectif : maintien d'une équipe stable sur la durée du marché, sauf cas de force majeure

Modalités : Tout changement significatif devra être :

- justifié ;
- communiqué à l'Université ;
- accompagné d'une transmission des connaissances.

13.9. Reporting et suivi des performances

Le titulaire présentera annuellement un **bilan de performance** incluant :

- les indicateurs définis au présent article ;
- l'analyse des écarts éventuels ;
- les actions correctives mises en œuvre.

Ce bilan sera présenté lors de la réunion annuelle prévue au marché.

13.10. Mesures en cas de non-respect des niveaux de service

Le non-respect répété des niveaux de service pourra entraîner :

- l'application de pénalités prévues au CCAP ;
- la mise en place d'un plan d'actions correctives ;
- voire, en cas de manquements graves ou répétés, la résiliation du marché.

14.RESPONSABILITE - DEGRADATIONS

Toute détérioration imputable au titulaire lors de l'exécution des prestations est réparée ou remplacée à ses frais.