MINISTÈRE
DE LA JUSTICE
Liberté
Égalité
Fraternité

DISP Grand Est
DIRECTION INTERRÉGIONALE DES SERVICES PÉNITENTIAIRES

Direction générale de l'administration pénitentiaire
Direction interrégionale des services pénitentiaires de Strasbourg

MARCHE PUBLIC DE FOURNITURES ET SERVICES

Exploitation et maintenance multi technique
Marché n° 26DISP67DBF13

CAHIER DES CLAUSES TECHNIQUES PARTICULIÈRES (CCTP)

Commun à tous les lots, sauf disposition contraire

DIRECTION INTERREGIONALE DES SERVICES PENITENTIAIRES DE STRASBOURG
19 rue Eugène Delacroix
BP 16
67035 STRASBOURG CEDEX 2

1. DISPOSITIONS GENERALES DU MARCHE 4
1.1 Objet du marché 4
1.2 Les obligations du marché 4
1.2.1 Obligations du titulaire 4
1.2.2 Obligations de la personne publique 5
1.2.3 Généralités 5
1.2.4 L'accès au site 6
1.2.5 Contrôles et vérification périodiques 6
2. DESCRIPTION DES SITES ET PERIMETRE TECHNIQUE 7
2.1 Description du site 7
2.2 Périmètre technique 7
2.2.1 Éléments actifs de sûreté pénitentiaire 8
2.2.2 Équipements de communication : Téléphonie/interphonie 9
2.2.3 Courants Forts 10
2.2.4 CVC pour Strasbourg, Oermingen, Montmédy et Metz 11
2.2.5 Plomberie – Sanitaire 12
2.2.6 Suivi des consommations 14
2.2.7 Périmètre hors marché 14
3. NIVEAU DE SERVICE ET NATURE DES PRESTATIONS 15
3.1 Niveau de service et criticité des installations 15
3.1.1 Classification de la maintenance 15
3.2 Nature des prestations 16
3.2.1 Maintenance préventive 16
3.2.2 Maintenance corrective 16
3.2.3 Prestations hors forfait 18
3.3 Normes en vigueur 19
4. PILOTAGE ET GESTION DU MARCHE 19
4.1 Organisation et recouvrement avec le titulaire en place 19
4.2 Prise en charge des installations 20
4.2.1 Remise à niveau 21
4.2.2 Assistance aux travaux 22
4.2.3 Décompositions des prestations 22
4.2.4 Prise de connaissance et organisation 22
4.2.5 Composition du Dossier d'Exploitation Maintenance 23
4.2.6 Assistance à la gestion de la maintenance assistée par ordinateur (GMAO) et de demande d'intervention (DI) 23
4.3 Suivi des signalements 24
4.4 Suivi d'activité 25
4.4.1 Revue de contrat 25
4.4.2 Réunion de fin de recouvrement 25
4.4.3 Réunion de fin de prise en charge 26
4.4.4 Réunion mensuelle 26
4.4.5 Réunion annuelle 27
5. MODALITE ET EXECUTION DES MOYENS 27
5.1 Présence sur site et délais d'intervention 27
5.2 Astreinte 28
5.3 Pièces détachées et consommables 29

6. QUALITE, HYGIENE, SECURITE ET ENVIRONNEMENT (QHSE) 30
6.1 Plan de prévention 30
6.2 Hygiène et Sécurité 31
6.3 Gestion des déchets 31
7. FIN DE MARCHE ET REVERSIBILITE 31
7.1 Fin de la période de prise en charge 31
7.2 Réversibilité 32

1. Dispositions générales du marché

1.1 Objet du marché

Le présent marché a pour objet l'exploitation et la maintenance multitechnique des installations techniques et ouvrages des établissements pénitentiaires listés à l'article 1.2 du CCAP.

Tous les moyens et modalités décrits dans le présent CCTP ou tous les documents qui y sont cités ne sont que des moyens minimaux nécessaires au titulaire pour satisfaire à ses obligations.

Ces moyens doivent faire l'objet d'une adaptation constante pendant toute la durée du marché.

1.2 Les obligations du marché

1.2.1 Obligations du titulaire

Le présent marché est un marché à obligation de résultats.

Pendant toute la durée d'exécution des prestations prévues au marché, le titulaire est responsable de la bonne exécution des obligations mises à sa charge par le marché.
En cas d'inexécution, de mauvaise exécution ou de retard dans l'exécution de ces obligations, le titulaire sera redevable des pénalités dans les conditions définies au présent CCTP.

Dans le cadre des prestations dues au titre du marché, ses obligations consistent à garantir à l'entité acheteuse :

- La sécurité des personnes et des biens ;
- La continuité de fonctionnement du site, dans le respect de la réglementation et des critères de sécurité, d'hygiène, de confort et des conditions de température définies ;
- La pérennité de l'ouvrage ;
- La veille technologique et réglementaire ;
- Le maintien 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.

En conséquence, le titulaire cherchera de façon continue à adapter son organisation afin de répondre parfaitement aux besoins et à satisfaire complétement les objectifs de résultats qu'il a souscrits.

Par conséquent, le personnel du titulaire doit être parfaitement formé à l'ensemble des installations, ouvrages objet du présent marché, et notamment aux systèmes de régulation et de Gestion Technique de Bâtiment (GTB).

Le personnel du titulaire (mandataire et cotraitants) ainsi que de ses sous-traitants éventuels, devra se conformer strictement au règlement intérieur du bâtiment, notamment en ce qui concerne les conditions d'accès aux locaux, les relations avec le personnel du site et les règles de sécurité. Il adapte également ses moyens, son organisation et ses méthodes aux conditions spécifiques de localisation de l'établissement.

De plus, les intervenants doivent être facilement identifiables sur les sites d'intervention. À cet effet, ils sont tenus de porter une tenue arborant clairement le logo du titulaire du marché ou de l'entreprise prestataire. Cette mesure vise à garantir la traçabilité et la sécurité des opérations.

Par ailleurs, conformément aux règles de sécurité en vigueur, les intervenants doivent obligatoirement porter les équipements de protection individuelle (EPI) adaptés aux risques spécifiques de leur mission. Ces EPI, qui peuvent inclure casques, gilets haute visibilité, chaussures de sécurité, gants ou protections auditives, doivent être conformes aux normes en vigueur et maintenus en bon état. Le non-respect de ces consignes peut entraîner l'exclusion immédiate du site pour des raisons de sécurité.

À cet égard, il est précisé que l'évaluation de la charge horaire de travail, par le titulaire est indicative. Dans l'éventualité où celle-ci s'avérerait insuffisante pour assurer les prestations objet du marché, le titulaire sera dans l'obligation d'adapter ses moyens humains en conséquence, sans pouvoir prétendre à quelque complément de rémunération que ce soit. Le respect des moyens mis en œuvre ne peut être évoqué par le titulaire pour se dégager de sa responsabilité qui reste pleine et entière.

De même, il est précisé que l'avis, l'acceptation ou la décision de Direction interrégionale des services pénitentiaires du Grand Est (DISP) concernant l'organisation ainsi que les informations et les documents fournis par le titulaire ne peuvent dégager pour autant sa responsabilité.

Enfin, le titulaire, lorsque cela est nécessaire et sur demande expresse de la personne publique, peut accompagner les intervenants extérieurs chargés de réaliser des opérations de maintenance préventive ou curative sur des prestations non prévues dans le cadre du présent marché.

1.2.2 Obligations de la personne publique

La personne publique mettra à disposition du titulaire toute la documentation en sa possession nécessaire pour la prestation ainsi qu'un local de stockage dans la zone ateliers.

L'énergie, l'eau et les branchements nécessaires à la mise en œuvre des interventions sont fournis par la personne publique.

La personne publique remet au titulaire les clés, badges nécessaires à l'accomplissement du contrat.

La personne publique s'interdit toute intervention sur les installations autres que mise en marche ou arrêt, tests lampes et relance d'équipement sans en informer le titulaire.

1.2.3 Généralités

L'environnement d'un établissement pénitentiaire est particulièrement sensible et impose des modalités et conditions d'exécution du marché strictes. Conformément au règlement de consultation, le titulaire devra effectuer une visite détaillée du site afin d'apprécier les contraintes d'accès, climatiques, techniques et les règles pénitentiaires et adapter son offre en conséquence. En tous états de cause, il ne pourra pas faire prévaloir une méconnaissance des installations, contraintes et spécificités du site pour justifier des frais complémentaires.

Toute anomalie, constatée au cours d'une visite, susceptible de présenter un danger grave ou imminent doit être immédiatement signalé et les mesures conservatoires nécessaires à la sécurité des biens et des personnes seront réalisées à la charge du titulaire immédiatement.

1.2.4 L'accès au site

En termes de contraintes liées au site, le titulaire devra se conformer aux horaires d'accès stricts qui pourraient être, à titre indicatif et hors urgence, du lundi au vendredi de 8h à 17h. Ces horaires pourront subir des modifications suivant les contraintes pénitentiaires ponctuelles locales. Les activités des entreprises ne devront pas apporter et causer de gênes au fonctionnement de l'établissement. En cas d'intervention urgente (G3), l'accès à l'établissement pourra avoir lieu 24h/24 sur appel du chef d'établissement ou de son représentant.

Les conditions d'accès et les horaires d'ouverture seront confirmés au titulaire retenu, notamment les spécificités concernant les interventions planifiées et les dépannages.
L'accès à l'établissement est soumis à une autorisation préalable. Le titulaire adressera, en vue de l'obtention des autorisations d'accès, une liste nominative de toutes les personnes appelées à travailler à l'intérieur de l'établissement ou à y pénétrer.

Le titulaire désigne une équipe dont la compétence et la qualification sont adaptées à la prestation demandée dans le cadre de ce contrat tant pour les tâches d'ingénierie ou de méthodes maintenance que pour la réalisation des interventions de maintenance. Il assure l'encadrement hiérarchique et le contrôle de ses personnels présents sur le site.

Les personnels d'intervention, d'astreinte et de remplacement nommément désignés par le titulaire en vue de l'exécution des prestations du présent contrat doivent être préalablement agréés, ils seront les seuls autorisés à intervenir sur site. La liste des intervenants sera proposée au lancement du marché et à chaque changement de personnel.

Ces personnels disposent des habilitations nécessaires (électricité, frigoriste, soudage…). Tous les outillages (perceuse fixe ou mobile, touret à meuler, poste à souder…) et les moyens de levage (nacelles, échafaudages…) pour les interventions préventives et correctives au titre du forfait, sont à la charge du titulaire et seront conformes à la réglementation en vigueur.

Annuellement la composition de l'équipe sera examinée au regard de la performance du titulaire obtenue sur les obligations de résultat du contrat. À la suite de cette analyse contradictoire, la composition de celle-ci pourra être revue ou réadaptée selon les circonstances, conduisant à un avenant en plus ou en moins-value.

1.2.5 Contrôles et vérification périodiques

La personne publique informa le titulaire de la nature et de la périodicité des essais, contrôles réglementaires, commissions de sécurité ou expertises de fonctionnement des installations. Ces essais, contrôles réglementaires ou expertise sont à la charge du ministère de la Justice.

Toutefois, dans le cadre de ses prestations forfaitaires, le titulaire est tenu de mettre à disposition le personnel et les instruments de mesure nécessaires aux prestataires en charge

des contrôles périodiques, de tenir à disposition le registre de sécurité et les dossiers techniques de site (Installations électriques, installations de traitement d'air, sécurité-incendie, etc.).

La personne publique informera immédiatement le titulaire des observations ou prescriptions formulées par les organismes reconnus compétents (bureaux de contrôle, experts, administrations…) et plus généralement des événements, faits, constats, décisions ou autres, pouvant avoir une incidence sur l'exécution du présent contrat.

Dès lors qu'un rapport de contrôle réglementaire émet des observations ou des réserves, la personne publique demandera au titulaire sous un délai de 15 jours à compter de la remise des rapports, l'analyse de ces rapports de contrôle et la mise en place d'un programme de levées des observations par email ou par une demande d'intervention formalisée dans la GMAO.

Le titulaire est tenu de lever les réserves qui seront inscrites sur les rapports de contrôle dans un délai de 15 jours ouvrés, il inscrit la date, l'action corrective réalisée pour lever chaque réserve et le cachet de son entreprise directement sur les rapports de contrôle originaux émis par les organismes de contrôle ou la commission de sécurité classés dans le registre de sécurité.

De plus, il trace la levée des réserves en clôturant la demande d'intervention correspondante en décrivant les actions correctives et les dates d'application pour chaque réserve.

Cependant si ces non-conformités relevées par l'organisme de contrôle sont la conséquence d'un défaut de maintenance préventive ou corrective à la charge du titulaire la remise à niveau sera à réaliser dans un délai de 30 jours à compter de la remise des rapports par la personne publique, à son entière charge.

2. Description des sites et périmètre technique

2.1 Description du site

Les surfaces et adresses des établissements sont indiqués en annexe 5.

Les établissements pénitentiaires sont généralement composés :

- D'une zone administrative, composée de la direction, du greffe, de l'économat, du service RH et des bureaux des surveillants.
- D'une zone de détention, composée de différents quartiers, eux-mêmes composés de cellules, de douches collectives, de cuisines, d'un magasin de cantine, d'une bibliothèque, et de salles d'entretien

Les cellules ont généralement une superficie de 11m2, et sont composées d'une pièce principale, d'un coin cuisine, d'un WC fermé et d'une douche, le tout meublé, et pouvant accueillir jusqu'à deux détenus. Exceptionnellement, les cellules peuvent accueillir jusqu' à trois, voire quatre détenus.

Les établissements pénitentiaires fonctionnent toute l'année, 24h/24.

Les plans des niveaux seront remis lors de la mise en place des prestations.

2.2 Périmètre technique

Cette liste est donnée à titre indicatif. Il appartient au titulaire de la compléter s'il le juge nécessaire car il ne pourrait se prévaloir en aucun cas d'une quelconque omission. L'ajout de matériel devra se faire dans les conditions définies dans les clauses de réexamens détaillées dans le CCAP.

Tout équipement qui n'a pas fait l'objet du rapport de prise en charge est considéré en bon état de fonctionnement. Il est également rappelé que certains équipements sont sous garantie décennale/biennale/GPA. Des garanties particulières s'appliquent également sur des équipements.

Le titulaire a l'obligation de tenir compte dans son offre de l'ensemble de ces garanties qui s'appliquent sur les équipements dont il assure la maintenance sur toutes les installations du site.

Les opérations de maintenance seront conformes aux cahiers des charges et prescriptions des constructeurs et fournisseurs des équipements installés.

2.2.1 Éléments actifs de sûreté pénitentiaire

Cette prestation consiste en l'obtention à tout moment de l'ensemble des fonctionnalités des équipements et systèmes techniques actifs de sûreté exigées pour chaque équipement actif de sûreté, conformes à sa destination et à son utilisation dans le cadre de l'exploitation par l'établissement.

Parmi les exigences requises, on relèvera en particulier celles liées au bon fonctionnement des dispositifs suivants :

- Les dispositifs de détection et de contrôle des personnes ou des objets ;
- Les dispositifs de surveillance et d'alarme ;
- L'éclairage de sûreté ;
- Les dispositifs de communication ;
- Le système de gestion et de supervision des systèmes de sûreté ;
- Les dispositifs de contrôle et de gestion des accès et circulations.

Le titulaire s'engage à garantir le fonctionnement des équipements ou installations quel que soit leur état initial ou leur durée de vie résiduelle (y compris les équipements ou installations « hors d'usage ») pendant toute la durée du marché.

<u>Liste indicative et non exhaustive d'équipements, ouvrages, corps de métiers ou prestations concernés :</u>

- Système de supervision ;
- Éclairage de sûreté (éclairage asservi à la détection, projecteurs de poursuite, éclairage rondier de cellule,) ;
- Biométrie et imprimantes associées (y compris consommables dont cartes) ;
- Brouillage de téléphones portables : l'entretien et la maintenance de tous les équipements terminaux sont exclus du marché. Le titulaire doit assurer les interventions suivantes uniquement :

    - Réalisation des premiers diagnostics en cas d'Anomalie ou de Défaut sur les différents moyens de communication de l'établissement (ex : DECT) ;
    - Entretien du réseau (filaire ou fibre) dédié au brouillage et des équipements associés.
- Lecteurs automatiques de plaques d'immatriculation (LAPI) ;
- Systèmes d'asservissement et d'inhibition des effets de sas ;
- Herse ;
- Badgeuses, y compris pour les personnels de l'AP ;
- Câble à chocs…

Les prestations déjà couvertes par l'accord-cadre 2024_PFRAGE_INTRUSION ne doivent pas être réalisées par le titulaire du présent marché.

2.2.2 Équipements de communication : Téléphonie/interphonie

Cette prestation consiste à assurer le bon fonctionnement et la maintenance de l'ensemble des moyens de communication objet du marché.

En particulier, sans que cela ne soit exhaustif, sont concernés :

- Les installations et réseaux téléphoniques, informatiques ou vidéo, les équipements d'interphonie, les équipements de radiocommunication ;
- Ainsi que l'ensemble des services associés comme la gestion du réseau et des terminaux (sauf réseaux et postes informatiques AP liés au RPVJ/RIE), le brassage des équipements présents dans les baies réseaux, la transmission de toutes les informations nécessaires à la connexion des terminaux et des serveurs (prises, emplacements,) Le titulaire maintient son propre réseau et ses postes informatiques installés pour l'exécution de ses prestations ;
- L'assistance à la gestion des abonnements téléphoniques et télématiques souscrits par l'administration pénitentiaire, les relations techniques avec les opérateurs et l'assistance technique à l'administration pénitentiaire dans sa relation contractuelle avec ceux-ci ;
- La fourniture du signal permettant le fonctionnement de la télévision (y compris l'éventuel réseau IPTV nécessitant notamment l'acquisition, l'installation, le paramétrage et la gestion des équipements de type serveur middleware et set-up box) ou d'un ordinateur si le câblage et les équipements correspondants existent. Le titulaire est en charge des travaux de mise à jour et de mise en conformité des installations afin de permettre la réception de l'ensemble des chaînes de télévision disponibles dans la zone de couverture où se situe l'établissement.

Le titulaire assure la maintenance de l'infrastructure ainsi que des logiciels et des bases de données.

Le titulaire n'assure pas la maintenance des équipements permettant la réception et le fonctionnement de « CANAL+ » et « CANAL SAT » (parabole, décodeurs, etc.).

L'ensemble des prises, câbles et goulottes des réseaux de communication, téléphoniques et informatiques depuis l'armoire de distribution devra être en permanence en bon état et conformes à la législation en vigueur.

Ainsi, le titulaire s'engage à garantir le fonctionnement des équipements ou installations quel que soit leur état initial ou leur durée de vie résiduelle (y compris les équipements ou installations « hors d'usage ») pendant toute la durée du marché.

Liste indicative et non exhaustive d'équipements, ouvrages, corps de métiers ou prestations concernés :

- VDI (brassage, réseaux, terminaux, …) ;
- Interphonie : hors interphonie de sûreté (réseau et terminaux) ;
- Sonorisation (y compris cours et coursives) ;
- Gestion des réseaux téléphones et VDI (modification brassage, ajout de terminaux, comptages, …) ;
- Réseaux de distribution intérieurs et extérieurs.

Pour tous les établissements pénitentiaires, le titulaire doit permettre le bon fonctionnement de l'ensemble des équipements, et notamment ceux listés ci-dessus, en assurant un fonctionnement compatible avec le système de brouillage mis en place par l'administration pénitentiaire dans le cadre du projet DNCI (Détection et Neutralisation des Communications Illicites).

2.2.3 Courants Forts

Ce service consiste en la mise à disposition de l'énergie électrique dans tous les points d'utilisation prévus dans l'établissement ainsi que l'entretien et la maintenance des installations électriques et des équipements fixes (hors équipements de sécurité et électroménagers) et de l'éclairage dans des conditions de conformité, de disponibilité et de secours conformes à sa destination et à son utilisation dans le cadre de l'exploitation pénitentiaire.

Il concerne également la maintenance des équipements de transformation, de redressage de courant, des dispositifs de limitation de la puissance réactive, ainsi que celle des dispositifs de secours. En application des dispositions de l'arrêté du 26 février 2003 relatif aux circuits et installations de sécurité, le titulaire réalise un certain nombre d'essais dont il définit les moyens et les conditions. Le titulaire consigne l'ensemble des paramètres de ces essais. Il établit un planning annuel défini en accord avec le chef d'établissement afin de ne pas perturber le fonctionnement du site. Lors de ces essais, il est notamment vérifié le bon fonctionnement du démarrage électrique sur coupure secteur.

Le titulaire réalise ou fait réaliser annuellement une thermographie infrarouge des **armoires électriques générales et divisionnaires** sur l'ensemble du périmètre du marché. Le rapport de thermographie des installations sera fourni à l'administration pénitentiaire dans le mois suivant la réalisation des clichés.

Le titulaire s'assure également de l'exactitude des plans et schémas électriques de l'établissement (HT, BT, TBT, TBTS, réseaux électriques enterrés), et a à sa charge la mise à jour

de l'ensemble des plans chaque fois que nécessaire ou après le constat de défauts au titre de la vérification périodique obligatoire.

Ainsi, le titulaire s'engage à garantir le fonctionnement des équipements ou installations quel que soit leur état initial ou leur durée de vie résiduelle (y compris les équipements ou Installations « hors d'usage ») pendant toute la durée du marché.

Liste indicative et non exhaustive d'équipements, ouvrages, corps de métiers ou prestations concernés :

- Réseaux électriques enterrés ;
- Éclairage des locaux (normal et secours) ;
- Prises de courant ;
- Éclairage des façades et des espaces extérieurs (non couplé à un dispositif d'alarme) ;
- Poste de livraison ;
- Transformateur ;
- Tableaux distribution ;
- Batteries de condensateurs ;
- Distribution et équipements ;
- Batteries (contrôle et remplacement des batteries tous systèmes) ;
  Circuits de terre et puits de terre ;
- Paratonnerres et parafoudres ;
- Dispositifs de commande en local ou piloté par GTB-GTC ;
- Armoires électriques générales et divisionnaires ;
- Allume-cigares.

2.2.4 CVC (uniquement pour Strasbourg, Oermingen, Montmédy et Metz)

Cette prestation consiste à fournir les bonnes conditions de confort thermique et aéraulique, telles qu'elles sont définies ci-dessous pour l'ensemble de l'établissement ainsi que le contrôle et la maintenance de la GTC. Le titulaire doit au minimum semestriellement la fourniture et le remplacement de tous les filtres et préfiltres des équipements. De plus, afin de réaliser le contrôle des installations, le titulaire disposera d'équipements de mesure appropriés et annuellement étalonnés.

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 et d'entartrage. Il met en place les carnets de suivi des tours aéroréfrigérantes dans le respect de la règlementation en vigueur. Il fait procéder trimestriellement à une mesure des PH, TH, TA, TAC et tous les six mois à une analyse physico-chimique complète qui fait l'objet d'un compte-rendu pour les différents circuits d'eau existants utilisés pour ce service.

Le titulaire est responsable de la mise en place et de la tenue à jour des carnets sanitaires (sans délais) conformément à la réglementation.

Ainsi, le titulaire s'engage à garantir le fonctionnement des équipements ou Installations quel que soit leur état initial ou leur durée de vie résiduelle (y compris les équipements ou installations « hors d'usage ») pendant toute la durée du marché.

Liste indicative et non exhaustive d'équipements, ouvrages, corps de métiers ou Prestations concernés :

- Production de chaud
- Sous-station ;
- Production de froid ;
- Réseau hydraulique (y compris désembouage) ;
- CTA ;
- Ventilo-convecteurs ;
- Réseau aéraulique ;
- Equipements terminaux ;
- Extracteurs ;
- Régulation ;
- Installations individuelles de rafraîchissement ou climatisation ;
- Aérotherme ;
- Capteurs solaires thermiques (notamment contrôle du niveau de glycol, …).

De plus, les équipements ne pouvant plus faire l'objet d'un contrôle visuel après remontage, feront l'objet de photographies, jointes au carnet sanitaire. Ils seront également renseignés dans la GMAO. Exemple d'équipement (liste non exhaustive) :

- Anode de magnésium sur ballon ECS ;
- Corps de chauffe ;
- Échangeurs à plaques ;
- Revêtement intérieur des ballons ECS.
- Ensemble des opérations de nettoyage, curage, désinfection (y compris débouchage et nettoyage des siphons) ;

2.2.5 Plomberie – Sanitaire

Cette prestation doit permettre d'obtenir la bonne fourniture de l'eau froide et de l'eau chaude sanitaire (ECS) dans les normes notamment sanitaires requises aux points de distribution ainsi que le maintien en état de fonctionnement et de salubrité des installations sanitaires et d'évacuation des eaux usées, eaux vannes, eaux pluviales…, ainsi que de tous leurs réseaux

respectifs (alimentation et évacuation), hors réseaux et équipements d'assainissement extérieurs aux bâtiments qui sont inclus dans les prestations des toitures et clos-couverts.

Toutes les informations concernant la gestion de l'eau, les opérations de maintenance sur l'installation, les mesures réalisées sont consignées dans un ou des carnets sanitaires constamment mis à jour par le titulaire. Ils seront également renseignés dans la GMAO.

Il inclut en outre :

- L'ensemble des opérations de nettoyage ou de curage, ou de désinfection impliquant le démontage d'éléments ou l'intervention de personnel spécialisé ;
- Le bon fonctionnement des sèche-mains électriques mis à disposition des personnels et des personnes détenues ;
- Les opérations de débouchage et de nettoyage des siphons ;
- L'alimentation et la distribution des fluides nécessaires à l'atteinte des objectifs de performance décrits dans le présent CCTP.

Lorsque c'est nécessaire, les appareils sanitaires et la robinetterie seront remplacés à l'identique ou par un équivalent approuvé par l'administration remplissant les mêmes conditions de sécurité et de sûreté pénitentiaire. Au moment de tout remplacement, DIV comprises, ces appareils seront basse consommation au regard des normes et standards applicables en France à la date du renouvellement.

Le titulaire assure une surveillance renforcée des réseaux d'eau. Il assure les opérations de maintenance préventive adaptées (notamment tirage des bras morts, manœuvre de vannes, etc.). Il fait effectuer, par un laboratoire agréé, une recherche et un dénombrement de la bactérie Legionella dans les réseaux, stockages (ballons notamment) et sur les points identifiés à risque.

Le titulaire procède à cette analyse tous les deux (2) mois, à moins que les six (6) dernières analyses aient été satisfaisantes ; en ce cas, il peut procéder à une seule analyse annuelle.

En cas de détection de présence de Legionella supérieure aux normes réglementaires (1000 UFC / L en 2011), le titulaire prendra toute mesure curative nécessaire (notamment la réalisation de chocs thermiques ou toute autre mesure adaptée) à un rétablissement de la situation. Le titulaire informe par ailleurs sans délai le chef d'établissement des résultats des analyses, des mesures prises, de leurs conséquences sur l'exploitation de l'Établissement, et de leur effet sur la concentration en Legionella, jusqu'à résolution du problème. Dans le cadre de son rôle de conseil, le titulaire indique au chef d'établissement les administrations compétentes devant être informées conformément à la réglementation.

Il n'est pas prévu de détection systématique des bactéries. Cependant, en cas d'occurrence dans un établissement de maladies dont la cause peut être imputée à une bactérie présente dans l'eau, une analyse spécifique à la charge du titulaire pourra être demandée par le chef d'établissement. En cas de détection de bactéries pathogènes, la désinfection des installations et une contre analyse après réalisation de la désinfection sera réalisée, dans les mêmes

conditions que pour les Legionella, en utilisant les normes réglementaires pour le type de bactérie concerné.

Sur demande de l'État, le titulaire communique les rapports d'analyse, quel que soit le résultat de ces derniers.

Ainsi, le titulaire s'engage à garantir le fonctionnement des équipements ou Installations quel que soit leur état initial ou leur durée de vie résiduelle (y compris les équipements ou Installations « hors d'usage ») pendant toute la durée du arché.

Liste indicative et non exhaustive d'équipements, ouvrages, corps de métiers ou prestations concernés :

- Alimentation en eau froide ;
- Bacs à graisse et dégrilleur, séparateurs à hydrocarbure, dégraisseurs ;
- Plomberie, robinetterie, réseaux de distribution eau et gaz ;
- Appareils sanitaires (y compris sèche-mains), vasques, WC, lavabos, siphons, regards de visite, etc. ;
- Évacuation des eaux usées ;
- Évacuation et traitement avant rejet des eaux vannes ;
- Stations de relevage éventuelles (hors réseaux extérieurs) …

2.2.6 Suivi des consommations

Le prestataire mettra en œuvre un suivi des consommations énergétiques (eau, gaz, électricité…) qui consistera à établir un tableau de bord mensuel permettant d'établir des ratios significatifs, et de pouvoir suivre et analyser les dérives éventuelles en fonction de la sévérité climatique ou de la signalisation de fuites notamment. À ce titre sa responsabilité peut être recherchée et engagée en cas de dommages consécutifs à une rupture de canalisation, une fuite sur réseau enterré, …

Le relevé mensuel des différents compteurs est à la charge du prestataire. Le prestataire mettra à jour un fichier de suivi des consommations. Le prestataire recherchera de façon continue l'organisation optimale des méthodes de conduite (programmation horaire, consignes de température, …) et de maintenance pour assurer une qualité de service tant au niveau des résultats énergétiques.

2.2.7 Périmètre hors marché

- Maintenance de niveau 4 et 5, travaux de modification ou d'extension, entretien du mobilier non fixe ;
- SSI et protection incendie, onduleur, serrurerie, espaces verts, mobilier ;
- Fourniture : peinture, revêtement de sol, muraux, faux plancher, faux plafond, … ;
- Fenêtres, portes, clôtures, barbelés, façades et toitures ;
- Portes et portails automatiques ;
- Clos et couvert.

3. Niveau de service et nature des prestations

3.1 Niveau de service et criticité des installations

Les équipements et les désordres sont classés selon trois niveaux de gravité :

- Non sensible et non urgent (G1)
- Sensible et non urgent (G2)
- Sensible et urgent (G3)

Le titulaire s'engage à assurer les obligations de résultats mentionnées ci-après.

INTERVENTION URGENTE : il s'agit d'incidents, de désordres ou de pannes pouvant mettre en cause la sécurité des personnes et la conservation des biens ou pouvant perturber le bon fonctionnement du bâtiment. L'urgence s'apprécie également en fonction du contexte, de son évolution possible, des conditions internes et externes, des risques découlant de la situation, …

EQUIPEMENT SENSIBLE : il s'agit d'équipements, d'installations, de moyens qui contribuent à la sécurité des personnes, à la conservation des biens ou pouvant perturber le bon fonctionnement du bâtiment ou affecter significativement l'organisation des équipes, du site.

Sur ces bases, le niveau de gravité est défini par le représentant de la personne publique au moment de la demande d'intervention. Cette qualification ne peut être contestée par le titulaire qui mettra en œuvre dès réception de la demande d'intervention les moyens nécessaires pour respecter ses engagements contractuels en termes de délais.

Les niveaux de gravité déterminent le temps imparti pour la réalisation de l'opération corrective et le rétablissement de la performance nominale par le titulaire.

Gravité	Délai d'intervention	Délais de remise en état
G3	2 heures	4 heures
G2	4 heures	8 heures
G1	1 jour ouvré	2 jours ouvrés

3.1.1 Classification de la maintenance

Les actions de la maintenance peuvent être définies suivant plusieurs niveaux. Nous proposons d'adopter une classification en 3 niveaux, correspondant à la norme française NF X 60-010. Le niveau 1 est le plus simple, le niveau 3 le plus complexe.

Niveau 1 : Se caractérise par des actions simples, réalisées sur des éléments facilement accessibles en toute sécurité à l'aide d'équipements prévus sur le système.

- Les réglages et contrôles ou inspections ;
- Les opérations élémentaires de maintenance préventive ;
- Le remplacement d'articles consommables ou d'accessoires.

Ce type d'opération peut être effectué par l'Exploitant du système, avec, le cas échéant, les dispositifs intégrés à l'équipement, et à l'aide des instructions d'utilisation.

Niveau 2 : Se caractérise par des actions qui nécessitent des procédures simples, en utilisant des dispositifs intégrés à l'équipement, ou extérieurs, facilement utilisables.

- Les contrôles de performances ;
- Certains réglages ;
- Les réparations par échange standard de sous-ensemble (remplacement aisé).

Ce type d'actions de maintenance peut être réalisé par un personnel habilité, avec les procédures détaillées des outillages définis dans les instructions de maintenance.
Un personnel est considéré comme habilité lorsqu'il a reçu une formation lui permettant de travailler en sécurité sur un équipement présentant certains risques potentiels. Cet agent est désigné pour l'exécution des travaux qui lui sont confiés, compte tenu de ses connaissances et de ses aptitudes.

Niveau 3 : Se caractérise par des actions qui nécessitent des procédures complexes, des outillages adaptés. La réalisation de ces travaux est en général complexe.

- Les réglages généraux ;
- Les opérations de maintenance systématique délicates ;
- Les réparations par échanges de sous-ensembles, ou de composants.

Ce type d'opération de maintenance peut être effectué par un technicien qualifié, à l'aide des procédures détaillées et des outillages spécifiques prévus dans les instructions de maintenance.

Le respect du planning de maintenance préventive sera vérifié périodiquement. Le retard sera analysé dans le rapport d'activité. Le titulaire précisera les actions correctives qu'il compte mettre en œuvre pour combler les éventuels retards constatés.

3.2 Nature des prestations

3.2.1 Maintenance préventive

La maintenance préventive et conditionnelle est incluse au forfait, ainsi que les fournitures et les consommables nécessaires à l'entretien courant.

La fourniture de toutes les pièces détachées nécessaires à la réalisation de la maintenance préventive, dont le montant unitaire est inférieur ou égal à 300€ HT, est incluse dans le forfait. Ce montant s'entend sur la base de prix fournisseur, toutes remises commerciales déduites, hors frais annexes tels que les frais de port, de douanes, d'octroi de mer ou tous autres frais divers.

Pour toute pièces détachée concernée, le titulaire devra obligatoirement fournir le devis du fournisseur faisant apparaître le prix unitaire, les éventuelles remises appliquées ainsi que les frais annexes, afin de justifier le montant retenu.

3.2.2 Maintenance corrective

Les interventions de maintenance corrective et toutes mesures conservatoires, réalisées pendant la présence sur site (hors pièces détachées, selon la règle ci-après) sont incluses au forfait.
Les pièces d'usure dites « courantes » (courroies, joints d'étanchéité, petits accessoires de robinetterie, etc.), ainsi que les consommables (lubrifiants, dégraissants, désinfectants, etc.) nécessaires à l'exécution de la maintenance corrective, sont incluses au forfait.
Pour toute pièce détachée non comprise dans le périmètre de maintenance forfaitaire, le titulaire devra établir un devis chiffré, comportant la référence, le délai d'approvisionnement, le prix unitaire, ainsi que la main d'œuvre éventuelle. Aucune commande ne pourra être engagée sans validation écrite de la personne publique ou de son représentant habilité.

Autres prestations incluses au forfait :

- Les essais, réglages et manœuvres de vérification courante et réglementaire de bon fonctionnement ;
- La maintenance préventive systématique et conditionnelle, pièces incluses ;
- La fourniture de toutes pièces détachées pour la maintenance préventive ;
- Les interventions de maintenance corrective et toutes mesures conservatoires, pendant la présence sur site et en période d'astreinte pour urgence ;
- La gestion des bons d'interventions préventifs et correctifs ;
- Les fournitures et les consommables nécessaires à l'entretien courant ;
- La fourniture de toutes pièces détachées pour la maintenance corrective dont le montant unitaire est inférieur ou égal à 300 € HT, prix fournisseur toutes remises déduites et hors frais divers (port, douane, octroi de mer, …) ;
- La fourniture de l'ensemble des outils et équipements nécessaires à son activité ;
- L'évacuation des déchets liés à ces prestations dans le respect de la réglementation concernant l'environnement ;
- L'optimisation du fonctionnement avec établissement de propositions d'amélioration ;
- La remise en état suite à toute dégradation consécutive à une intervention de son personnel
- L'établissement des rapports et comptes rendus d'intervention ;
- La coordination, le suivi, le contrôle et l'optimisation des interventions des agents du titulaire et de ses sous-traitants et la gestion du personnel ;
- La coordination des interventions de maintenance avec le représentant de la personne publique ;
- Le suivi des garanties de parfait achèvement des installations effectuées par le titulaire
- La main d'œuvre pour toutes les maintenances préventives et correctives ;
- La satisfaction des occupants par la qualité de service et les conditions d'ambiance ;
- Le respect des exigences indiquées au présent CCTP ;
- Les résultats fixés au présent CCTP ;
- Le maintien des installations en conformité avec les règlements de sécurité et les règles de l'Art en vigueur au moment des interventions ;
- La recherche permanente et optimale pour l'amélioration des résultats, par la mise en place et l'utilisation des moyens adaptés et des ressources du titulaire ;
- Le choix parmi les solutions disponibles de celle ayant le meilleur coût global au moment du renouvellement d'équipement ;
- Le choix d'équipements de remplacement, de consommables et les technologies de réalisation des ouvrages étant les mieux adaptés au fonctionnement et à la durabilité dans le contexte local du site ;
- La continuité du service ;

- La propreté des locaux et installations techniques ;
- L'assistance technique à la personne publique ;
- L'obligation de conseil à la personne publique ;
- La veille réglementaire ainsi que l'évolution des obligations. Les obligations de résultat sont définies en fonction de l'importance que représente la non-disponibilité, de l'installation ou des équipements, en dehors des arrêts nécessaires pour la maintenance préventive et les essais. Les équipements doivent être contrôlés en adéquation avec le cahier des charges.

3.2.3 Prestations hors forfait

Les prestations faisant l'objet de bons de commande correspondent :

- À des travaux exceptionnels de maintenance préventive non prévisibles au moment de l'offre. À des interventions correctives dont le montant de la fourniture unitaire est supérieur à 300 € HT, prix fournisseur toutes remises déduites et hors frais divers (port, douane, octroi de mer, …) La personne publique se réserve le droit de demander un justificatif du prix de la pièce. Dans ce cadre, une franchise équivalente au montant du seuil de prise en charge par le titulaire est déduite de toute pièce dont le coût unitaire (prix public remisé du fournisseur déduite) est supérieur au seuil ; la main d'œuvre pour ces dépannages est incluse dans le forfait et ne fera pas l'objet d'une rémunération complémentaire ;
- À des travaux neufs divers ;
- Aux travaux de maintenance de gros entretien renouvellement.

Rappel : Toutes les interventions correctives consécutives à une défaillance d'exécution de la maintenance préventive sont incluses dans le forfait.

Les prestations hors forfait font l'objet d'un devis qui sera adressé à la personne publique. Dans le cas d'une défaillance, il sera présenté **sous 4 jours ouvrés** à compter du signalement. Il est traité dans le cadre "prestations hors forfait".

Le devis mentionnera le délai d'exécution des prestations à compter de la date de mise à disposition des installations par la personne publique.

La personne publique peut utiliser le cadre « prestations hors forfait » pour réaliser des travaux de modifications et d'améliorations sur les installations techniques.

Le devis fera ressortir les quantités et prix unitaires correspondants (coût unitaire des pièces, le coefficient appliqué sur l'achat des fournitures et pièces conformément au BPU joint en annexe à l'offre remise) et comprendra un descriptif détaillé des prestations à réaliser, des modalités d'exécution (sécurité, interface avec d'autres services ou prestataires…). Le titulaire mentionnera un critère d'urgence dans le traitement du devis.

Sur demande de la personne publique, le titulaire devra fournir un justificatif du montant de son devis (facture fournisseur…).

Concernant le montant des devis et le délai d'exécution, la personne publique se réserve le droit de les refuser et de solliciter tout autre prestataire de son choix pour faire exécuter ces travaux, sans que le titulaire exploitant ne puisse prétendre subir un préjudice.

Une fois ces travaux réalisés, le titulaire s'engage à exécuter les prestations dans son intégralité.

Tout équipement qui n'a pas fait l'objet du rapport de prise en charge est considéré en bon état de fonctionnement. Il est également rappelé que certains équipements sont sous garantie décennale/biennale/GPA. Des garanties particulières s'appliquent également sur des équipements.

Le titulaire a l'obligation de tenir compte dans son offre de l'ensemble de ces garanties qui s'applique sur les équipements dont il assure la maintenance sur toutes les installations du site.

Les opérations de maintenance seront conformes aux cahiers des charges et prescriptions des constructeurs et fournisseurs des équipements installés.

Les prestations de maintenance exclues du marché concernent :

- Tout le mobilier de l'établissement et équipements mobiles propres aux occupants.
- Les interventions de catégorie suivantes : maintenance de niveau 4 et 5, travaux de modification ou d'extension

3.3 Normes en vigueur

Le présent CCTP se réfère notamment aux arrêtés et normes et suivants :

- Arrêté du 18 juillet 2006- portant approbation des règles de sécurité contre les risques d'incendie et de panique dans les établissements pénitentiaires et fixant les modalités de leur contrôle ;
- Article 11 de la loi n°2009-1436 du 24/11/2009 relative au service public pénitentiaire ;
- Décret n°2070-1700 du 30/12/10 portant code de déontologie du service public pénitentiaire ;
- Arrêté du 1er février 2010 relatif à la surveillance des légionnelles dans les installations de production, de stockage et de distribution d'eau chaude sanitaire, modifié par arrêté du 30 décembre 2022 ;
- NF EN 13306 – Norme française homologuée, relative à la « Terminologie de la maintenance »
- NF FD X 60-000 - Fascicule de Documentation relatif à la « Maintenance industrielle - Fonction maintenance » publié par l'AFNOR

4.Pilotage et gestion du marché

4.1 Organisation et recouvrement avec le titulaire en place

Période	Phase	Durée
Jour 1	Début des prestations de maintenance	
Jour 1 à Jour 30	**Phase de recouvrement**	**1 mois**
Jour 31 à Jour 90	Phase de prise en charge	2 mois
Jour 91	Fin de la phase de prise en charge	

Entre la notification du marché et le début des prestations de maintenance, le titulaire dispose d'une période d'un mois afin d'organiser la prise en main du marché. Cette période inclue une période de recouvrement de 1 mois avec le titulaire actuel. Cette prestation est comprise dans le forfait du titulaire et est lissée sur les deux premières années fermes du marché. Ce forfait rémunère les coûts de mobilisation et les ressources mises en œuvre par le titulaire du marché pour la prise en main des installations et l'organisation de sa prestation sur le site.

Lors de cette période de recouvrement, le titulaire doit prendre connaissance de :

- Des dates des derniers contrôles réglementaires et des maintenances réglementaires ;
- L'ensemble de la documentation réglementaire (rapports de visites et contrôles réglementaires, document de suivi des levées de réserves…) ;
- Des DOE en vigueur ;
- Des analyses fonctionnelles des automates en place ;
- La liste des mots de passes (centrale DI, GTC, …) ;
- L'historique des opérations réalisées ;
- Un état des demandes d'intervention en cours ;
- 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. À ce titre le titulaire établira un fichier de suivi des consommations.

L'ensemble de ces tâches fera l'objet d'un rapport de fin de période de recouvrement comprenant en complément la fourniture des différents éléments ci-dessus et des procédures d'organisation et d'astreinte opérationnelle.

4.2 Prise en charge des installations

Période	Phase	Durée
Jour 1	Début des prestations de maintenance	
Jour 1 à Jour 30	Phase de recouvrement	1 mois
Jour 31 à Jour 90	**Phase de prise en charge**	**2 mois**
Jour 91	Fin de la phase de prise en charge	

Dans un délai de 2 mois à compter du démarrage du marché, le titulaire établira dans le cadre du forfait un état des installations du périmètre à maintenir.

Cette prise en compte sera l'occasion de conforter et compléter l'inventaire joint au CCTP et le contenu des plans de maintenance préventive pour garantir les objectifs de disponibilité spécifiés. Cette prise en compte ne pourra en aucun cas faire l'objet d'une avance financière.

Un procès-verbal contradictoire de l'état des lieux et des installations sera établi à la fin de la période de prise en charge et à la fin de l'exécution du marché.

La procédure s'appliquera à l'occasion de toute transformation effectuée pendant la durée du marché.

Le niveau de détail de l'inventaire (marque, référence, numéro de série, date de mise en service, période de garantie, liste des pièces de rechange existante…) sera suffisant pour être renseigné dans une base de données d'un outil de GMAO.
Cet inventaire sera mis à jour annuellement par le titulaire et transmis en version Excel à la personne publique lors de la réunion annuelle.

Le titulaire présentera à la personne publique lors de la réunion de fin de prise en charge un dossier récapitulatif des équipements recensés et son inventaire contradictoire.

Les installations mises à disposition du titulaire dans le cadre de ce contrat sont réputées opérationnelles pour les obligations de service demandées. Malgré tout si lors de cet inventaire, le titulaire juge l'état de tout ou partie des installations incompatibles avec les obligations de résultats spécifiées, il indiquera les anomalies relevées et justifiera leurs causes. Il proposera à un chiffrage des travaux de remise à niveau à effectuer pour remédier à ces anomalies.

Lors de cette période le titulaire réalisera une analyse physico-chimique sur l'ensemble des circuits fermés (eau, huile) ainsi qu'une thermographie infrarouge sur les équipements vitaux et ceux situés sur les locaux vitaux.
Les anomalies liées à un éventuel défaut d'entretien (fuite, pompe HS, …) seront à la charge du titulaire sortant.

À la fin de cette phase et sauf pour les anomalies qu'il aura indiquées, le titulaire ne pourra plus se prévaloir d'un défaut des équipements pour justifier la non-atteinte de ses obligations de résultats.

Dans un délai de 2 mois à compter du démarrage du marché, soit la date de fin de prise en charge, le titulaire présente un planning de maintenance à l'établissement pour visa préalable. Ce planning de maintenance est l' « ensemble structuré de tâches qui comprennent les activités, les procédures, les ressources et la durée nécessaire pour exécuter la maintenance » présenté sous forme de liste. Il est élaboré annuellement.

Le titulaire est tenu de réaliser les actions qui y sont inscrites. Le planning de maintenance couvrira l'ensemble des locaux, équipements et installations.

4.2.1 Remise à niveau

Lors de la période de prise en charge et en cours d'exécution du marché, le titulaire n'est pas tenu responsable des malfaçons ou non-façons imputables à des travaux non réalisés par lui-même qui surviendraient après la réception. En revanche il est tenu de les signaler par écrit à la personne publique dès qu'il en a connaissance. Tout non-signalement entraîne acceptation en l'état des malfaçons ou non-façons dans le périmètre de responsabilité du titulaire.

Le titulaire propose un plan d'action chiffré pour remédier à ces éventuelles anomalies classées par priorité.

La personne publique se donne le droit de consulter d'autres prestataires pour la réalisation éventuelle des travaux de remise à niveau. Aucun travail ne pourra être effectué sans un accord écrit de la personne publique.

Une fois ces remises à niveau réalisées, le titulaire s'engage à exécuter les prestations dans son intégralité.

4.2.2 Assistance aux travaux

La personne publique peut être amené à modifier les locaux du présent marché par le biais de travaux. Le titulaire devra apporter son concours durant la période des travaux (consignation, déconsignation, …) afin d'assurer la continuité du service dans les conditions du présent marché.
Aucune modification technique ne pourra être apportée aux installations par le titulaire, même à ses frais, sans que La personne publique en ait préalablement été informé.

Le titulaire devra au titre du forfait à la demande de la personne publique, participer aux réunions préalables à la réception et accompagner la personne publique à la réception des travaux dans son périmètre contractuel.

La réception des travaux, avec ou sans réserve, sera immédiatement suivie de la prise en charge des installations nouvellement exécutées par le titulaire. Il en suivra un avenant précisant les nouvelles modalités d'exécution.
Tous travaux réalisés par le titulaire ou son sous-traitant devront faire systématiquement l'objet d'une mise à jour du DOE suivant le lot concerné.

4.2.3 Décompositions des prestations

Les prestations générales attendues sont les suivantes :

- Prise de connaissance des locaux et organisation ;
- Composition du Dossier d'Exploitation Maintenance (DEM) ;
- Mise en place de la Gestion de la Maintenance Assisté par Ordinateur (GMAO).

4.2.4 Prise de connaissance et organisation

Le titulaire doit organiser et mettre en place les prestations lui permettant d'être totalement opérationnel au lancement des prestations. À cette fin, le titulaire doit notamment :

- Organiser et préparer ses futures prestations ;
- Organiser et mettre en place les moyens prévus pour l'exécution des prestations :
    - L'équipe opérationnelle,
    - Les moyens matériels pour réaliser l'ensemble des prestations demandées (outillage, moyens d'accès et de manutention, matériels et équipements de bureautique, matériels spécifiques pour la mesure et l'analyse des réseaux électriques courants faibles et courants forts, hydrauliques et aérauliques, etc.),
    - La mise en place de l'astreinte.
- Appréhender le paramétrage des outils de gestion (GMAO et autres outils)
- Élaborer son plan de gestion de la qualité et rédiger le plan d'assurance qualité propre au site ;
- Définir et mettre en place les guides, consignes et procédures ;
- Une proposition d'ajout de compteurs pour optimiser les consommations des fluides ;
- Préparer les procédures d'autocontrôle ;

- Préparer les différents reporting et documents ;
- Rédiger le plan de prévention ;
- Établir un stock de matériels ;
- Mettre en place un outil de suivi des prestations selon les garanties de résultats exigées.

4.2.5 Composition du Dossier d'Exploitation Maintenance

Le Dossier d'Exploitation Maintenance (DEM) doit constituer un « mode d'emploi » général des ouvrages. Il devra être composé des informations suivantes :

- Inventaire exhaustif des équipements (mise à jour des inventaires existants) ;
- État des lieux des équipements et des ouvrages ;
- Définir de façon approfondie les futurs schémas d'exploitation et la mise en place des outils de gestion ;
- Mise en place des procédures de maintenance.

L'organisation du dossier d'exploitation maintenance est élaborée en concertation avec le coordonnateur en matière de sécurité et de protection de la santé.
La personne publique attire l'attention du titulaire sur la nécessité de réaliser la mise à jour des inventaires transmis dans l'appel d'offre. Le niveau de détail de l'inventaire (marque, référence, numéro de série, date de mise en service, période de garantie, liste des pièces de rechange existante…) sera suffisant pour être renseigné dans une base de données d'un outil de GMAO.

4.2.6 Assistance à la gestion de la maintenance assistée par ordinateur (GMAO) et de demande d'intervention (DI)

Le titulaire met en œuvre un système d'information intégré sur l'ensemble immobilier. Ce système permet de piloter ses activités de maintenance et d'exploitation au travers notamment de la gestion des Demandes d'Intervention (DI) et Gestion de la Maintenance Assistée par Ordinateur (GMAO).
Le titulaire s'engage à alimenter et tenir à jour l'ensemble des données du système d'information relevant de son périmètre d'activité.

Les prestations exécutées sont obligatoirement renseignées en GMAO à la fin de chaque prestation par le titulaire et contrôlées par le représentant de l'administration, qui veillera à leur bonne saisie en indiquant notamment le libellé clair et précis, le compte rendu des opérations effectuées, celles à venir ou en cours, et joindre le bon d'attachement (nom du technicien, heure d'arrivée, de départ…).

Le reporting des interventions s'effectuera par la GMAO qui trace :
- La date et l'heure de la demande
- La date et l'heure d'arrivée sur site du technicien.
- La date et l'heure de remise en service de l'installation (date et heure de clôture)
- La cause de panne
- La solution technique mise en œuvre
- Les heures du technicien
- N° de codification de l'équipement
- Fiches techniques, mode d'emploi ou tous autres documents des équipements mis en œuvre le cas échéant

À la fin du marché, le titulaire devra remettre l'ensemble des moyens de GMAO dans des conditions permettant une parfaite utilisation par son successeur. La base de données renseignée sera confiée à la personne publique sur un support de sauvegarde adapté.

Le titulaire constituera la base de données nécessaire au déploiement de la GMAO.

La GMAO devra être opérationnelle à la mise en place des prestations pour permettre les demandes d'intervention. L'ensemble des fonctionnalités devra être opérationnel à la fin de la prise en charge du site, soit 3 (trois) mois après le début des prestations.

La tenue à jour de la GMAO est un critère de qualité de service important. Les indicateurs de suivi se basent en partie sur les données issues de la GMAO. Les retards de saisies dégradent les indicateurs de réactivité et pénalisent le prestataire.

L'utilisation de la GMAO ne se substitue pas à la tenue à jour des différents livrets ou carnets de maintenance mis en place sur le site (livret de chaufferie, carnet sanitaire, carnet de maintenance). Les visites, opérations et interventions effectuées en exécution du contrat feront l'objet de comptes rendus dans ces documents. Le prestataire devra le remplir à chacun de ses passages et devra les laisser en permanence aux endroits requis.
Il devra comporter :

- La date, les heures d'arrivée et de départ, ainsi que les noms lisibles et signatures des techniciens, la nature des interventions, ainsi que toutes les observations effectuées au titre de l'entretien,
- La date, la durée et la nature des travaux, le remplacement de pièces, les modifications de toute natures apportés à l'appareil au titre du contrat,
- La date, la cause des incidents, la consistance des réparations effectuées au titre du dépannage et les temps d'arrêt des installations
- Les dates de réalisation des contrôles réglementaires
- Spécifiquement pour le livret de chaufferie : les relevés de fonctionnement des installations (courbe de régulation, température départ/retour/extérieur, index compteurs…), les relevés des rendements de combustion.

4.3 Suivi des signalements

Toute identification par le titulaire ou par l'État d'un évènement (Anomalie ou Défaut) rencontré dans le fonctionnement de l'établissement (y compris en période d'astreinte) et concernant les Services dus au titre du marché, est systématiquement enregistrée sous la forme d'un Signalement, sans sélection a priori de son caractère fondé ou non.
À moins que l'État n'y ait déjà procédé, le titulaire a la charge de la saisie des informations du Signalement, dès qu'il en a connaissance. L'identification des évènements a lieu notamment pour donner suite aux procédures de contrôle (y compris contrôles réglementaires ou rapports d'audit de l'État ou du titulaire, aux autocontrôles réalisés par le titulaire …).

La saisie des informations (ouverture et clôture) du signalement est faite en temps réel (sans délai).

En cas de manquement du titulaire à son obligation de saisie du signalement ou erreur du signalement, l'État a la possibilité de régulariser le signalement sur la base des dates et heures

d'appel au titulaire. Cette possibilité de régularisation est réservée à l'administration et est strictement limitée. Le titulaire porte la responsabilité de ses retards, omissions ou erreurs.

4.4 Suivi d'activité

Pour chaque réunion entre le titulaire et la personne publique, le titulaire établit un compte-rendu mentionnant les principales décisions prises et assurera un suivi des actions ou des mesures à prendre. Il dispose d'un délai de 5 (cinq) jours ouvrés pour diffuser ce compte-rendu à compter de la date de réunion. Le bénéficiaire du marché et/ou la personne publique disposera d'un délai de 5 jours ouvrés pour faire ses observations après réception des comptes rendus et le prestataire devra, le cas échéant, y apporter les corrections nécessaires dans un délai de 3 jours ouvrés avant diffusion finale. Des réunions et points réguliers rythment l'organisation des prestations.

4.4.1 Revue de contrat

Suite à la notification du contrat, la personne publique organise une réunion de lancement au cours de laquelle est faite :

- Une lecture en commun des différents documents du marché ;
- La planification de la date pour l'élaboration et la signature du plan de prévention ;
- Le planning des phases de recouvrement et de prise de charge ;
- Le projet du plan d'assurance qualité

Remarque : dans la période entre la revue de contrat et la première réunion d'exploitation, la personne publique organisera autant de réunions que nécessaire pour s'assurer de la mise en place organisationnelle du marché et de la prise en compte des installations auxquelles, auxquelles le titulaire sera tenu d'assister.

4.4.2 Réunion de fin de recouvrement

À l'issue de la fin de la période de recouvrement **(1 mois),** la personne publique organisera une réunion au cours de laquelle le titulaire présentera notamment :

- Le plan de maintenance préventive avec le planning prévisionnel optimisé, mis en œuvre le jour de l'entrée en vigueur du contrat ;
- Les gammes de maintenance pour l'ensemble des lots techniques ;
- L'inventaire et l'état des équipements de son périmètre ;
- Les documents de suivi mis en place ;
- La constitution du stock de pièces de rechange en qualité et qualité pour répondre aux obligations de résultats dans le cadre du forfait ;
- Les documents de procédure (astreinte, organigramme, organisation du travail, planning des congés…).

Le rapport de fin de période de recouvrement ainsi que le plan de maintenance avec le planning des activités de maintenance préventive optimisé devront être remis 5 jours avant la date prévisionnelle de cette réunion.

4.4.3 Réunion de fin de prise en charge

À l'issue de la prise en charge des installations **(2 mois)**, la personne publique organisera une réunion au cours de laquelle le titulaire présentera notamment :

- Le plan de maintenance préventive avec le planning prévisionnel optimisé, mis en œuvre le jour de l'entrée en vigueur du contrat ;
- Les gammes de maintenance finales pour l'ensemble des lots techniques ;
- L'inventaire et l'état des équipements de son périmètre ;
- Les documents de suivi mis en place ;
- La constitution du stock de pièces de rechange en qualité et qualité pour répondre aux obligations de résultats dans le cadre du forfait ;
- Les documents de procédure (astreinte, organigramme, organisation du travail, planning des congés…) éventuellement mis à jour.

Le rapport de prise en charge ainsi que le plan de maintenance avec le planning des activités de maintenance préventive optimisé devront être remis 5 jours avant la date prévisionnelle de cette réunion.

4.4.4 Réunion mensuelle

Le titulaire organisera une réunion mensuelle. Elle sera réalisée entre le titulaire et responsable technique ou tout représentant de la direction de l'établissement.
Le titulaire remettra un rapport présentant à minima les éléments suivants :

- Sur les interventions correctives ;
- Sur l'avancement sur la maintenance préventive ;
- Sur les devis en cours ;
- Sur les faits marquants ;
- Sur le suivi des consommations des fluides.

Chaque réunion fera l'objet d'un relevé de décision de la part du titulaire, qui sera transmis dans le 3 (trois) jours ouvrés suivant la réunion.

L'établissement se réserve le droit d'effectuer un audit à n'importe quel moment par un prestataire de son choix ayant pour objet le contrôle de la bonne exécution des obligations contractuelles de l'exploitant multi technique. Ce dernier devra mettre à disposition du prestataire auditeur toutes les données, documents, rapports, descriptifs, comptes rendus de visite… nécessaires à l'exécution de sa mission.

L'audit pourra conduire selon le cas à l'application de pénalités selon les écarts constatés.

4.4.5 Réunion annuelle

Le rapport d'activité annuelle (RAA) est le support de la réunion entre la personne publique et le titulaire. Par conséquent, ce dernier devra la production d'un rapport d'activité construit sur la base de la trame fournie par le candidat.

Le titulaire est en charge de la conception de ces documents pour autant que les informations minimales représentatives de l'activité et détaillées ci-après soient reprises.
Le rapport d'activité est transmis à la personne publique 7 jours avant la réunion annuelle.

Le titulaire s'engage à assurer un suivi rigoureux et une amélioration continue des prestations, conformément aux exigences du marché.

Un suivi annuel de la qualité des prestations de maintenance est instauré pour la durée du marché. L'indicateur retenu est le taux d'évolution des incidents techniques, défini comme suit : **Taux = Nombre d'incidents constatés au cours de l'année N / Nombre d'incidents constatés au cours de l'année N-1 × 100**

Est considéré comme incident tout arrêt ou dysfonctionnement d'un matériel nécessitant une intervention corrective.

À l'issue de chaque année d'exécution à compter de la première année, le titulaire remet à l'acheteur, dans un délai de 30 jours calendaires suivant la fin de la période annuelle considérée, un rapport de suivi comportant :

- Le nombre d'incidents constatés sur la période
- Le calcul du taux d'évolution par rapport à la période de référence
- Une analyse des causes en cas de dégradation

L'acheteur dispose d'un délai de 15 jours ouvrés pour contester les données transmises. À défaut, celles-ci sont réputées acceptées.

Ne sont pas pris en compte dans le calcul de l'indicateur les incidents résultants :

- D'une cause extérieure au titulaire dûment justifiée (panne électrique, acte de vandalisme, sinistre)
- D'une modification du périmètre des équipements en cours de marché
- D'une faute ou négligence imputable à l'acheteur ou aux utilisateurs

5. Modalité et exécution des moyens

5.1 Présence sur site et délais d'intervention

Permanence technique : présence physique d'un technicien référent sur le site au moins une demi-journée par semaine (à convenir avec l'établissement). Le personnel technique devra disposer des qualifications nécessaires, et être présent à l'ensemble des réunions prévues au **titre 4. Pilotage et gestion du marché.**

En cas d'absence d'un technicien non prévue, sa durée de l'absence sera déduite du montant forfaitaire mensuel par réfaction s'il n'est pas remplacé. En cas d'absence prévue d'un technicien et non remplacée, le titulaire s'expose aux pénalités prévues au CCAP.

Astreinte : à la fin de l'organisation de service

5.2 Astreinte

Le titulaire met en place, pendant toute la durée du marché, un service d'astreinte technique joignable, opérationnel 24h/24 et 7j/7, inclus dans le forfait. Ce service doit permettre la réception des appels d'alerte ou d'urgence, l'évaluation de la situation à distance et, le cas échéant, le déclenchement d'une intervention sur site.

Les frais liés aux interventions physiques réalisées dans le cadre de l'astreinte (déplacement, diagnostic, dépannage) seront rémunérés sur la base des taux horaires définis au BPU, après accord de la personne publique.

Toutefois, si l'intervention est consécutive à un défaut de maintenance, de vérification ou d'entretien imputable au titulaire, celui-ci en assumera l'entière charge, sans qu'aucune facturation ne puisse être présentée.
Dès réception d'une déclaration d'anomalie, le centre d'appel devra accuser réception, valider la prise en charge de la demande et déclencher l'intervention dans les délais contractuels définis au présent CCTP.
Le présent dispositif d'astreinte est exclusivement réservé aux interventions critiques (sensibles), qu'elles relèvent du degré d'urgence G2 (intervention sous 2h) ou G3 (intervention sous 1h), conformément à la classification définie au présent marché.

Les intervenants sont réputés avoir une connaissance :

- De la constitution du site ;
- Des contraintes dues à sa destination ;
- De la consistance des équipements et installations dans le périmètre du contrat ;
- Des conditions particulières d'accès liées à la sécurité et à la spécificité du site.

Le technicien d'astreinte a pour mission de :

- Se présenter à un représentant du service bénéficiaire à son arrivée sur site, l'informer de sa présence, et lui signaler son départ en fin d'intervention ;
- Réaliser un diagnostic complet du dysfonctionnement signalé ;
- Procéder à la remise en service de l'installation concernée, après contrôle de son bon fonctionnement ;
- À défaut, placer l'installation en mode dégradé, en garantissant un niveau de sécurité et de continuité minimale conforme aux exigences du site et du présent CCTP ;
- Mettre en œuvre les mesures conservatoires nécessaires, afin de préserver l'intégrité des équipements et de leur environnement immédiat ;
- Informer le responsable technique de garde des actions réalisées, des constats techniques effectués, ainsi que des risques potentiels identifiés ;
- Rédiger un rapport d'intervention, transmis au plus tard dans un délai de 24 heures suivant l'intervention.

Le titulaire détaillera, dans une note organisationnelle jointe à son offre, le fonctionnement de son dispositif d'astreinte, y compris les modalités d'escalade et d'appui technique en cas de besoin (mobilisation de spécialistes, renforts, équipements spécifiques…).

Pour ce faire, le titulaire dispensera une formation répondant aux obligations ci-dessus à ses agents avant leur première intervention, fournira les habilitations réglementaires, et assurera le renouvellement de ces formations selon une périodicité annuelle, ou selon toute fréquence imposée par la réglementation en vigueur ou convenue avec la personne publique. Il tiendra à jour la liste de ce personnel. Tout intervenant dans le cadre de l'astreinte devra obligatoirement être mentionné sur cette liste.

5.3 Pièces détachées et consommables

Le titulaire assure l'approvisionnement, la réception physique, la manutention et le rangement des consommables et pièces détachées et de rechange nécessaires au respect de ses engagements. Le titulaire doit constituer un stock minimal sur site pour les pièces critiques (liste en annexe 4), permettant une intervention sous 4h pour les équipements de sûreté (G3) et 24h pour les autres. Les pièces non disponibles en stock font l'objet d'un devis sous 48h avec délai de livraison indiqué.

Les consommables fournis dans le cadre du présent marché doivent être clairement identifiés comme appartenant au titulaire. Cette identification doit être réalisée par tout moyen approprié (étiquetage, marquage indélébile, code-barres, etc.) et doit permettre une traçabilité sans ambiguïté.

Le titulaire s'engage à marquer les consommables de manière visible et durable, en indiquant au minimum :

- Le nom ou la raison sociale du titulaire ;
- Le numéro du marché (le cas échéant) ;
- Toute autre information jugée nécessaire pour assurer leur traçabilité.

Sont désignés par consommables et petites fournitures tout « bien ou matériel non spécifique à un bien et destiné à une utilisation unique » - Norme AFNOR EN 13306 de juin 2001.

Sont considérés comme consommables, notamment :

- Chiffons, pinceaux, savons, balais, serpillières, huiles, graisse, joints, peinture d'anticorrosion et de finition ;
- Produits de graissage spécifiques ;
- Dégrippants, silicones, agents protecteurs, pétrole, produits de nettoyage des sols, machinerie et appareillages, décapants ;
- Baguettes de soudure, brasure, filasses, Téflon, presse-étoupe, ... ;
- Eau distillée (appoint d'eau des batteries) ;
- Sel d'adoucisseur ;
- Fréon (recharges complètes et appoints).

Et tout autre produit, de vie éphémère, dont la fourniture est nécessaire à l'opération de maintenance exécutée et au bon fonctionnement de l'équipement.

Sont considérées comme petites fournitures, notamment :

- L'ensemble des filtres des CTA, y compris les filtres spécifiques ;
- L'ensemble des ampoules d'éclairage ou tubes fluorescents ;
- Piles (extracteurs qualité, VMC, à usage courants faibles) ;

- Joints de plomberie toriques, circlips, visserie, boulonnerie courante et accessoires de fixation ;
- Courroies de transmission ;
- Roulements des ventilateurs et des pompes, taquets d'accouplement souples des pompes ;
- Garniture des presse-étoupe, des vannes et pompes ;
- Ampoules, fusibles et relais thermiques équipant les armoires et tableaux ;
- Petites pièces détachées dégradées accidentellement (prises de courant, interrupteurs, ...) ;
- Voyants lumineux, boutons poussoirs de tableaux ;
- Fusibles ou bobines des clapets et des portes coupe-feu ;
- Thermomètres et manomètres ;
- Et tout autre petit accessoire mécanique ou électrique dont la valeur marchande unitaire est faible et de fait intégré au forfait.

Le titulaire ne peut pas invoquer une rupture éventuelle de stock pour expliquer une quelconque dérive sur le respect des engagements contractuels, en particulier en termes d'obligation de résultat sur la disponibilité des installations.
Les pièces détachées de remplacement sont conformes aux pièces d'origine, pour autant qu'elles existent toujours sur le marché. Tout changement de caractéristique doit être signalé à l'établissement.
Les pièces remplacées sont mises à la disposition de l'établissement qui se réserve le droit de les faire expertiser.
Le titulaire tient à disposition de l'établissement les copies des certificats de garantie des pièces installées.

6. Qualité, hygiène, sécurité et environnement (QHSE)

6.1 Plan de prévention

Au titre de la législation et de la réglementation sur la prévention des risques, notamment prévue par le code du travail (articles R. 237-1 à R. 237-28), le décret n° 92-158 du 20 février 1992 et la circulaire DRT n° 96-5 du 10 avril 1996, le titulaire doit établir un plan de prévention avant le début des prestations.

Il est destiné à prévenir les risques liés à l'interférence entre les activités (présence du public et du personnel), les installations ou les matériels des différentes entreprises présentes sur le même lieu de travail. Il indique quelles actions de prévention doivent être menées pour limiter les dangers de la coactivité :

- Accès en général : horaires, identification des intervenants, zones de sûreté, locaux à risques particuliers d'incendie, etc.
- Manutention, utilisation d'engins de transport, de manutention ou de levage ;
- Délimitation des zones d'intervention, balisage et signalisation des zones d'interventions, et des équipements consignés par les interventions, maintien des circulations EU et public ;
- Utilisation de produits, matières, énergie présentant des dangers d'incendie, d'explosion, de brûlure, d'intoxication, de pollution ;
- Procédures préalables et pendant consignations, et avant remise en régime normal ;
- Travaux à risques, en hauteur, définition des mesures de protection, ...

- 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 titulaire au cours de l'exécution du contrat devra s'assurer de l'élaboration d'un plan de prévention dans les 2 cas suivants selon l'article R4512-7 du code du travail :

- Si les opérations à réaliser par les entreprises extérieures représentent un nombre total d'heures de travail prévisible égal au moins à 400 heures sur une période inférieure ou égale à douze mois.
- Si les travaux à accomplir figurent sur la liste des travaux dangereux, établie par l'arrêté du 19 mars 1993.

6.2 Hygiène et Sécurité

Le titulaire du présent contrat a la responsabilité des conditions d'hygiène et de sécurité liées à ses activités.

Il prendra toutes dispositions pour que l'exécution de ses prestations n'induise aucun risque sur la sécurité et la santé des personnes (produits utilisés, procédures, etc.).
En matière d'hygiène, le nettoyage lors des interventions techniques et de l'ensemble des locaux techniques est à la charge du titulaire. Ces prestations devront s'attacher à ne pas produire de pollution nouvelle par l'usage intempestif de méthodes ou de produits nocifs. Les techniques et produits utilisés devront être sélectionnés afin que ces derniers ne présentent aucun danger pour les usagers et les utilisateurs (ex : surface glissante, etc.).

Le titulaire devra instruire l'ensemble de son personnel de tous les impératifs et règles de sécurité prévus par la législation du travail, et notamment les doter des équipements prévus par la réglementation hygiène et sécurité.

6.3 Gestion des déchets

Le titulaire doit procéder au tri, recyclage, ou autre valorisation et en dernier lieu à la mise en décharge de tous les déchets générés par son activité. Tous les frais induits sont inclus dans son marché à prix forfaitaire.
Le titulaire s'engage à respecter et faire respecter la réglementation concernant l'environnement et les consignes environnementales en vigueur sur l'ensemble du site conformément à l'article R-541-1 et suivants du Code de l'environnement.

Le titulaire fournira à la Personne publique l'ensemble des bordereaux de suivi des déchets réglementaires.

7.Fin de marché et réversibilité

7.1 Fin de la période de prise en charge

Le titulaire présentera lors de la réunion de fin de prise en charge un dossier récapitulatif des équipements recensés et les écarts entre la liste fournie et son inventaire contradictoire.

Les installations mises à disposition du titulaire dans le cadre de ce marché sont réputées opérationnelles pour les obligations de service demandées. Malgré tout, si lors de cet inventaire, le titulaire juge l'état de tout ou partie des installations incompatibles avec les obligations de résultats spécifiées, il indiquera les anomalies relevées et justifiera leurs causes. Il proposera à un chiffrage des travaux de remise à niveau à effectuer pour remédier à ces anomalies. Les anomalies liées à un éventuel défaut d'entretien (fuite, pompe HS, …) seront à la charge de la DISP Grand Est.

7.2 Réversibilité

La phase de réversibilité permet d'assurer le recouvrement entre le titulaire entrant et sortant. Elle permet d'établir le transfert de l'ensemble des outils et informations nécessaires à la reprise de l'activité par la personne publique ou le titulaire entrant.
La phase de réversibilité débute 3 mois avant la fin du marché. Les heures de prise en charge doivent être différenciées de celles de la maintenance préventive.

Le titulaire sortant s'engage à assurer le recouvrement avec le titulaire entrant.

Durant cette phase, le titulaire sortant doit sans que cette liste ne soit exhaustive communiquer à la personne publique et au titulaire entrant :

- L'ensemble de la documentation technique (DOE, DIUO, plans, notices…) ;
- L'ensemble de la documentation réglementaire (Rapports de visites de maintenance réglementaire, document de suivi des levées de réserves…) ;
- La liste des mots de passes (Centrale DI, GTC, …) ;
- L'historique des opérations de maintenances préventives et correctives ;
- Les références des matériels consommables ;
- La liste des matériels spécifiques ;
- Les éventuels relevés des compteurs d'énergie, plan de comptage, et localisation ;
- Les consignes particulières ;
- Les procédures et modes opératoires ;
- Toutes les données de GMAO ;
- L'ensemble de la documentation produite au cours du contrat.

Le titulaire sortant s'engage à remettre des documents à jour et à répondre en toute transparence aux sollicitations de la personne publique relativement à sa connaissance du site, et de l'historique de sa gestion. L'ensemble des documents doivent être transmis sous format lisible et exploitable.

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

Le titulaire sortant conduit les états des lieux de sortie avec la personne publique 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…) ;
- Des matériels, et/ou outillages mis à disposition ;

- Des opérations de maintenance préventive, de maintenance corrective, et des éventuelles opérations de travaux non terminés ;
- Des sinistres, et des garanties ;
- Des restitutions de stocks ;
- Des documents d'exploitation restitués ;
- Des restitutions des clefs des personnels du titulaire sortant et de ses sous- traitants ;
- Des données issues des systèmes d'information (GMAO, DI, …)).

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

Le titulaire sortant s'engage à remettre à la personne publique un plan d'amélioration issu de sa connaissance du site. Il propose notamment :

La mise en place de matériels et équipements permettant l'amélioration des conditions de réalisation des prestations, aussi bien pour son personnel que pour les occupants du site, en termes :

- D'amélioration des conditions de travail ;
- D'efficacité d'utilisation ;
- De baisse des consommations d'énergie et fluides ;
- De diminution des nuisances (notamment sonores),

Des solutions destinées à la mise en œuvre des meilleures pratiques et process en termes :
- De mutualisation possible des prestations ;
- D'optimisation des prestations ou de leur supervision ;
- D'apport d'innovations et d'expertises métiers, de maîtrise des risques.

Des leviers d'économies :
- Massification des contrats de sous-traitance,
- Négociations commerciales avec les sous-traitants.