MINISTÈRES ÉCONOMIQUES ET FINANCIERS
Liberté
Égalité
Fraternité

Secrétariat général

CREATION DE L'HOTEL DES FINANCES DE BOBOKA

MAMOUDZOU – MAYOTTE

PARTIE 4 : PROGRAMME EXPLOITATION – MAINTENANCE

Sur 12 pages (sans les annexes)

État – Ministères Économiques et Financiers

Secrétariat général des ministères économiques et financiers

Service de l'Immobilier et de l'Environnement Professionnel

Bureau Immobilier et Maîtrise d'Ouvrage

Antenne immobilière Nord-Est

RÉPUBLIQUE FRANÇAISE
Liberté
Égalité
Fraternité

SOMMAIRE

1 DISPOSITIONS GENERALES 3

1.1 OBJECTIFS DU PROGRAMME EXPLOITATION - MAINTENANCE 3

1.2 PERIMETRE GEOGRAPHIQUE 3

1.3 PERIMETRE FONCTIONNEL 3

2 PHASAGE DES OPERATIONS DE MAINTENANCE 3

2.1 ETAT EXISTANT 3

2.2 PHASE DE TRANSITION 4

2.3 RESILIATION DES CONTRATS DE MAINTENANCE – REPRISES DES PERSONNELS 4

2.4 RESTITUTION DES INSTALLATIONS EN FIN DE CONTRAT 4

3 OBLIGATIONS DU TITULAIRE DANS LE CADRE DE L'EXPLOITATION – MAINTENANCE 5

3.1 LIMITES DES PRESTATIONS D'EXPLOITATION – MAINTENANCE 5

3.2 NIVEAUX DE MAINTENANCE ATTENDUS 6

3.3 REMPLACEMENT DE PIECES DANS LE CADRE DE LA MAINTENANCE CORRECTIVE 8

3.4 CONDUITE DES INSTALLATIONS 9

3.5 DELAIS D'INTERVENTION 9

3.6 GARANTIE DE RESULTATS – SUIVI DU PLAN DE MESURE ET DE VERIFICATION 10

3.6.1 NOMBRE DE PANNES 10

3.6.2 INDISPONIBILITE 10

3.6.3 RESPECT DU PROGRAMME ANNUEL DE MAINTENANCE PREVENTIVE 10

3.6.4 QUALITE DE SERVICE 11

3.6.5 MOYENS PALLIATIFS 11

4 ECHANGES ENTRE LE TITULAIRE ET LE MAITRE D'OUVRAGE 11

4.1 RAPPORT SUR EVENEMENT 11

4.2 REUNION D'EXPLOITATION TRIMESTRIELLE 11

4.3 REUNION D'EXPLOITATION ANNUELLE 12

1 DISPOSITIONS GENERALES

1.1 OBJECTIFS DU PROGRAMME EXPLOITATION - MAINTENANCE

La présente partie du programme détaille les prestations d'exploitation et de maintenance des installations dans le cadre du marché public global de performance.

Le titulaire du marché veillera particulièrement à :

- fournir aux usagers une continuité de service et de confort,
- entretenir et maintenir en parfait état de fonctionnement le matériel et les installations dont il a la charge,
- Conserver des pièces de remplacement courantes pour limiter les délais de remise en état,
- rechercher des économies d'énergie,
- conseiller le maître d'ouvrage et le gestionnaire de site pour le suivi des installations et l'élaboration d'actions visant à améliorer la performance énergétique,
- transmettre au gestionnaire de site toutes les informations utiles à la maintenance à l'issue du marché et assurer une formation si la technicité de la gestion le nécessite.

Il est précisé que la rémunération des prestations d'exploitation et de maintenance du titulaire sera directement liée à l'atteinte des engagements de performance fixés au contrat (selon les prescriptions de l'article R. 2171-2 du code de la commande publique).

1.2 PERIMETRE GEOGRAPHIQUE

Le périmètre de l'exploitation – maintenance comprend :

- l'ensemble des installations du futur hôtel des finances, incluant le bâtiment existant et la construction neuve, tel que détaillé dans le programme général,
- les différents réseaux jusqu'aux limites avec les concessionnaires,
- l'ensemble des installations techniques nécessaires au fonctionnement de l'hôtel des finances.

1.3 PERIMETRE FONCTIONNEL

Le périmètre fonctionnel de l'exploitation – maintenance comprend les éléments suivants pour l'ensemble de l'hôtel des finances de Mamoudzou – Boboka :

- équipements divers motorisés portant sur le clos et le couvert des bâtiments,
- réseaux d'assainissement enterrés pour les aménagements extérieurs jusqu'aux limites avec les concessionnaires,
- les installations de plomberie et de sanitaire,
- les installations d'électricité courants forts et faibles,
- les installations de ventilation – climatisation – rafraîchissement,
- les appareils élévateurs,
- les portes automatiques, stores ou volets roulants motorisés,
- les systèmes de sureté (alarmes anti-intrusion, vidéosurveillance),
- les systèmes de sécurité (systèmes de sécurité incendie, équipements de lutte contre l'incendie),
- la Gestion Technique du Bâtiment,
- les espaces verts.

2 PHASAGE DES OPERATIONS DE MAINTENANCE

2.1 ETAT EXISTANT

<u>Bâtiment Boboka existant</u>
Plusieurs contrats de maintenance pour des prestations techniques sont en cours en ce qui concerne le bâtiment existant.

Pour les autres prestations ne concernant pas ces installations, les travaux sont assurés par des entreprises après consultations au cas par cas.

2.2 PHASE DE TRANSITION

Une phase de transition a été définie pour la période allant de la notification du présent marché et la réception des travaux. Cette phase de transition, ou « tuilage », permet la prise en main des installations existantes, des particularités du site et des contraintes de fonctionnement des services, dans le bâtiment qui restera occupé pendant l'opération.

Le titulaire du marché réalisera uniquement la maintenance réglementaire du bâtiment et ce jusqu'au démarrage des travaux objet du programme. Pendant cette phase, il ne sera pas soumis aux objectifs de la Garantie de Résultat Énergétique, ni aux niveaux de consommations fixés dans la cadre du projet.

2.3 RESILIATION DES CONTRATS DE MAINTENANCE – REPRISES DES PERSONNELS

La maîtrise d'ouvrage prend la responsabilité de la résiliation anticipée des contrats de maintenance actuellement en cours, aux fins d'assurer la cohérence des interventions des anciens titulaires et du titulaire du présent marché global de performance, sans chevauchement.

Toutefois, le titulaire du présent marché global de performance aura dans ce cadre la pleine responsabilité d'une éventuelle obligation de reprise des personnels actuellement affectés à la maintenance, dans l'hypothèse de l'application des dispositions du code du travail relatives au transfert des personnels (dans les conditions des articles L. 1224-1 et suivants du code du travail) et en fonction des conventions collectives applicables au titre des actuels contrats de maintenance.

Dans ce but le titulaire sera associé à cette phase de résiliation des contrats de maintenance afin qu'il puisse s'informer pleinement de ses obligations éventuelles de reprise de personnels.

La phase de maintenance/exploitation débute à compter de la réception des travaux du marché et dure 5 années (60 mois).

Durant cette phase, l'ensemble des objectifs de la Garantie de Résultat Énergétique sont applicables, de même que les limites de consommations fixées dans le cadre du projet, et ce dès la 1ère année d'exploitation.

2.4 RESTITUTION DES INSTALLATIONS EN FIN DE CONTRAT

Six (6) mois avant l'issue du marché, il sera procédé à un examen contradictoire des installations entre le titulaire et le maître d'ouvrage.

Les installations devront être laissées en parfait état de marche, permettant leur bon fonctionnement dès la remise en route ou la prise en charge par le maître d'ouvrage et/ou un tiers.

Également six (6) mois avant l'issue du marché, le maître d'ouvrage et le gestionnaire de site devront être destinataires de :

- La liste détaillée du matériel à jour avec les dates de mise en service,
- Les différents carnets d'entretien à jour,
- Les DOE mis à jour suite aux 5 années contractuelles (mise à jour du DOE immersif interactif et durable : voir partie 3 du programme), plans et notices diverses.

En outre, l'ensemble de la documentation, matériels, logiciels, accès à la G.T.B sera remise au gestionnaire de site.

Les formations nécessaires au maître d'ouvrage et/ou futurs tiers mainteneurs devront être également assurées par le titulaire du présent marché.

Enfin, le titulaire devra restituer des locaux techniques nettoyés et en bon état.

3 OBLIGATIONS DU TITULAIRE DANS LE CADRE DE L'EXPLOITATION – MAINTENANCE

3.1 LIMITES DES PRESTATIONS D'EXPLOITATION – MAINTENANCE

Nonobstant l'application des garanties sur l'ouvrage (garantie de parfait achèvement et garanties légales des constructeurs, biennale, décennale), le périmètre de l'exploitation maintenance inclut également :

- la maintenance préventive conditionnelle,
- la maintenance préventive systématique,
- la maintenance corrective,
- la fiabilité des équipements ou composants de l'ouvrage objet du marché,
- le remplacement des équipements défaillants ou non performants,
- le management de la maintenance,
- le pilotage des contrôles réglementaires afférents aux ouvrages et équipements maintenus,
- le pilotage de la performance,
- l'optimisation du confort des usagers des bâtiments,
- l'optimisation du rendement des installations,
- le management de l'information,
- la garantie de l'atteinte des engagements de performance fixés au contrat.

L'exploitation-maintenance est assurée de telle manière que l'ouvrage soit en permanence dans un état de fonctionnement et de confort optimal, que les installations soient fiables, disponibles dans des conditions pérennes, remises au gestionnaire en parfait état et permettant une exploitation sans risque de panne ou de dégradation majeure à la fin du marché.

Périmètre technique des prestations	**Responsable**	
	Maître d'ouvrage	**Titulaire MPGP**
Fourniture d'énergie / approvisionnement	X	
Centrale solaire photovoltaïque		X
Conduite – Exploitation		X
Maintenance Préventive Systématique, Conditionnelle et Corrective		X
Gros Entretien et Renouvellement	X	
Contrôles Réglementaires	X	
Nettoyage intérieur et extérieur, collecte des déchets	X	
Entretien du Clos-couvert		X
Entretien des Voirie et des Espaces verts		X
Installations et équipements électriques courants forts et faibles		X
Matériel informatique, téléphonie	X	
Sûreté, sécurité incendie, contrôle d'accès, vidéosurveillance		X
Extincteurs, colonnes sèche, trappes de désenfumage...		X
Ventilation Climatisation Plomberie Sanitaires		X
Appareils élévateurs, portes et portails automatiques		X
Entretien du second œuvre		X
Accueil	X	
Expertise et conseil dans la gestion technique du site		X
Organisation, pilotage et suivi des prestations		X
Gestion documentaire technique de l'activité, reporting		X
Gestion du planning des contrôles réglementaires		X
Suivi des consommations des énergies et fluides		X

Maintenance Préventive Systématique : maintenance préventive exécutée à des intervalles de temps préétablis ou selon un nombre défini d'unités d'usage mais sans contrôle préalable de l'état du bien.

Maintenance Préventive Conditionnelle : maintenance préventive basée sur une surveillance du fonctionnement du bien et/ou des paramètres significatifs de ce fonctionnement intégrant les actions qui en découlent.

3.2 NIVEAUX DE MAINTENANCE ATTENDUS

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

Le fascicule de documentation AFNOR FD X 60-000 «Maintenance industrielle — Fonction maintenance» et son Guide d'application GA X 60-025 aux patrimoines immobiliers décomposent les actions de maintenance selon leur complexité **en 5 niveaux** :

- **Niveau 1** : actions simples qui peuvent être effectuées par l'utilisateur/agent, à l'aide d'instructions simples et sans outillage autre que celui intégré au bien ;
- **Niveau 2** : opérations courantes effectuées par un personnel qualifié / agent technique, avec des procédures détaillées et un outillage léger ;
- **Niveau 3** : opérations de technicité générale effectuées par un technicien qualifié, avec des procédures complexes et un outillage portatif complexe ;
- **Niveau 4** : opérations techniques de spécialité effectuées par un technicien ou une équipe spécialisée, maîtrisant une technique ou technologie particulière, avec des instructions générales ou particulières de maintenance et un outillage portatif spécialisé ;
- **Niveau 5** : rénovation, reconstruction, remplacement d'une installation, d'un équipement, d'une pièce de structure ou de fonctionnement, selon un processus proche de sa fabrication ou de son assemblage initial.

Dans le détail, ces niveaux de maintenance comprendront *a minima* les types de prestations suivantes :

- **1er Niveau :** Réglages simples prévus par le titulaire au moyen d'éléments accessibles sans aucun démontage ou ouverture de l'équipement, ou échanges d'éléments consommables accessibles en toute sécurité, tels que (liste non exhaustive) :
  - Pour les opérations de maintenance préventive :
  - rondes de surveillance et d'état (éclairage...),
  - graissages journaliers,
  - maintien de l'aspect,
  - manœuvre manuelle d'organes mécaniques,
  - relevés de valeurs d'état ou d'unité d'usage (température, humidité, temps de fonctionnement, index, compteur...),
  - test lampes sur armoire,
  - purge sur éléments de filtration,
  - contrôle d'encrassement sur filtration

  - Pour les opérations de maintenance curative :
  - remplacement de sources lumineuses,
  - ajustage, remplacement d'éléments d'usure ou détériorés,

- **2ème Niveau :** Dépannages par échange standard des éléments prévus à cet effet et opérations mineures de maintenance préventive, telles que graissage ou contrôle de bon fonctionnement. Ce type d'actions de maintenance est effectué par un personnel qualifié avec les procédures détaillées et les équipements de soutien définis dans les instructions de maintenance.
  - Pour les opérations de maintenance <u>préventive</u> :
  - contrôle de paramètres sur équipements en fonctionnement à l'aide de moyens de mesure intégrés aux équipements,
  - réglages simples (alignement de poulies, alignement pompe-moteur, paramètres sur organes de régulation, des automatismes),
  - vérification des mises à la terre,
  - contrôle des organes de coupure (capteurs, disjoncteurs, fusibles) sur des équipements en fonctionnement courant ou de sécurité,
  - graissage à faible périodicité,
  - remplacement d'équipement de filtration,
  - vérification des réseaux d'eau (EP, EV, EU),
  - nettoyage des descentes d'eau (EP, EV, EU),
  - curages de canalisations,

  - Pour les opérations de maintenance <u>curative</u> :
  - remplacement par échange standard de pièces : fusibles, courroies, filtres à air, à huile, chasse d'eau, robinetterie, prises électriques et interrupteurs, ...
  - remplacement d'ampoules d'accès difficile,
  - remplacement de boîtiers de commande de climatisation,
  - remplacement de tresses, de presses étoupes,
  - lecture de logigrammes de dépannage pour remise en service et analyse de fonctionnement,
  - remplacement de composants individuels d'usure ou détériorés par échange standard (rail, glissière, galet, rouleaux, chaîne, fusible, ressort, courroie...),
  - dégorgement de canalisation avec matériel léger, etc...

- **3ème Niveau :** Identification et diagnostic des pannes, réparations par échange de composants ou d'éléments fonctionnels, réparations mécaniques mineures, et toutes opérations courantes de maintenance préventive telles que réglage général ou réalignement des appareils de mesure. Ce type d'actions de maintenance est effectué par un personnel qualifié avec les procédures détaillées et les équipements de soutien définis dans les instructions de maintenance.
  - Pour les opérations de maintenance <u>préventive</u> :
  - contrôle de paramètres sur équipements en fonctionnement à l'aide de moyens de mesure externes aux équipements,
  - visite de maintenance préventive sur les équipements complexes,
  - nettoyage des réseaux aérauliques d'air neuf ou vicié suivant périodicité constructeur,
  - relevé de paramètres techniques d'état de biens à l'aide de mesures effectuées d'équipements de mesure individuels (prélèvement de fluides ou de matière...),

  - Pour les opérations de maintenance <u>curative</u> :
  - diagnostic technique d'état avec usage d'équipements de soutien portatifs et individuels,
  - dépannage de moyens de production par usage de moyens de mesure et de diagnostics individuels,
  - remplacement de sous-ensembles et réglages : robinetterie, moteur de ventilateur, appareils d'éclairage...,
  - réparation d'une fuite de fluide frigorigène.

Ces trois premiers niveaux de maintenance sont attendus pour l'ensemble bâtimentaire de l'hôtel des finances de Mayotte.

- **4ème et 5ème Niveaux :** Tous les travaux importants de maintenance corrective ou préventive à l'exception de la rénovation et de la reconstruction. Ce type d'intervention peut être effectué par une équipe comprenant un encadrement technique spécialisé doté d'un outillage général à l'aide de toutes documentations générales ou particulières.
  - Pour les opérations de maintenance <u>préventive</u> :
  - révisions partielles ou générales ne nécessitant pas le démontage complet de la machine,
  - analyse vibratoire sur moteur, ventilateur,
  - relevé de paramètres techniques nécessitant des moyens de mesure collectifs (oscilloscope, collecteur de données vibratoires, courant de Foucault) avec analyse des données,
  - révision d'un équipement en atelier, suite à dépose préventive,

  - Pour les opérations de maintenance <u>curative</u> :
  - remplacement de clapets de compresseur,
  - remplacement de tête de câble en BT,
  - réparation d'une pompe en atelier suite à une défaillance,
  - dépannage de moyens de production par usage de moyens de mesure ou de diagnostics collectifs et/ou de forte complexité,

Ces 4ème et 5ème niveau de maintenance pourront être déclenchés sur bons de commande au titulaire dans le cadre de son marché. Toutefois, le maître d'ouvrage se réserve la possibilité de ne pas commander ce type de prestations, auprès du titulaire, pour passer un marché distinct pour les prestations de ce niveau.

3.3 REMPLACEMENT DE PIECES DANS LE CADRE DE LA MAINTENANCE CORRECTIVE

Le titulaire prend à sa charge l'ensemble des pièces de rechange, avec un seuil forfaitaire unitaire de 200 € H.T, hors main d'œuvre.

Tous les consommables, fournitures et remplacements de matériels relatifs au périmètre de la maintenance corrective en deçà de ce montant sont à la charge du titulaire.

Au-delà de ce montant, toute pièce de rechange est facturée par le titulaire avec coefficient de remise suivant facture du fournisseur, déduction faite d'une franchise de 200 € H.T.

De ce fait, il conviendra de proposer, dans l'offre du soumissionnaire, un rabais sur le montant des pièces supérieures à ce montant avec, à l'appui, une facture d'un fournisseur.

Pour des problématiques de durabilité, il conviendra de remplacer chaque pièce en lieu et place par une pièce de même marque, sauf impossibilité justifiée.

Le titulaire devra maintenir un stock nécessaire de consommables et pièces de rechange suffisant pour garantir le respect de ses engagements contractuels, en particulier en termes de disponibilité des installations.

Il assure également l'évacuation des pièces et produits usagés, leur destruction ou retraitement avec, à l'issue, la fourniture des documents réglementaires en cas de mise en décharge contrôlée et ce dans le cadre du forfait.

3.4 CONDUITE DES INSTALLATIONS

Le titulaire assure toutes actions nécessaires et suffisantes pour garantir la continuité du fonctionnement des équipements et le respect des critères de performances. Il effectue les relevés et contrôles nécessaires à la gestion du parc d'équipements. Le titulaire recherche un fonctionnement optimal des installations à partir des systèmes de régulation, et par des contrôles réalisés dans les locaux.

Le titulaire veille notamment au réglage des programmes horaires et des points de consignes afin d'adapter le fonctionnement des installations à l'occupation des locaux. Le réglage des systèmes de production doit être fait conformément aux indications des constructeurs et/ou fournisseurs pour obtenir le meilleur rendement possible. Le bon équilibrage des installations de distribution doit être maintenu pour assurer l'uniformité des températures.

Il s'agit pour le titulaire de gérer le fonctionnement des installations en effectuant :

• les modifications des régimes de fonctionnement en fonction de l'utilisation des locaux ;

• le suivi des températures intérieures dans les locaux ;

• la surveillance des consommations d'énergie et d'eau ;

• la sécurité de marche des équipements.

Le titulaire désigne, sous sa responsabilité et à ses frais, un ou plusieurs chargés d'exploitation habilités pour l'ensemble du périmètre technique.

3.5 DELAIS D'INTERVENTION

Il convient de distinguer des délais d'interventions, sauf obligation réglementaire plus contraignante, en fonction de trois types de demandes.

- Dans le cadre d'un appel pendant les heures normales d'intervention (heures d'ouverture du site) et concernant un défaut sur un équipement, le titulaire devra s'engager à intervenir dans les 4 heures à compter de la demande d'intervention (appel ou mail du gestionnaire de site, du maître d'ouvrage ou de son représentant, alarme technique via la GTB) pour ce qui concerne des opérations ressortant des niveaux 1 et 2 de maintenance.

  Le titulaire pourra indiquer et justifier dans son mémoire technique si ce délai ne peut être respecté pour certains appareillages et préciser alors un délai d'intervention différent.

- Dans le cadre d'une demande d'intervention en dehors des heures normales d'intervention (heures d'ouverture du site) sur un équipement, le titulaire, via un service d'astreinte, s'engage à intervenir dans les 8 heures à compter de la demande d'intervention.

- Enfin, dans le cadre d'une intervention programmable de niveau 3 et plus, après accord du maître d'ouvrage sur le devis, le titulaire s'engage à effectuer l'intervention dans les 4 semaines suivant l'accord du maître d'ouvrage.

Ces délais s'entendent comme des délais maximums et le titulaire peut proposer dans son offre des délais d'intervention différents, notamment au regard de la disponibilité des installations pour les occupants et des objectifs définis dans le programme général.

3.6 GARANTIE DE RESULTATS – SUIVI DU PLAN DE MESURE ET DE VERIFICATION

La garantie de résultats dans le cadre de l'exploitation et la maintenance ainsi que le suivi du plan de mesures et vérification défini dans la partie correspondante du programme (partie PMV), sont liés.

En effet, le titulaire s'engage sur l'ensemble du périmètre technique des prestations définies à l'article 3.1 de ce programme. De ce fait, il est garant du respect des délais et plannings d'intervention conformément aux actions de maintenance à réaliser, ainsi que de la prise en charge du suivi du plan de mesures et vérification.

Ainsi, il est rappelé que la rémunération des prestations d'exploitation et de maintenance du marché sera liée à l'atteinte des engagements de performance fixés au marché, et pour toute sa durée (conformément à l'article R. 2171-2 du code de la commande publique).

Outre le respect des critères de performance indiqués dans le plan de mesure et vérification, des critères de performance liés aux prestations d'exploitation et de maintenance devront également être respectés, donnant lieu à l'application de pénalités en cas de manquements (qui seront fixées dans le cahier des charges).

3.6.1 NOMBRE DE PANNES

Une panne est un arrêt de fonctionnement non programmé ou un fonctionnement en mode dégradé d'une installation pendant les heures d'ouverture du site.

Le titulaire doit prendre les mesures appropriées pour limiter les pannes au nombre de 5 (cinq) par trimestre pour l'ensemble des ouvrages suivants :

- le bâtiment existant,
- le bâtiment neuf (hors logements),
- l'ensemble des logements.

Chaque demande d'intervention formalisée par le gestionnaire de site est comptabilisée comme panne, exception faite d'une nouvelle demande relative à un évènement en cours de traitement.

3.6.2 INDISPONIBILITE

Un jour d'indisponibilité est compté lorsque le confort des usagers n'est pas atteint, que ce soit au niveau hygrothermique, visuel, acoustique ou olfactif, 24 heures après la demande formalisée par le gestionnaire de site puis pour chaque période suivante de 24 heures (hors week-end et jours fériés pour les espaces hors logements) jusqu'à la mise en place de moyens palliatifs ou la réparation de l'installation.

Le titulaire ne doit pas dépasser le temps d'indisponibilité maximal fixé à 2 (deux) jours par trimestre pour l'ensemble des ouvrages suivants :

- le bâtiment existant,
- le bâtiment neuf (hors logements),
- l'ensemble des logements .

3.6.3 RESPECT DU PROGRAMME ANNUEL DE MAINTENANCE PREVENTIVE

Pour chaque installation, la réalisation des opérations de maintenance préventive doit respecter les échéances définies dans le programme annuel.

Pour chaque trimestre, le titulaire doit avoir réalisé plus de 90% des opérations de maintenance préventive programmées durant cette période pour le site.

3.6.4 QUALITE DE SERVICE

Cet indicateur sera mesuré suivant la qualité de la prestation d'exploitation/maintenance pour l'ensemble du site.

La prestation est jugée sur la notion de conseil dans la gestion technique de l'hôtel des finances, sur l'organisation, le pilotage et le suivi des prestations, sur la gestion documentaire technique de l'activité et, enfin, sur la gestion du planning des contrôles réglementaires.

Le titulaire ne doit pas avoir reçu plus de deux réclamations par an du gestionnaire de site.

3.6.5 MOYENS PALLIATIFS

Suite à une intervention, si les conditions de confort de l'occupant ne sont plus assurées, le titulaire devra mettre en œuvre, sur sa propre initiative et à ses frais, les moyens provisoires afin de rétablir les conditions de confort. Dans ce cas de figure, le matériel mis en œuvre provisoirement reste la propriété du titulaire. En cas de surconsommations engendrées par des matériels plus énergivores, un sous-compteur sera mis en place et la surconsommation sera à la charge exclusive du titulaire.

L'absence de mise en œuvre de moyens palliatifs provisoires donne lieu à l'application de pénalités selon la clause d'indisponibilité dans le cahier des charges du marché.

4 ECHANGES ENTRE LE TITULAIRE ET LE MAITRE D'OUVRAGE

4.1 RAPPORT SUR EVENEMENT

En cas d'évènement dit « majeur » (panne d'un système et/ou problème lié à la sécurité des personnes), le titulaire devra rédiger dans un délai maximal de 5 jours ouvrés une fois l'évènement résolu, un rapport détaillé décrivant les désordres constatés, ses causes et les moyens d'y remédier, à destination du maître d'ouvrage.

Chaque compte-rendu spécifique devra comporter les renseignements suivants :

- la cause de l'intervention,
- le diagnostic,
- les actions entreprises,
- les commentaires pour éviter le renouvellement de l'évènement,
- les pièces remplacées lors de l'intervention,
- le temps passé...

Le diagnostic sur l'origine de l'évènement devra être très précisément étayé de manière à éviter tout renouvellement d'un évènement similaire. De plus, en cas de possibles problèmes identiques sur d'autres organes similaires, des actions préventives devront être envisagées.

4.2 REUNION D'EXPLOITATION TRIMESTRIELLE

Dans les 15 (quinze) jours calendaires précédant la réunion trimestrielle, le titulaire fournit un rapport d'exploitation au maître d'ouvrage. Ce rapport comprend *a minima* les renseignements suivants, à détailler par installation :

- rappel du fonctionnement des installations,
- points de réglage des installations,
- résultats des mesures et contrôles,
- programme d'entretien, suivi et adaptations réalisées,
- problèmes de fonctionnement et origines,
- détail des dépannages réalisés,
- analyse des diverses consommations,
- analyse du respect des engagements de performance,
- propositions d'amélioration...

Lors de cette réunion entre le titulaire et le maître d'ouvrage et sur la base du rapport, les points suivants sont évoqués :

- bilan des interventions préventives et correctives sur la période écoulée,
- interventions réalisées (entretien, dépannage...) sur la période écoulée,
- interventions à réaliser sur la prochaine période,
- améliorations apportées,
- améliorations à apporter,
- la qualité de la prestation pour le service gestionnaire du site,
- les réclamations éventuelles et le moyen d'y remédier (plan d'actions),
- les dépannages effectués (maintenance corrective) et astreintes,
- le suivi de l'ensemble des indicateurs du plan de mesure et vérifications,
- les primes ou pénalités sur rémunération des prestations d'exploitation/maintenance, en fonction des mesures des engagements de performances,
- le bilan et interprétation des consommations mensuelles...

L'objectif de ces réunions est l'amélioration continue des installations.

4.3 REUNION D'EXPLOITATION ANNUELLE

Dans les 15 (quinze) jours calendaires précédant la réunion annuelle, le titulaire fournit un rapport annuel d'exploitation au maître d'ouvrage. Ce rapport comprend *a minima* les renseignements suivants :

- présentation des consommations énergétiques et des indicateurs associés,
- bilan des cartographies de température,
- analyse des consommations énergétiques mensuelles pendant l'exercice et comparaison avec l'exercice antérieur,
- l'état du personnel affecté au site (nombre et qualifications),
- présentation des travaux réalisés (correctif et préventif),
- synthèse des interventions réalisées (nombre de pannes, type de pannes...),
- synthèse sur la performance des équipements et décisions sur primes ou pénalités sur rémunération des prestations d'exploitation/maintenance, en fonction des mesures des engagements de performances,
- bilan des bons de commande émis au titre de la maintenance corrective et coûts associés (cf. article 3.3 du présent document),
- mise à jour de l'inventaire du matériel en place,
- plan d'actions pour l'année suivante.

Cette réunion annuelle entre le titulaire et le maître d'ouvrage a deux objectifs complémentaires :

- faire un bilan énergétique,
- faire un bilan technique et financier.

Le bilan énergétique a pour but d'analyser les consommations énergétiques des bâtiments en comparaison des engagements du titulaire, afin notamment de primer ou à l'inverse de pénaliser la rémunération du titulaire au titre du respect des engagements contractuels de performances.

Le bilan technique et financier a pour but d'analyser l'exploitation et la maintenance des équipements au regard des objectifs attendus et le coût de la maintenance corrective.