MINISTÈRE
DES ARMÉES
ET DES ANCIENS
COMBATTANTS
Liberté
Égalité
Fraternité

SGA
Secrétariat général
pour l'administration

Niveau de classification/protection				
MD	**MA**	**MS**	**SF**	**NP**
		X		

CAHIER DES CLAUSES TECHNIQUES PARTICULIÈRES (CCTP)

BASE DE DÉFENSE DE POITIERS – ANGOULÊME – BRIVE
BASSIN DE BRIVE-LA-GAILLARDE
DÉPANNAGE MULTI-CORPS D'ÉTAT
« SOS DÉPANNAGE »

Référence de l'accord-cadre

Année	*Établissement émetteur*	*Numéro*
2026	**SID-SO**	**26021**

SOMMAIRE

ARTICLE 1. DÉFINITIONS ET ABRÉVIATIONS 5
1.1. Définitions 5
1.2. Abréviations 6
ARTICLE 2. DISPOSITIONS GÉNÉRALES 7
2.1. Objet du marché 7
2.2. Plages horaires 7
2.3. Exigences réglementaires 7
ARTICLE 3. OBJECTIFS ET PRESTATIONS 8
3.1. Acteurs, objectifs principaux de l'accord-cadre et obligations en résultant 8
3.2. Objectifs complémentaires liés au suivi des indicateurs du service et axes de progrès afférents 9
3.2.1. Indicateurs 9
3.2.2. Axes de progrès 9
3.2.3. Atteinte des objectifs 9
3.3. Prestations 9
ARTICLE 4. PÉRIMÈTRES ET LIMITES DE PRESTATIONS 11
4.1. Périmètre géographique 11
4.2. Périmètre technique 11
4.3. Contenu des prestations 11
4.4. Limites de prestations 12
4.4.1. Exclusions de prestations 12
4.4.2. Interventions nécessitant une coupure de l'énergie ou des fluides 13
ARTICLE 5. NATURE DES INTERVENTIONS 13
5.1. Mise en sécurité – Sauvegarde 14
5.2. Structures et cloisonnements 14
5.3. Façades 15
5.4. Couvertures 15
5.5. Menuiseries extérieures 15
5.6. Revêtements de sols 16
5.7. Menuiseries intérieures 16
5.8. Faux-plafonds 17
5.9. Installations électriques 18
5.10. Installations sportives 18
5.11. Aires aménagées (dont voirie) et réseaux divers 19
5.12. Peinture 19
5.13. Plomberie-sanitaire 20

ARTICLE 6. MODALITÉS DE REALISATION DES INTERVENTIONS....22
6.1. Émission d'un bon de commande 22
6.2. Accès à l'outil GTP 22
6.3. Délivrance de l'ordre d'intervention (OI) 23
6.3.1. Avec accès à l'outil GTP (mode normal) 23
6.3.2. Sans accès à l'outil GTP 24
6.3.3. Mises en sécurité - Sauvegarde 24
6.4. Préparation de l'intervention 24
6.5. Clôture des « OI » 25
6.6. Délais d'intervention et de remise en état 26
ARTICLE 7. MODALITÉS APPLICABLES À TOUTES LES INTERVENTIONS....27
7.1. Mode Opératoire d'Intervention 27
7.2. Événement susceptible de perturber l'intervention ou d'occasionner une gêne aux occupants 27
7.3. Ouverture de chantier 27
7.4. Déroulement de l'intervention 27
7.5. Qualité des interventions 28
7.6. Pièces détachées, fournitures et produits 28
7.6.1. Pièces détachées, fournitures et produits 28
7.6.2. Stocks de pièces détachées, de fournitures et de produits 29
7.6.3. Consommables 30
7.7. Garantie de fonctionnement des équipements remplacés 30
7.8. Interventions sur des matériels sous garantie 30
7.9. Plans de prévention 30
7.10. Permis de Feu 30
7.11. Nettoyage de la zone d'intervention 31
7.12. Protection des locaux 31
7.13. Balisage de la zone d'intervention 31
7.14. Traitements des déchets 31
ARTICLE 8. RESPONSABILITÉS DU *TITULAIRE*....33
8.1. Généralités sur les responsabilités du *Titulaire* 33
8.2. Ressources humaines 34
8.2.1. Représentant du *Titulaire* pour l'exécution de l'accord-cadre 34
8.2.2. Mise en place des équipes 34
8.2.3. Liste du personnel 35
8.3. Moyens matériels 35
8.3.1. Moyens de communication 35
8.3.2. Moyens de déplacement du *Titulaire* 35

8.3.3. Manutentions 36
8.3.4. Outillages - équipements 36
8.4. Documentation 36
8.5. Installation du *Titulaire* 36
8.5.1. – Installation de chantier 36
8.5.2. - Energie-Fluides 36
8.5.3. Stockage des matériels et produits 37
8.6. Conditions d'accès aux sites 37
8.7. Circulation 37
ARTICLE 9. TABLEAU DE BORD 38
ARTICLE 10. RÉUNIONS DE COORDINATION 39
10.1. Les réunions hebdomadaires 39
10.2. Les réunions mensuelles 39
10.3. La réunion annuelle 39
ARTICLE 11. PHASE DE DÉMARRAGE DE L'ACCORD-CADRE 39
ARTICLE 12. PHASE DE FIN DE L'ACCORD-CADRE 40

ARTICLE 1. DÉFINITIONS ET ABRÉVIATIONS

1.1. Définitions

- **Aire aménagée :** toute surface ayant fait l'objet de travaux d'infrastructure hors bâtiments (ex : lieu de mémoire de type monument aux morts, parking, route, piste d'athlétisme, quai…).
- **Aménagement :** modification, adaptation ou amélioration d'installations ou d'ouvrages existants.
- **Consommables :** produits utilisés pour la réalisation des travaux de maintenance tels que les huiles, les graisses, les chiffons, les dégrippants, les baguettes de soudure, etc. Ces produits sont gérables, c'est-à-dire qu'une prévision de consommation est possible.
- **Défaillance :** une installation est considérée comme défaillante si une (ou plusieurs) des fonctions qu'elle doit remplir est en défaut ou et ne répondant plus aux exigences requises.
- **Demandeur occupant :** personne utilisatrice du bâtiment ou du local, qui exprime, selon les modalités décrites par le présent CCTP, une demande d'intervention suite à constatation d'une défaillance, d'une panne, d'un désordre, d'un besoin de petit aménagement…
- **Horaire ouvrables :** les horaires ouvrables de travail dans les différents établissements et les différents sites sont définis au CCAP et à l'article 2.2 du CCTP.
- **Occupant :** terme qui désigne le responsable occupant un ouvrage. Il s'agit d'une formation administrative ou d'une unité militaire représentée par un chef d'établissement ou le commandement d'un site.
- **Ouvrage :** tout type d'infrastructure figurant au patrimoine du maître d'ouvrage (bâtiments, aires aménagées, souterrains, etc.).
- **Pièce de rechange :** bien (*ensemble, sous-ensemble ou élément*) destiné à remplacer un bien correspondant en vue de continuer à accomplir ou à maintenir la fonction requise d'origine.
- **Représentant du Pouvoir Adjudicateur (*RPA*) :** Le donneur d'ordre, interlocuteur du ***Titulaire*** et responsable de la coordination entre les divers intervenants non liés au ***Titulaire*** (chefs d'établissements exploitants des installations, etc.). Sa représentation est assurée conformément aux règles de responsabilité internes de la maitrise d'ouvrage et communiquées ultérieurement au ***Titulaire***.
- ***Titulaire*** : entreprise contractant le présent accord-cadre.
- **Utilisateur :** Personnels du service occupant les bâtiments ou locaux.

1.2. Abréviations

Acronyme	Désignation
➢ BdD PAB	Base de défense de Poitiers Angoulême Brive
➢ BASS BLG	Bassin de Brive-la-Gaillarde
➢ BSD	Bordereau de suivi de déchets
➢ DI	Demande d'Intervention
➢ DTA	Dossier Technique Amiante
➢ GSBdD ➢ GSC	Groupement de Soutien de la Base de Défense (ancienne dénomination du GSC) Groupement de Soutien Commissariat
➢ MINARMAC	Ministère des armées et des anciens combattants
➢ Outil GTP	système informatisé de Gestion Technique du Patrimoine de la défense
➢ HSCT	Hygiène, sécurité et condition de travail
➢ PV	Procès-verbal
➢ RPA	Représentant du pouvoir adjudicateur (désigne le chef de l'USID ou son représentant dans le cadre de ce marché)
➢ SEM	Section exploitation maintenance
➢ OI	Ordre d'intervention (dans GTP)
➢ SST	Santé sécurité au travail
➢ USID	Unité de soutien de l'infrastructure de la défense

ARTICLE 2. DISPOSITIONS GÉNÉRALES

2.1. Objet du marché

Le présent marché a pour objet l'exécution de prestations dites de « Petits dépannages tous corps d'état » au profit d'organismes du MINARMAC, sur tous corps d'état ou pour toutes prestations ne relevant pas d'un contrat de maintenance spécifique existant, sur les sites soutenus par l'USID de Brive-la-Gaillarde listés à l'articlee 4.1 du présent CCTP. Ces prestations comprendront des ***mises en sécurité-sauvegarde*** d'installations, des ***petits dépannages*** ainsi que des ***petites interventions d'aménagement***.

Ces prestations sont aussi nommées « *SOS Dépannage* ».

2.2. Plages horaires

Les prestations du présent accord-cadre seront exécutables pendant les heures ouvrées des sites soutenus (8h00 – 17h30 du lundi au jeudi et 8h00 – 12h le vendredi)..

Pour les prestations de mise en sécurité-sauvegarde, elles seront exécutables 365j/365 et 24h/24, avec incidence de coût (astreinte hors heures ouvrées).

2.3. Exigences réglementaires

Toutes les directives européennes, lois, normes, DTU et règlements en vigueur concernant les travaux objets du présent CCTP s'appliquent intégralement et notamment :

- Fascicule de documentation FD X 60-000 du 01/05/2002 : maintenance industrielle
- FD X 60-025 : Guide d'application de la norme NF X 60-000 « Maintenance industrielle — Fonction maintenance » aux patrimoines immobiliers,
- Norme française NF EN 13306 de 10/01/2010 : terminologie de la maintenance,
- Articles R 232-12 à R 232-12-22 et R 232-1-12 du code du travail,
- Décret 92-158 du 20/02/1992 fixant les prescriptions particulières d'hygiène et de sécurité applicables aux travaux effectués dans un établissement par une entreprise extérieure,
- Décret 93-40 du 11/01/1993 fixant les prescriptions techniques applicables aux équipements de travail.
- Arrêté du 19 mai 2020 relatif aux modalités d'application des règles relatives aux interventions d'entreprise extérieures et aux opérations de bâtiment et génie civil dans un organisme de l'état
- Arrêté du 30/11/2011, portant approbation de l'IGI n°1300 sur la protection du secret de la défense nationale
- Normes UTE relatives à la sécurité électrique
- Décret 88-1056 du 14/11/1988 – Protection des personnes contre les courants électriques.
- Norme NF C 18-510 relatives aux exigences en matière de sécurité électrique
- Article R 4544_3 du Code du travail, relatif aux consignations électriques
- Articles R 4512-6 à R 4512-12 du Code du travail, relatif à l'élaboration du plan de prévention

Le Code du travail s'applique également dans sa dernière version en vigueur ; le ***Titulaire*** prendra en charge toutes les obligations lui incombant. Son attention est attirée sur les dispositions à prendre lors d'interventions de toute nature dans les locaux occupés.

ARTICLE 3. OBJECTIFS ET PRESTATIONS

3.1. Acteurs, objectifs principaux de l'accord-cadre et obligations en résultant

Le présent accord-cadre concerne essentiellement trois acteurs dont les actions devront être finement coordonnées :

- Le ***RPA***,
- Le ***Titulaire***,
- Le ***Demandeur occupant***.

Les objectifs principaux du ***RPA*** sont les suivants :

- Assurer les prestations de petits travaux et petits dépannages tous corps d'état infra, *non traités par les marchés de maintenance existants*, des organismes implantés sur les emprises concernées par le présent contrat ceci dans le respect des objectifs fixés en matière de délais d'intervention, définis à l'article 6.6 du CCTP,
- Garantir aux occupants des durées d'indisponibilité acceptables des installations concernées (article 6.6 du CCTP),
- Veiller au respect par le ***Titulaire*** de la réglementation en vigueur (en matière de sûreté, d'hygiène, de sécurité, d'environnement, de confidentialité, des règles de l'art, …)

A ce titre, le *RPA* confie au *Titulaire* :

La réalisation de petits travaux et petits dépannages tous corps d'état infra sollicités par les ***Demandeurs occupants*** ou par l'USID elle-même, via des demandes d'intervention « Eurêka » (voir article 6.3 du CCTP) typées « SOS Dépannage ».

Le *Titulaire* est tenu de :

- Disposer de moyens d'intervention flexibles adaptés aux besoins des interventions,
- Garantir les délais d'interventions tels que précisés à l'article 6.6 du CCTP,
- Respecter la règlementation inhérente à la sécurité des biens et des personnes, au Code du travail et à la protection de l'environnement,
- Veiller à la stricte application des consignes en matière de protection défense, notamment en matière d'enquête préalable, de confidentialité, etc.

Le ***Titulaire*** travaillera en parfaite intelligence avec l'USID et les ***Demandeurs occupants***. Il est ici entendu qu'en sus de la parfaite réponse technique au besoin exprimé, le ***Titulaire*** assurera un contact de qualité avec l'USID et les ***Demandeurs occupants***. Ainsi la qualité du contact (appel préalable, ponctualité, amabilité, pédagogie, etc.) fera partie intégrante de la qualité du service attendu.

Le ***RPA*** sera le garant de la maîtrise des coûts et du respect des engagements pris par le ***Titulaire***.

Le présent accord-cadre constitue un partenariat dont la réussite sera dépendante de l'organisation déployée par chacune des parties prenantes ainsi que de la gestion des interfaces entre les trois acteurs susmentionnés.

Ce partenariat pourra utilement être matérialisé par la mise en place d'une charte tripartite dont un modèle est fourni en annexe 1. La mise en place de la charte tripartie se fera uniquement sur décision du RPA. Elle pourra être mise en place à tout moment du marché.

3.2. Objectifs complémentaires liés au suivi des indicateurs du service et axes de progrès afférents

3.2.1. Indicateurs

Le ***Titulaire*** participera à l'élaboration des indicateurs de suivi des prestations de dépannage de la direction centrale du SID, notamment :

- Le taux de réalisation des « OI » en moins de 7 jours,
- Le délai moyen de réalisation des « OI ».

Les indicateurs du SID-SO seront susceptibles d'évolution durant la période de validité du présent accord-cadre sans que ne soient modifiées les exigences du marché. Le ***Titulaire*** se conformera à ces évolutions sans qu'une clause de réexamen soit nécessaire.

3.2.2. Axes de progrès

Les indicateurs de performance du ***Titulaire*** seront analysés à l'occasion des réunions mensuelles, trimestrielles et de de fin de période telles que définies à l'article 10 du CCTP.

Des analyses susmentionnées seront déduits des axes de progrès définis conjointement entre le ***RPA***, le responsable approbateur des ***Demandeurs occupants*** et le ***Titulaire***.

3.2.3. Atteinte des objectifs

Pour parvenir aux résultats attendus, le ***Titulaire*** mettra en œuvre l'ensemble des moyens matériels et humains nécessaires et proposera au ***RPA*** les axes de progrès.

3.3. Prestations

Le tableau ci-après précise la responsabilité du ***RPA***, du ***Titulaire*** et du responsable approbateur des ***Demandeurs occupants***, dans la réalisation des actions suivantes relatives à l'accord-cadre :

Actions			
Organisation	***RPA***	**Demandeur Occupant**	***Titulaire***
Evolution des procédures organisationnelles	**X** *(sur son périmètre)*	**X** *(sur son périmètre)*	**X** *(sur son périmètre)*
Définition des modèles de plannings et tableaux de bord	**Valide**		**X**
Gestion et analyse	***RPA***		***Titulaire***
Prévision de charge des interventions			**X**
Priorise certaines interventions en urgence	**X**	**X**	**X**
Tenue des plannings d'intervention (notamment liste des interventions demandées, dates prévisionnelles et réelles de réalisation)			**X**
Tenue du tableau de bord des interventions (notamment interventions en cours, terminées avec ou sans retard)	**X**	**X**	**X**
Analyse (mensuelle) des résultats	**X**	**X**	**Participe**
Définition des indicateurs	**X**	**Participe**	
Définition des actions correctives de progrès			**X**

Actions			
Préparation et suite	***RPA***		***Titulaire***
Préparation des interventions : [1], moyens humains, outillage, pièces et fournitures			**X**
Définition du mode opératoire d'essai [2]			**X**
Analyse «causale» immédiate des pannes			**X**
Analyse des comptes rendus d'intervention	**Audit**	**Participe**	**X**
Mise à jour des procédures de sécurité	**X**	**Participe**	
Tenue de la documentation technique des installations	**X**		
Tenue des historiques d'intervention	**X**	**X**	**X**
Interventions	***RPA***		***Titulaire***
Distribution des interventions en interne « ***Titulaire*** »			**X**
Auto contrôle qualité des interventions			**X**
Audit qualité des interventions	**X**	**Participe**	
Application des règles de sécurité d'intervention			**X**
Habilitation électrique, travaux en hauteur, etc., du personnel			**X**
Réalisation des interventions de dépannage			**X**
Préparation de l'installation pour qu'elle subisse les contrôles réglementaires	**X (maintenanciers)**		
Réalisation des contrôles réglementaires	**Organisme habilité**		
Rédaction de comptes rendus d'intervention et/ou de dépannage (un compte rendu par demande)			**X**
Conduite des installations lors des interventions			**X**
Mise à jour de la documentation : plans, schémas, fiches techniques, etc.	**X**	**Participe**	**Participe**
Admission des interventions	**X**	**X**	
Nettoyage après intervention du titulaire			**X**
Pièces et fournitures	***RPA***		***Titulaire***
Création et gestion d'un stock de pièces détachées et fournitures			**X**
Achats directs et suivis des délais des pièces détachées, fournitures et produits			**X**

[1] *Mode opératoire d'intervention (cf. article 7.1)*

[2] *Mode opératoire d'essai (si nécessaire)*

ARTICLE 4. PÉRIMÈTRES ET LIMITES DE PRESTATIONS

4.1. Périmètre géographique

Les interventions confiées au ***Titulaire*** dans le cadre du présent accord-cadre s'appliquent au périmètre géographique comprenant les emprises soutenues par l'USID de Brive-la-Gaillarde à l'exception de l'emprise de la Courtine soit :

Libellé	Numéro G2D	Adresse	SHOD m²
BRIVE - Caserne LAPORTE - 126éme Régiment d'Infanterie	190031002S	Rue Bernard Courtois 19100 BRIVE	59 531
BRIVE - Caserne BRUNE	190031001R	Boulevard BRUNE 19100 BRIVE	8 583
BRIVE - Champ de manœuvres du Chastanet	190031004U	Lieu-dit Le Chastanet 19100 BRIVE	3 523
BRIVE - Terrain de Sechepierre	190031003T	Lieu-dit Sechepierre 19100 BRIVE	0
BRIVE - CIRFA 19	190031503Z	34 Boulevard Alsace-Lorraine 19100 BRIVE	441
TULLE - Cité administrative (DMD 19)	190272012I	Place Martial BRIGOULEIX 19000 TULLE	335
TULLE – EGCA-T	190272019P	2 Rue Louis DRULIOLLE 19000 TULLE	3 965
TULLE - Détachement du materiel (13e BSMAT)	190272020Q	20 Rue 9 Juin 1944 19000 TULLE	6 454
LIMOGES – Quartier de Saint-Cernin (CSN)	870085003V	85 rue du pont saint martial 87280 LIMOGES	951
LIMOGES - S A M H A	870085015H	23 rue de chateauroux 87280 LIMOGES	11 874
LIMOGES – CIRFA 87	870085040G	2 Boulevard CARNOT 87280 LIMOGES	438
LIMOGES – Archives SAMHA	870085041H	13 Rue MALINVAUD 87280 LIMOGES	7 151
LIMOGES – DMD 87	870085046M	26 Rue des combes 87280 LIMOGES	238

4.2. Périmètre technique

Les interventions confiées au ***Titulaire*** dans le cadre du présent accord-cadre sont susceptibles de s'appliquer à tous corps d'état sur les ouvrages, bâtiments, aires aménagées ainsi qu'à toutes installations et équipements y compris voiries, réseaux divers, génie civil, équipements de loisirs, etc.

4.3. Contenu des prestations

Les prestations à exécuter par le ***Titulaire*** sont susceptibles de comprendre les trois typologies d'interventions suivantes :

- La ***mise en sécurité-sauvegarde*** d'installations suite à pannes ou incidents,
- Les ***petits dépannages*** tous corps d'état ne relevant pas du périmètre d'un contrat de maintenance existant,
- Les ***petites interventions d'aménagement*** : percements, accrochage de tableaux, de cadres, d'horloges, de sèche-mains, d'étagères, ou encore, mise en place d'équipements simples

fixés à l'infrastructure (boîte à clefs, coffre-fort, seuil de porte etc.).

Les interventions nécessiteront des compétences – limitées aux niveaux 1 et 2 de maintenance au sens de la norme AFNOR FDX 60-025 - dans les corps de métiers suivants : plomberie, électricité, serrurerie, menuiserie, peinture, revêtements muraux et de sols, plafonds suspendus, maçonnerie et béton, couverture, etc. (liste non exhaustive).

La nature des interventions les plus couramment commandées est détaillée à titre indicatif, à l'article 5 du CCTP.

Les prestations comprendront les interventions au sens large c'est-à-dire la préparation préalable, l'intervention technique elle-même, la coordination de chantier, la gestion des interfaces avec l'utilisateur ainsi que la remise en état des lieux après intervention.

Les interventions se dérouleront dans les locaux et ouvrages inclus dans le périmètre géographique du présent marché, en présence ou non de leurs occupants.

La durée moyenne d'une intervention menée par un technicien ne saurait être supérieure à 2 heures in situ. De facto, un technicien sera en mesure d'effectuer 4 à 5 interventions/jour en moyenne.

Les heures d'ouverture des organismes soutenus seront précisées au ***Titulaire*** durant la phase de démarrage du présent accord-cadre.

4.4. Limites de prestations

4.4.1. Exclusions de prestations

La limite de prestation sera constituée par :

- ***Le niveau de maintenance*** qui ne saurait excéder le niveau 2 de maintenance au sens de la norme AFNOR FDX 60-025,
- ***La durée de l'intervention*** in situ qui ne saurait excéder 4 heures,
- ***La sécurité*** qui ne saurait engager les techniciens dans une intervention pour laquelle ils ne seraient pas qualifiés, dûment habilités, et parfaitement équipés, tant en matière d'équipements de protection individuel que d'équipements permettant l'intervention (échelles, échafaudages, testeurs élect…).

Par ailleurs, les prestations suivantes seront **exclues** de l'accord-cadre :

- La participation à la conduite (ou exploitation) des installations en phase de fonctionnement courant,
- Les prestations d'inspection : contrôles réglementaires des appareils soumis à réglementation,
- Les interventions de maintenance préventive périodique et de maintenance corrective sur les équipements, installations et ouvrages faisant l'objet d'un contrat de maintenance spécifique ceci à l'exception d'éventuelles interventions immédiates de sauvegarde (consignation d'installations, balisage, mise en sécurité).

Ainsi, ne sont pas concernées par le présent accord-cadre les installations suivantes :

- Portes et portails motorisés automatiques et semi-automatiques,
- Installations de chauffage, climatisation et de ventilation,

- Reprises d'étanchéité en partie courante, reprises de complexes d'étanchéité en rive, en relevés sur chéneaux, noues, faîtages, souches, tuyaux de ventilation,
- Installations de détection et d'extinction incendie,
- Installations de pompage et de relevage,
- Installations : chambres froides et groupes froids,
- Ascenseurs, appareils de levage,
- Systèmes anti-intrusion, vidéosurveillances (caméras, interphone, etc.),
- Réseaux de fluides industriels (air comprimé, gaz, etc.),
- Réseaux électriques HT/BT, y compris postes HT/BT et TGBT,
- Secours électriques : onduleurs, centrale électrique et groupe électrogène.
- Installation de distribution de carburant,

- Les grosses réparations (réhabilitations) d'ouvrages, le remplacement d'installations ou la maintenance corrective de niveaux 3 à 5 selon la norme FD X 60-025.
- Les prestations d'entretien des espaces verts.

4.4.2. Interventions nécessitant une coupure de l'énergie ou des fluides

Les manœuvres et consignations nécessaires à la réalisation des prestations sont incluses dans le périmètre des prestations du présent accord-cadre.

Les manœuvres et consignations seront réalisées conformément aux spécifications de l'article 7.3 du CCTP.

Le ***Titulaire*** restera à tout moment pleinement responsable de la sécurité de son personnel.

ARTICLE 5. NATURE DES INTERVENTIONS

Les interventions seront consécutives de pannes, dysfonctionnements, défaillances, détériorations ou besoins de petits aménagements.

Les interventions sont catégorisées selon les trois types suivants :

- ***Les mises en sécurité-sauvegarde*** d'installations en vue de sécuriser des biens et/ou des personnes,
- ***Les petits dépannages*** permettant à un bien de retrouver sa fonction, éventuellement en mode dégradé, ou de ne pas risquer de la perdre,
- ***Les petites interventions d'aménagement,*** ponctuelles et légères, visant à améliorer l'espace y compris au plan esthétique (pose de tableaux, affichages, …), qu'il soit intérieur ou extérieur.

La catégorisation des interventions sera effectuée par le responsable approbateur des ***Demandeurs occupants*** ou par l'USID selon que la demande soit initiée par l'un ou par l'autre.

Les tableaux ci-dessous présentent les prestations réalisées couramment dans le cadre de marchés similaires Ces tableaux ne sont en rien contractuels ni exhaustifs :

5.1. Mise en sécurité – Sauvegarde

A	
N°	**Prestations**
01	Consignation d'installations (électrique BT, mécanique, hydraulique…)
02	Balisage de sécurité,
03	Mise en place de bâches, d'écrans de protection, …

5.2. Structures et cloisonnements

B	
N°	**Prestations**
01	Vérification d'assemblages, serrage de boulons ou tirefonds sur structures métalliques (dont mats pour drapeaux) ou sur bois en cas de problèmes rencontrés sur les structures
02	Nettoyage ponctuel de surfaces métalliques présentant des traces de rouille et application ponctuelle d'une protection anticorrosion
03	Réparation de joints de dilatation et/ou petites reprises en périphérie des joints et mise en peinture Réparation de cloisons tous matériaux y compris locaux humide et retouches revêtement initiale
04	Remplacement d'organes d'assemblage défaillants ou absents
05	Réfection ponctuelle de la protection anticorrosion de pièces métalliques
06	Remplacement de drisses, haubans, cordages (mats pour drapeaux)
07	Réparation ponctuelle d'éléments en bois fissurés ou fendus
08	Elimination de souillures liquides et/ou solides dues à des fuites (si l'opération ne peut être réalisée par une équipe classique de nettoyage)
09	Réparation ponctuelle de gardes corps, rambardes, main-courantes
10	Reprise ponctuelle d'épaufrures et d'éclatements de béton, traitement des aciers corrodés
11	Retouches et raccords de peinture
12	Découpe de ferrailles fixées aux murs (tiges filetées, potences, poteaux etc.), reprise ponctuelle des enduits et remise en peinture
13	Remplacement ponctuel de protections de structures (mousses sur poutres, poteaux, etc.)
14	Percements ponctuels divers (de toutes natures) quel que soit le matériau et son épaisseur
15	Pose d'étagères, de rayonnages avec fixations (au sol, murales, plafond) y compris les dispositifs de fixations (le montage de rayonnages est à la charge du demandeur)

16	Pose, fixation dépose, déplacement et repose de tableaux, cadres…

5.3. Façades

C	
N°	**Prestations**
01	Nettoyage et dépoussiérage ponctuels de grilles de toute nature, ventilation…
02	Réparation ou remplacement ponctuel de grilles ou de fixations de grilles de ventilations
03	Reprise de joints de dilatation
04	Pontage de fissures
05	Reprise de petits éclats de béton
06	Percements divers et fixation d'équipements divers
07	Reprise ponctuelle d'isolation extérieure

5.4. Couvertures

D	
N°	**Prestations**
01	Pose de bâches de protection contre les infiltrations
02	Reprise ponctuelle d'un élément d'étanchéité sur toiture terrasse
03	Recherche non complexe de fuite

5.5. Menuiseries extérieures

E	
N°	**Prestations**
01	Graissage, huilage, soudure de ferrages et de quincailleries
02	Réglage des jeux des systèmes de fermeture
03	Reprise d'étanchéités, réparation de mastics et de joints
04	Nettoyage de canaux de drainage et orifices d'évacuation
05	Réparation ou remplacement ponctuel de parcloses et couvre joints
06	Réparation ou remplacement ponctuel de scellements de grilles, de barreaudages…
07	Réparation ponctuel de volets roulants, remplacement partiel ou total de tabliers et de mécanismes associés (agrafes de fixations, butées, renvois d'angle, motorisation…)
08	Resserrage et remplacement de fixations
09	Remise en état et remplacement à l'identique de mécanismes d'ouvrants dont serrures, arrêtoirs et ferme-portes, crémones pompiers, anti-panique, poignées, garnitures, cylindres, pentures, pivots, galets, joints, …
	Remplacement à l'identique de mécanisme sans dépose d'ouvrant

	Réparation, remise en état et remplacement ponctuel de mécanisme avec dépose d'ouvrant
10	Remplacement de dispositifs de commande de stores extérieurs et volets (manivelles, commandes électriques, courroies, motorisation…) suite à défaillance de ces derniers
11	Retouches de peinture, de lasure, de vernis
12	Dépose et remplacement de vitrages endommagés
13	Graissage des divers éléments mobiles et serrures avec produits adaptés y compris les cylindres

5.6. Revêtements de sols

F	
N°	**Prestations**
01	Réparation ponctuelle (par exemple : non adhérence de revêtements…)
02	Recollement ou remplacement localisé de revêtements de sols scellés ou collés
03	Réparation ponctuelle de joints
04	Remise en place ou remplacement de barres de seuil désolidarisées du plancher
05	Réglage, calage et remplacement localisé de vérins et de dalles pour planchers surélevés
06	Réparation de nez de marches et si besoin mise en place de profilés adaptés
07	Remplacement localisé (Changement de dalles PVC, moquette ou carreaux abîmés…)
08	Rejointoiement partiel (Petites reprises de joints de carrelage…)
09	Réparation de plinthes ou/et seuils (Collage ou fixation simple sans reprise du support…)
10	Réparation de lames flottantes (Démontage et remplacement localisé…)
11	Petits ragréages locaux (Correction de défauts de niveau (< 3mm) sur zone limitée

5.7. Menuiseries intérieures

G	
N°	**Prestations**
01	Peinture, lasure etc. (voir paragraphe peinture)
02	Grattage, brossage de zones ponctuelles corrodées et reprise de peinture sur ouvrages métalliques
03	Remise en état de mécanismes d'ouvrants
04	Vérification et reprise de scellements
05	Resserrage et remplacement de fixations desserrées, arrachées ou corrodées
06	Remplacement ponctuel de stores endommagés
07	Ouverture des accès par rupture du système de fermeture (serrure, cylindre,…)
08	Dépose et remplacement de vitrages endommagés, de miroirs, de plaques de protection

09	Réparation ponctuelle de mauvais fonctionnement de portes (pleines, à claire voie ou non pleines, coupe-feu …), coulissantes, battantes, réglage de groom, …
10	Remise en jeu, réglages et remplacement si nécessaire de différents composants de l'ouvrage menuisé (poignées, paumelles, ferme-portes…) Resserrage de poignées, garnitures, serrure… Remise en jeu, réglages et remplacement à l'identique si nécessaire de mécanisme sans dépose d'ouvrant Remise en jeu, réglages et remplacement si nécessaire de mécanisme avec dépose d'ouvrant
11	Réparation ou remplacement d'organes de manœuvre et de condamnation, de ferrages et de quincailleries après réparation
12	Traitement des jeux sur systèmes de fermeture
13	Reprise ponctuelle de mastics et de joints
14	Reprise ponctuelle de la tenue de parcloses et couvre joints
15	Remplacement ponctuel de grilles
16	Rebouchage de trous dans portes
17	Graissage des divers éléments mobiles et serrures avec produits adaptés y compris les cylindres
18	Réparation, remise en état des châssis, encadrement et ouvrants de toutes natures, y compris reprise de scellements, quincailleries, ainsi que de tous les éléments constitutifs des menuiseries intérieures, Réparation simple (éléments constitutifs desserrés), Remise en état du châssis, de l'encadrement ou de l'ouvrant, y compris éléments constitutifs
19	Remise en état et remplacement à l'identique de mécanismes d'ouvrants dont serrures, arrêtoirs et ferme-portes, crémones pompiers, anti-panique, poignées, garnitures, cylindres, pentures, pivots, galets, joints, … Remplacement à l'identique de mécanisme sans dépose d'ouvrant Réparation, remise en état et remplacement de mécanisme avec dépose d'ouvrant

5.8. Faux-plafonds

H	
N°	**Prestations**
01	Réglage, remise en état d'ossatures (y compris suspentes)
02	Remise en place d'éléments déplacés ou manquants
03	Réglage, calage et remplacement ponctuel de dalles
04	Remise en état ponctuelle et localisée d'éléments détériorés (dégâts des eaux…)

5.9. Installations électriques

I	
N°	**Prestations**
01	Remplacement d'ampoules, néons, éclairages antidéflagrants, halogènes, spots, projecteurs, installations crépusculaires y compris les fixations et systèmes de protection,
02	Réparation des réseaux depuis les tableaux électriques vers les points d'alimentation, Remplacement de disjoncteurs BT – TBT à l'identique avec ou sans différentiels, de la gamme résidentielle Remplacement d'alarmes autonomes, Remplacement moteur pour volet roulant et store extérieur
03	Remplacement des blocs d'éclairage de secours, des blocs d'éclairage d'ambiance défectueux, Remplacement de contacteurs, minuterie, relais, interrupteurs, BAES, starters, ballasts, boutons poussoir, Remplacement de gâches, ventouse et serrures électriques, Remplacement de serrure avec code
04	Mise en place ou remplacement de DAAF (détecteur avertisseur autonome de fumée)

5.10. Installations sportives

J	
N°	**Prestations**
01	Reprise de joint, collage de lame PVC, remplacement plinthe dans gymnase ou salle de sport
02	Reprise de jonctions, collage, comblement de granulats sur terrain synthétique
03	Reprise de tracés (longueur de 10 ml max), de signalisations sur terrains et salles de sport.
04	Remplacement siège cassé (siège fixé au sol type siège de gradin), revissage garde-corps…

5.11. Aires aménagées (dont voirie) et réseaux divers

K	
N°	**Prestations**
01	Réparation ou remplacement limité de bordures de trottoirs, de regards, de dallages ou pavages, de caniveaux,
02	Reprise (retouche) sur signalisation (marquage au sol)
03	Retrait, réparation, déplacement et remplacement d'équipements de signalisation et pancartes, y compris massifs et platines d'ancrage…
04	Rebouchage ponctuel (quelques-uns) de nids de poule avec enrobé à froid ou béton et traitement de flaches
05	Réparation ou remplacement ponctuel d'éléments de clôture, de grille, de portillon, de fils barbelés/concertinas, de miroirs de sorties…
06	Retouches et raccords de peinture sur ouvrages extérieurs (y compris traitement anticorrosion si nécessaire)
07	Curage ponctuel de fossés et débouchage de caniveaux d'évacuation fermés des eaux de pluie ou de rinçage
08	Réparation ponctuelle sur drains, fosses et autres équipements d'assainissement (hors station d'épuration)
09	Réparation ponctuelle et remplacement si nécessaire de canalisations du réseau eau ou électricité
10	Remise en place (fixation) de supports d'éclairage
11	Vidange occasionnelle de bac à graisse à fécules en cas de colmatage ou de désordre constaté
12	Retrait, réparation ou remplacement de plaques ou grilles de caniveau.

5.12. Peinture

L	
N°	**Prestations**
01	Retouches mineures (Petites retouches de peinture suite à griffe, impact léger, éclat de mur…)
02	Entretien de boiseries peintes (Essuyage, dépoussiérage et application ponctuelle de cire ou de rénovateur…)
03	Rebouchage léger (Enduit de rebouchage sur trous ou fissures superficielles…)
04	Ponçage léger (Ponçage manuel ou mécanique de petites zones…)
05	Reprise de peinture localisée (Peinture d'un pan de mur, d'un plafond partiel, d'une porte…)
06	Rafraîchissement simple d'un petit local (repeinte d'un petit local < 3 m2 au sol…)
07	Peinture sur supports métalliques (Application antirouille sur radiateurs, tuyauteries…)

08	Lasure/vernis sur boiseries (Entretien courant d'huisseries, rambardes…)
09	Dépose de revêtement (Retrait d'anciennes toile de verre, papiers peints…)
10	Enduit de lissage (Application sur murs, plafonds avant peinture neuve…) sur une surface < 10 m2…)
11	Remise en peinture d'une menuiserie complète (Portes, fenêtre, volets, garde-corps…)
12	Traitement anticorrosion localisé (Métal, intérieur/extérieur, rambardes, ferronneries…)
13	Finitions soignées (Travaux avec plusieurs couches, finitions satinées, brillantes, mates…) pour surface inférieure à 4 m2

5.13. Plomberie-sanitaire

M	
N°	**Prestations**
01	Retrait, réparation et remplacement de canalisations défectueuses et d'équipements défectueux (équipements sanitaires du type WC ou évier, abattant, siphon, bondes de sol, flexibles, douchettes, robinets, portes de douche, …), Remplacement mécanisme de chasse d'eau, Remplacement de cartouches type PRESTO (robinets, urinoirs…), Remplacement de chasse d'urinoirs avec déclenchement par détecteur de présence, Remplacement piles pour robinet avec cellule, Remplacement et réglage de régulateurs de pression et de débit, Remplacement de barres de douche, Remplacement de lavabos et tablettes, Remplacement mélangeurs, remplacement et réglages mitigeurs collectifs, remplacement de mitigeurs lavabos, douches ou éviers
02	Robinetterie (serrage, fixation…)
03	Robinetterie (Remplacement de joints, clapets, cartouches…sans changement du robinet)
04	Remplacement de robinet ou mitigeur simple (sans soudure ni brasure)
05	Détartrage complet (Têtes de robinet, mousseurs, flexibles, douchettes…)
06	Dégorgement léger d'appareils sanitaires (par ventouse ou furet manuel court…)
07	Dégorgement mécanique (Avec furet, pompe manuelle ou produit adapté…)
08	Changement de siphon, manchon, joint de PVC…)
09	Contrôle étanchéité, débit, ajustement flotteur ou poussoir de chasses-d 'eau
10	Remplacement et réglage de mécanisme WC, flotteur, robinet d'alimentation, joint de cuvette, lunettes et abattants,…
11	Coupure de l'arrivée d'eau suite à fuite apparente d'appareils sanitaires ou réseaux sanitaires…

12	Démontage et nettoyage de siphons (démontage sans outil…)
13	Dépose/repose lavabo, vasque, WC, évier, urinoir…sans modification de canalisations
14	Réfection d'étanchéité (joint silicone autour des sanitaires…)
15	Reprise de joints, colmatage de fuite (Étanchéité sur raccords filetés, soudure cuivre, brasures à l'étain…)
16	Purge de ballon d'eau chaude sanitaire, nettoyage de résistance, réglage de thermostat de petit ballon…
17	Remplacement du groupe de sécurité, du réducteur de pression, du clapet anti-retour, de la soupape de ballon ECS individuel
18	Recherche simple de fuite sur canalisation
19	Pose de vanne d'arrêt ou de purgeur sur canalisation
20	Remplacement partiel de canalisation (Tuyauterie cuivre, PER ou multicouches sur longueurs < 10 ml)
21	Remplacement flexibles, colliers, robinets d'arrêt, douchettes, barres de douche…
22	Remplacement partiel de tube d'évacuation (PVC), modification de pente
23	Petits travaux de mise en conformité (Pose clapet anti-pollution, flexibles inox certifiés, robinet à boisseau…)
24	Fixations ou scellements d'équipements des locaux humides (cabines et cloisons préfabriquées, lavabos, meubles de salle de bain)

Ci-dessous un tableau donnant le quantitatif maximum pour 1 intervention, de type le plus courant :

Remplacement d'ampoules et/ou de néons	8
Remplacement de plaques de faux plafonds	10
Intervention sur portes et fenêtres hors vitrerie (huilage, réglage, serrurerie, poignée, …)	3
Intervention sur robinetterie, mitigeur, pomme de douche (remplacement, fuite)	3
Débouchage d'urinoirs, WC, douches et éviers	2
Remplacement de mécanisme de chasse d'eau, d'abattants	3
Remplacement de vitres	2
Remplacement de blocs luminaires	2
Remplacement de prises électriques, prises TV et d'interrupteurs	3
Fixation de coffres, coffrets, étagères, tableaux,…	2
Reprise d'épaufrures et d'éclatements de béton	2
Peintures diverses et anticorrosif	4m²
Revêtement de sols et muraux, façades	2m²

A titre purement indicatif et non contractuel, les interventions sollicitées pourraient être susceptibles de se répartir selon la typologie suivante, en pourcentage :

Corps d'état	%
Eclairage intérieur	25
Plomberie-Sanitaire	30
Menuiseries extérieures	14
Installations électriques	9
Revêtements de sols, habillage ou revêtements muraux, menuiseries intérieurs	6
Structure, cloisons, aires aménagées, voirie, façades	5
Couverture	4
Mise en sécurité	2
Autres	5

ARTICLE 6. MODALITÉS DE REALISATION DES INTERVENTIONS

Sur le périmètre d'intervention précisé par le présent CCTP et dans le cadre des objectifs précisés à l'article 3 du CCTP, le ***Titulaire*** ne pourra en rien arguer d'un manque d'effectif ou d'un dimensionnement inadapté de ses stocks de pièces de rechange, de ses fournitures et produits pour remettre en cause les délais d'intervention contractuels.

Les modalités ci-dessous décrites suivent un ordre chronologique.

6.1. Émission d'un bon de commande

Le ***RPA*** émettra en période de préparation de l'accord-cadre tel qu'indiqué à l'article 11 du présent CCTP, puis en tant que de besoin, un bon de commande porteur d'un nombre forfaitaire d'interventions.

Le BPU du présent marché propose les différents forfaits et prix afférents.

La date et l'heure de démarrage des prestations seront précisées au ***Titulaire*** par ordre de service (OS).

6.2. Accès à l'outil GTP

Le ***RPA*** et le ***Demandeur occupant*** disposent d'un système informatisé de gestion des travaux à partir duquel sont édités les « OI » (Ordre d'Intervention) issus du portail « Eurêka ».

Ainsi le ***Titulaire*** recevra et suivra les OI via GTP dont l'accès lui aura été préalablement donné par le ***RPA***.

Le ***RPA*** attend du ***Titulaire*** une implication et une rigueur particulières dans le traitement des OI dans GTP et notamment la parfaite saisie des informations requises telles que « date et heure d'intervention », « date et heure de fin d'intervention », « pièces et fournitures utilisées », etc.

Le ***Titulaire*** disposera d'un accès aux modules GTP dédiés à l'exécution des prestations.

Mise à disposition de matériel informatique nécessaire à l'utilisation de l'outil GTP

Le ***RPA*** mettra en place le matériel informatique nécessaire à l'utilisation de l'outil GTP (PC, écran) dans les locaux mis à disposition du ***Titulaire***. Le ***RPA*** organisera le raccordement du PC au réseau MINARMAC. Ce PC ne disposera pas d'accès au réseau Internet.

Le RPA rédigera un titre d'occupation temporaire mentionnant les locaux utilisés ainsi que les personnes occupantes. Aucune redevance ne sera demandée.

Modalités d'accès à l'outil GTP

L'Administration fournira un droit d'accès nominatif à l'Outil GTP (identité + mot de passe) aux personnels désignés du ***Titulaire*** ayant eu au préalable l'agrément des services compétents.

Les droits seront attribués à l'issue d'une formation dispensée par le ***RPA*** au démarrage des prestations.

Les personnes désignées et habilitées signeront la charte de bonne conduite concernant l'utilisation des systèmes informatiques au sein du MINARMAC. Ils devront se conformer à l'ensemble des procédures informatiques, techniques et administratives nécessaires au bon fonctionnement de « l'outil GTP ».

Il est strictement interdit de raccorder du matériel informatique, des supports amovibles ou de téléphone autres que ceux de l'État sur le réseau Intranet de l'Administration.

6.3. Délivrance de l'ordre d'intervention (OI)

6.3.1. Avec accès à l'outil GTP (mode normal)

Le ***Titulaire*** utilisera GTP pour recevoir et suivre les ordres d'intervention :

- Établis par l'USID directement sous GTP,
- Émis par les ***Demandeurs occupants*** via l'outil Eurêka et déversées automatiquement dans l'outil GTP avec un descriptif du besoin et le nom du ***Demandeur occupant*** de façon que le ***Titulaire*** puisse le recontacter en vue de planifier l'intervention.

La mise à jour de l'outil GTP et la récupération des nouvelles demandes seront réalisées *a minima* une fois par jour.

Afin de mener à bien les actions susmentionnées, le ***Titulaire*** disposera d'un accès aux modules suivants :

- Patrimoine/Référentiel/Vue – R (lecture) : Arborescence des sites, bâtiments et OE (ouvrages équipement) qu'ils contiennent – sur ce point les données existantes dans GTP ne sont que partielles,
- Maintenance Travaux/actions à réaliser/Mes interventions – RW (lecture/écriture): Suivi des demandes d'intervention (OI).

Les personnels désignés par le ***Titulaire*** auront à leur charge de prendre en compte, d'exploiter et de suivre les ordres d'intervention (OI) tous les jours ouvrés en faisant passer le statut des taches de l'OI de la façon suivante :

- En cours : vaut accusé de réception de l'OI par le ***Titulaire***
- Clôturé techniquement : travaux terminés

Le ***Titulaire*** devra saisir autant que de besoin les champs « dates » et « commentaires » de l'outil ainsi que le champ relatif à l'avancement des travaux.

Si la nature de l'intervention demandée n'est pas comprise dans le périmètre du marché, le ***Titulaire*** pourra passer la demande au statut « abandonné » dans la mesure où ce passage aura au préalable été validé par le chargé d'affaire USID référent ou par le responsable approbateur des ***Demandeurs occupants***. Le ***Titulaire*** renseignera alors le champ « observation » de la tâche pour justifier de cet abandon.

L'annexe 1 du CCTP donne un exemple d'ordre d'intervention tel qu'il sera remis au ***Titulaire***. L'USID pourra néanmoins faire évoluer le processus à tout moment du marché.

6.3.2. Sans accès à l'outil GTP

Le ***Titulaire*** se verra remettre les ordres d'intervention (OI) le concernant,

- Soit en main propre,
- Soit par transmission dématérialisée (adresse mail dédiée).

6.3.3. Mises en sécurité - Sauvegarde

En cas de demande de mise en sécurité-sauvegarde le ***Titulaire*** sera saisi de façon immédiate par appel téléphonique du représentant des ***Demandeurs occupants*** ou de l'USID.

Une demande téléphonique de mise en sécurité-sauvegarde impliquera une intervention du ***Titulaire*** au plus vite et dans le délai maximum précisé à l'article du 6.6 du CCTP.

Ces demandes par téléphone seront régularisées ultérieurement par l'un des moyens décrits ci-dessus (avec ou sans accès à l'outil GTP).

6.4. Préparation de l'intervention

Avant son intervention, le ***Titulaire*** avertira systématiquement le ***Demandeur occupant*** de son passage. Les coordonnées du ***Demandeur occupant*** seront systématiquement indiquées sur les OI.

Le ***Titulaire*** informera obligatoirement et immédiatement le ***RPA*** de tout refus d'intervention de la part d'un ***Demandeur occupant*** ou de l'absence de ce dernier rendant ainsi impossible l'atteinte des délais contractuels de réalisation définis à l'article 6.6 du CCTP.

A l'occasion de toute intervention, le ***Titulaire*** se munira obligatoirement d'une copie de l'OI, afin de disposer de toutes les informations nécessaires à l'intervention.
Sur l'OI ainsi détenu, le ***Titulaire*** renseignera les informations demandées dans le cadre du compte-rendu d'exécution de la prestation.

Le ***Titulaire*** pourra, s'il le souhaite, substituer un support numérique (tablette) fournie par ses soins, à l'OI papier.
Néanmoins, le ***Titulaire*** ne pourra en aucun cas connecter son système aux réseaux du MINARMAC.

Le délai d'intervention du ***Titulaire*** court à compter de la date et de l'heure de remise de l'OI au ***Titulaire*** que ce soit par remise en main propre, appel téléphonique ou par prise en compte dans GTP de la demande.

L'exécution d'un « OI » pourra nécessiter :

- Une intervention unique,
- Plusieurs interventions, exemple :
  - Mise en sécurité (1 heure),
    Et, le lendemain,

- Petit dépannage (2 heures), ceci en accord avec le ***RPA***.

Quel que soit le cas, le ***Titulaire*** devra respecter les délais d'intervention et de remise en fonctionnement définis à l'article 6.6 ci-dessous.

La prestation ne sera considérée et validée comme terminée que lorsque l'exécution en sera définitive.

En cas de nécessité d'effectuer plusieurs interventions pour répondre de façon définitive à l'OI, le ***Titulaire*** en informera le représentant des ***Demandeurs occupants*** et/ou le ***RPA***, selon le cas, et renseignera l'outil GTP en conséquence afin de continuer et/ou de clore la tâche en cours.

Le ***Titulaire*** informera sans délai le ***RPA***, de tout incident de nature à retarder et/ou à complexifier son intervention.

Si, lors de l'exécution de la prestation, le ***Titulaire*** estime que la prestation ne rentre pas dans le cadre des limites de prestations définies à l'article 4 du présent CCTP, il en informera le responsable approbateur des ***Demandeurs occupants*** ou l'USID selon l'origine de la demande, conformément à son devoir d'alerte et de conseil. Le responsable approbateur des ***Demandeurs occupants*** ou l'USID créera alors une nouvelle tâche dite « travaux » traitée par un tiers ou créera un OI en programmation.

Le ***RPA*** se réserve le droit de procéder à tout moment à des contrôles de bonne exécution des prestations et de leur bonne intégration dans l'outil GTP.

Les opérations de vérification seront effectuées soit à l'occasion des interventions du ***Titulaire*** soit indépendamment de celles-ci. Elles porteront essentiellement sur les points suivants :

- Respect des exigences et atteinte des résultats définis dans le CCTP,
- Qualité des prestations exécutées,
- État de propreté des installations et des locaux,
- Effectif et qualification du personnel du ***Titulaire***.

S'il le juge nécessaire, le ***RPA*** pourra demander la présence du ***Titulaire*** lors des opérations de vérification.

En cas de temps d'intervention du ***Titulaire*** supérieur aux délais définis ou de non intervention, en sus des pénalités encourues et conformément à l'article 4.5 du CCAP, le ***RPA*** pourra prendre toutes dispositions pour pallier les carences constatées, du ***Titulaire***, et faire réaliser les prestations aux frais et risques dudit ***Titulaire***.

6.5. Clôture des « OI »

A l'issue de la réalisation d'une prestation, l'OI afférent devra être clôturé dans l'outil GTP en précisant les éléments suivants :

- Date réelle d'intervention,
- Durée d'intervention (durée réelle x nombre d'intervenants),
- Liste des pièces et éléments utilisés pour l'intervention,
- Contact demandeur :
  - Prénom, Nom et téléphone du demandeur,
  - Visa et remarques.
- Observations éventuelles.

6.6. Délais d'intervention et de remise en état

Les délais contractuels maximum d'intervention sont définis comme suit :

	Délais d'intervention du ***Titulaire***
➢ ***Les mises en sécurité-sauvegarde*** d'installations en vue de sécuriser des biens et/ou des personnes.	**4 heures**
➢ ***Les petits dépannages*** permettant à l'installation de retrouver sa fonction, éventuellement en mode dégradé, ou de ne pas risquer de la perdre.	**3 jours ouvrés** à compter du lendemain du jour de la transmission de l'OI
➢ ***Les petites interventions d'aménagement,*** ponctuelles et légères, visant à améliorer l'espace y compris au plan esthétique, qu'il soit intérieur ou extérieur.	**7 jours ouvrés** à compter du lendemain du jour de la transmission de l'OI

Les résultats et bilans s'apprécieront mensuellement ainsi qu'à la clôture de chaque bon de commande. Si nécessaire les pénalités stipulées au CCAP à l'article 8.1 seront appliquées.

En aucun cas une entité autre que le RPA ne pourra décider d'une modification des délais contractuels.

Le ***Titulaire*** est tenu de respecter les délais d'intervention selon les critères définis ci-dessous.

La durée d'intervention est constituée par le temps écoulé entre :

- La réception de l'OI remis au ***Titulaire*** conformément à l'article 6.3 du CCTP :
  - Via l'outil GTP (mode normal) ;
  - En main propre ou par courriel par une personne habilitée en période de démarrage du marché ou en l'absence d'accès à l'outil GTP (article 6.3.2 du CCTP).
- La fin d'intervention du ***Titulaire*** (sous réserve d'admission ultérieure par le ***RPA***) est matérialisée par la date et l'heure du visa porté par le ***Demandeur occupant*** sur la fiche d'intervention.

Si l'intervention n'a pas pu être réalisée en présence du ***Demandeur occupant***, ses date et heure de fin seront renseignées sous la responsabilité du ***Titulaire*** et seront contrôlées par le ***RPA***.

ARTICLE 7. MODALITÉS APPLICABLES À TOUTES LES INTERVENTIONS

7.1. Mode Opératoire d'Intervention

Le ***Titulaire*** sera pleinement responsable des modes opératoires d'intervention (moyens humains et matériels) permettant de répondre aux exigences du présent accord-cadre.

Le ***Titulaire*** respectera en tout état de cause les conditions particulières suivantes dans la réalisation des interventions :

- L'accessibilité réglementée des hommes et de l'outillage selon les zones d'intervention,
- Les contraintes des zones à risques,
- Le caractère sensible de certains locaux protégés,
- L'obligation de discrétion et de préservation de certaines informations.

7.2. Événement susceptible de perturber l'intervention ou d'occasionner une gêne aux occupants

Avant toute intervention, le ***Titulaire*** sera tenu d'informer le ***RPA*** ou le responsable approbateur des ***Demandeurs occupants,*** selon l'origine de la demande, de tout événement susceptible de perturber le bon déroulement de l'intervention ou d'occasionner une gêne aux occupants. Dans la mesure du possible, le ***Titulaire*** indiquera la durée prévisible de la perturbation.

Hors cas d'urgence, le délai entre l'information au ***RPA*** ou au responsable approbateur des ***Demandeurs occupants,*** par le Titulaire, et le début de l'intervention ne saurait être inférieur à deux (2) jours ouvrés.

7.3. Ouverture de chantier

Les règles légales en vigueur, ainsi que les prescriptions d'hygiène et de sécurité adoptées par le ***RPA*** (autorisation d'intervention), devront être appliquées par le ***Titulaire***.

Le ***Titulaire*** sera tenu de déployer du personnel porteur des habilitations légales et nécessaires au déroulement en toute sécurité des interventions retenues dans le présent accord-cadre.

Les consignations techniques des installations seront effectuées par le ***Titulaire***, en présence impérative et l'accord de l'exploitant de l'installation. La procédure devra être arrêtée conjointement avec ce dernier, lors de la remise de la demande d'intervention.

7.4. Déroulement de l'intervention

Le ***Titulaire*** sera responsable du bon déroulement de ses interventions en coût, qualité, délai, sécurité et protection de l'environnement.

Le ***Titulaire*** assurera une parfaite coordination avec le ***Demandeur occupant*** ou son responsable approbateur.

Le ***Titulaire*** informera le ***RPA*** et le responsable approbateur des ***Demandeurs occupants*** selon l'origine de la demande, des difficultés rencontrées mettant en cause l'accessibilité au lieu d'intervention, le coût, la qualité et le délai des interventions ainsi que la sécurité des personnes et des biens ou encore la protection de l'environnement.

Les temps d'attente constituant une source importante de perte de productivité, le ***Titulaire*** mettra en œuvre les actions nécessaires pour les diminuer et informera le ***RPA*** des périodes d'attente dont l'origine ne lui serait pas imputable.

En fin d'intervention le ***Titulaire*** assurera la parfaite remise en ordre et le nettoyage des lieux concernés.

7.5. Qualité des interventions

Le ***RPA*** vérifiera de manière aléatoire la complétude et la qualité des prestations réalisées par le ***Titulaire***, éventuellement avec l'assistance d'un intervenant extérieur ou du responsable approbateur des ***Demandeurs occupants***.

Le ***Titulaire*** sera tenu d'accompagner le ***RPA*** ou le responsable approbateur des ***Demandeurs occupants*** pour tout contrôle qu'il jugera utile en vue de l'admission des prestations ou suite à celles-ci.

Une visite de contrôle sera systématiquement organisée contradictoirement dans le cas d'un refus de validation de la demande initiale par le ***Demandeur occupant*** ayant exprimé le besoin de dépannage, le ***RPA*** sera informé de cette visite au préalable.

7.6. Pièces détachées, fournitures et produits

7.6.1. Pièces détachées, fournitures et produits

La totalité des pièces détachées et fournitures nécessaires à la parfaite exécution des prestations du présent accord-cadre sera fournie par le ***Titulaire***.

Les pièces détachées dont le montant unitaire est inférieur ou égal à 150 € HT seront à la charge financière du ***Titulaire*** et donc comprises au forfait de l'intervention.

Les pièces détachées dont le montant unitaire est supérieur à 150 € HT (hors frais annexes – livraisons, eco taxe, …), facture PROFORMA faisant foi, seront à la charge financière du MINARMAC. La pièce sera facturée par le ***Titulaire*** comme un prix nouveau obtenu par multiplication du coefficient K (de l'acte d'engagement) par le prix d'achat de la pièce de la facture PROFORMA. Le ***RPA*** validera la mise en place de ces pièces avant l'installation par le ***Titulaire***.

Sur la fourniture des pièces détachées dont le montant unitaire est **supérieur à 150 € HT**, le ***Titulaire*** sera admis à facturer un coefficient K dont le montant figure à l'AE.

Lorsque l'intervention du ***Titulaire*** ne nécessite pas de pièce de détachée mais une « fourniture ou un produit principal » spécifiquement déployé par le ***Titulaire*** pour l'intervention, notamment la peinture, et dont le montant **unitaire est supérieur à 150 € HT**, facture PROFORMA faisant foi, cette « fourniture ou ce produit principal » sera à la charge financière du MINARMAC. La « fourniture ou le produit principal » sera facturée par le titulaire comme un prix nouveau obtenu par multiplication du coefficient K (de l'acte d'engagement) par le prix d'achat de la « fourniture ou du produit principal » de la facture PROFORMA. Le ***RPA*** validera la « fourniture ou un produit principal » avant l'utilisation par le ***Titulaire***. Toutes autres fournitures et produits seront à la charge financière du ***Titulaire*** et donc comprises au forfait de l'intervention.

Ainsi, si une intervention impose l'utilisation de fournitures et pièces détachées dont chacune est d'un montant inférieur ou égal à **150 € HT** et d'une pièce détachée d'un montant supérieur à **150 € HT**, seule cette dernière pièce fera l'objet d'un devis.

Le ***Titulaire*** sera totalement responsable de l'organisation de ses stocks de pièces détachées, de fournitures et de produits, lesquelles devront permettre la parfaite exécution des prestations de l'accord-cadre.

Le ***Titulaire*** procédera au stockage des pièces détachées et fournitures dans les locaux mis à sa disposition par le ***RPA,*** en relation avec l'occupant sur chaque site, suivant besoin et espace disponible.

Les pièces défectueuses seront systématiquement remplacées par des pièces neuves.

La mise en déchetterie des pièces remplacées sera à la charge exclusive et systématique du ***Titulaire***.

Seules seront utilisées des pièces conformes aux normes françaises NF ou européennes EN, offrant toutes les garanties de fonctionnement et de sécurité.

Les pièces détachées, fournitures et produits seront en tout état de cause de qualité et de performance au moins égales à celles faisant l'objet du remplacement.

Sur demande du ***RPA***, le ***Titulaire*** devra justifier du respect de ces obligations :

- En fournissant la marque, et le type de la pièce à remplacer ou du produit utilisé,
- En fournissant la fiche technique de la pièce neuve ou du produit mis en place par ses soins,
- En fournissant des justificatifs de parfaites éliminations des déchets.

Cette demande du ***RPA*** pourra intervenir avant intervention du ***Titulaire*** ou après la réalisation des travaux, lors d'un contrôle.

En cas de non-respect de ces prescriptions le ***Titulaire*** devra remplacer les pièces ou le produit concernés à ses frais afin de se conformer aux prescriptions du présent article.

Le ***Titulaire*** aura obligation de faire apparaître sur sa facture PROFORMA, le prix public HT ainsi que les remises fournisseurs dont il aura bénéficié.

Le ***Titulaire*** aura obligation de faire bénéficier le ***RPA*** de ses remises fournisseurs.

7.6.2. Stocks de pièces détachées, de fournitures et de produits

Le ***Titulaire*** mettra en place un ou des stocks de pièces détachées, de fournitures et de produits, suffisants pour répondre de façon optimum aux exigences du présent accord-cadre.

Le ***Titulaire*** assurera l'achat des pièces, fournitures et produits tous corps d'état ainsi que l'organisation et le suivi des stocks afférents.

Les conditions de stockage garantiront la parfaite conservation des pièces, fournitures et produits ultérieurement mis en œuvre.

A tout moment le ***RPA*** sera fondé à demander au ***Titulaire*** un état des stocks de pièces, fournitures et produits.

7.6.3. Consommables

Le ***Titulaire*** sera en charge, au titre de son forfait, de l'approvisionnement en produits et consommables nécessaires à la parfaite exécution du marché notamment :

- Huiles et graisses,
- Produits de nettoyage des installations et pièces détachées : solvants, protections, etc,
- Produits de protection des installations et pièces détachées : vernis, peinture, etc,
- Produits d'essuyage,
- Produits dégrippant,
- Produits anticorrosion,
- Colles,
- Petits consommables (joints, visseries, chevilles, peinture pour reprise, …),
- etc.

Le ***Titulaire*** s'assurera de la compatibilité des fournitures et consommables avec la législation en vigueur.

Le ***Titulaire*** sera en possession des fiches techniques et de sécurité des produits détenus.

7.7. Garantie de fonctionnement des équipements remplacés

La garantie de fonctionnement débutera à la date de validation de l'intervention par le ***Demandeur occupant*** *ou le* ***RPA***.

Le matériel fourni et mis en œuvre par le ***Titulaire*** devra remplir ses fonctions intrinsèques durant un délai minimum de 1 an.

Au titre de cette garantie, si une nouvelle défaillance de même origine technique que la première affectait le même organe, il n'y aura pas d'ouverture de droit à facturation pour la seconde réparation (l'OI ne serait pas décompté). Un rapport sur les motifs de la nouvelle défaillance sera établi et précisera les actions prévues pour éviter son renouvellement.

7.8. Interventions sur des matériels sous garantie

Si le ***Titulaire*** intervient en dépannage sur du matériel posé par une autre entreprise et faisant l'objet d'une garantie particulière, le ***Titulaire*** interviendra pour une mise en sécurité des installations et communiquera au ***RPA*** les éléments nécessaires à la mise en œuvre d'un recours en garantie.

7.9. Plans de prévention

Le ***Titulaire***, en période de démarrage du présent accord-cadre, signera un plan de prévention pour chaque site inclus dans le périmètre géographique du marché.

7.10. Permis de Feu

Toutes opérations occasionnelles sur les sites mettant en œuvre des moyens générateurs de flammes, chaleur, arc électrique, étincelles, … en l'occurrence par des opérations de nature à meuler, souder, buriner, braser, oxycouper… (liste non exhaustive) doivent faire l'objet d'une procédure de prévention adaptée. Le ***Titulaire*** doit établir un Permis de Feu conforme à la réglementaire en vigueur.

Ce document est fourni et renseigné à l'initiative du ***Titulaire*** qui a la connaissance et est le seul à connaître les techniques employées pour un chantier identifié.

Le ***Titulaire*** doit le présenter au chargé de prévention du site concerné avant la mise en œuvre. L'application et le contrôle des modes opératoires du Permis de Feu restent sous l'entière responsabilité du ***Titulaire***. Un exemplaire conjointement signé par le ***Titulaire*** et le Responsable du site est transmis au RSEM pour chaque opération.

Le Permis de Feu doit être renouvelé à chaque opération, par journée et par site.

7.11. Nettoyage de la zone d'intervention

Les locaux dans lesquels se dérouleront les interventions du ***Titulaire*** feront systématiquement l'objet d'un nettoyage par le ***Titulaire*** en fin d'intervention.

Après intervention, les meubles devront être remis à leur place, les lumières éteintes, les portes et fenêtres fermées par le ***Titulaire***.

7.12. Protection des locaux

Le ***Titulaire*** devra assurer la sauvegarde et la protection des ouvrages, machines, équipements, mobiliers, objets divers… pendant toute la durée nécessaire à la réalisation de ses prestations, en accord avec le service concerné, sans que ces prestations puissent donner lieu à un supplément de prix. Toutes dégradations feront l'objet d'une fiche d'incident et les réparations incomberont au ***Titulaire*** dans leur intégralité quel que soit le prix de la réparation à effectuer.

Dans certains cas, un état des lieux préalable à toute intervention pourra être demandé par le ***Titulaire*** afin d'éviter les contestations ultérieures.

7.13. Balisage de la zone d'intervention

Chaque fois que cela s'avèrera nécessaire, le ***Titulaire***, pour les chantiers dont il a la charge, devra à ses frais et après approbation du ***RPA***, signaler, par toutes mesures appropriées, la zone de travaux et prévenir les usagers de la présence des chantiers ou des risques.

7.14. Traitements des déchets

L'élimination de tous les déchets issus des prestations effectuées par le titulaire est à la charge de ce dernier. Le ***Titulaire*** ne devra en aucun cas utiliser les réceptacles à déchets de l'administration.

Le ***Titulaire*** du marché s'engage à récupérer tous les éléments et produits qui nuisent à l'environnement et à les recycler ou les détruire selon les règlements en vigueur. Le transport, tout comme le regroupement avant transport, seront effectués dans les conditions règlementaires et donneront lieu à l'établissement des documents et certificats appropriés, indiquant les types et les quantités enlevées. Pour les éléments qui le nécessitent, une copie des documents attestant le recyclage ou la destruction devra être fournie au ***RPA*** en fin de chantier.

De manière systématique, le ***Titulaire***, établira un CERFA N° 12571*01 intitulé « bordereau de suivi des déchets » pour l'ensemble des matériels à détruire, en accord avec ***RPA*** ou son représentant qui le paraphera au départ en tant que producteur de déchets.

Les déchets polluants doivent faire l'objet d'un suivi rigoureux à partir d'un « tableau de suivi des déchets polluants ». Au terme de chaque intervention de traitement des déchets polluants, à défaut, le premier jour ouvrable qui suit l'intervention, le titulaire doit :

- Consigner l'intervention sur le « répertoire général de suivi des interventions » ;
- Compléter le « tableau de suivi des déchets polluants » ;
- Établir un « compte rendu d'intervention » et joindre le double des bordereaux de suivi des déchets industriels ;
- Renseigner le « système de gestion des documents de suivi ».

En fonction des déchets le titulaire fournira les documents suivants datés et signés :

- Le bordereau de suivi des déchets dangereux contenant de l'amiante (BSDA) ;
- Le bordereau de suivi de déchets dangereux (BSDD) ;
- L'attestation de non mélange et fiche de renseignement ;
- Pour les centres d'enfouissement technique de classe 2 et 3, le titulaire fournira en plus du bordereau de suivi de déchets, le certificat d'acceptation au centre de stockage le plus proche.

Il est rappelé que depuis le 01/07/2022, l'utilisation de l'application TRACKDECHET est obligatoire.

Ainsi s'impose au ***Titulaire*** la dématérialisation des bordereaux de suivi des déchets issus du présent marché, qu'ils soient dangereux, polluants organiques persistants (POP) ou non dangereux, pour en assurer la traçabilité.

Le système de dématérialisation « TRACKDECHETS », développé par le Ministère de la Transition écologique, permet la prise en charge des déchets dangereux, les déchets amiantés, mais également des fluides frigorigènes. Il est gratuit : https://trackdechets.beta.gouv.fr/

Le ***Titulaire*** s'assure donc de la création des bordereaux de suivi de déchets (BSD) via Trackdéchets, soit par le ***Titulaire*** lui-même, soit par le transporteur. Les entreprises de transport, collecte et traitement des déchets non dangereux, intervenant au profit du ***Titulaire***, sont obligatoirement inscrites sur Trackdéchets.

Le ***Titulaire*** s'assure que les BSD sont générés a minima cinq (5) jours avant l'enlèvement des déchets. Dès création du document, le ***Titulaire*** en informe par courriel son donneur d'ordre en USID.

ARTICLE 8. RESPONSABILITÉS DU *TITULAIRE*

En plus des moyens minimums en personnels imposés par le présent accord-cadre, il appartiendra au ***Titulaire*** de déployer les moyens en personnels et en matériels qu'il estimera nécessaires à la parfaite exécution des prestations qui lui seront demandées, dans le respect des exigences du présent accord-cadre et notamment des délais d'intervention contractuels.

Les moyens à déployer par le ***Titulaire*** pour satisfaire les exigences du présent accord-cadre s'appliqueront aux ressources suivantes :

- Ressources humaines intervenant sur le site (nombre et qualification),
- Ressources matérielles (pièces, outillages, appareils de mesure, fournitures/consommables, produits etc.),
- Fonctions supports de l'entreprise (gestion des ressources humaines, gestion de la sécurité, etc.).

8.1. Généralités sur les responsabilités du *Titulaire*

Le ***Titulaire*** réalisera, sous sa responsabilité exclusive, l'ensemble des prestations nécessaires à l'exécution de l'accord-cadre.

Le ***Titulaire*** sera seul responsable de l'organisation du travail, de la discipline, du respect des consignes et de l'efficacité de son personnel. Il établira des consignes précises à l'intention de ce dernier. Celles-ci seront soumises préalablement au ***RPA*** pour accord sur les modalités d'intervention. La responsabilité du ***RPA*** ou du service utilisateur des locaux ne pourra être engagée pour tout défaut de sécurité des installations confiées au ***Titulaire***.

La responsabilité du ***Titulaire*** sera recherchée en cas d'incident ou d'accident quelconque et consécutif à une réalisation de prestation dont il a la charge. Le ***Titulaire*** sera également tenu pour responsable des dommages causés directement ou indirectement, à l'occasion de l'exécution des prestations du présent accord-cadre :

- A son personnel, au personnel de l'administration ou à des tiers,
- A ses biens et aux biens appartenant à l'administration ou à des tiers.

Le ***Titulaire***, après intervention de dépannage, laissera les installations concernées en parfait état de fonctionnement et de sécurité mais aussi dans un aspect de finition au moins identique à celui trouvé avant intervention.

Le ***Titulaire*** devra en particulier respecter la réglementation en matière de gestion des déchets de chantier ainsi que les prescriptions du §7.14. Le ***Titulaire*** devra fournir sur simple demande du ***RPA*** la preuve du respect de la réglementation (bordereau de destruction et autres systèmes de traçabilité des déchets).

Le ***Titulaire*** à l'occasion de ses interventions, signalera au RPA tout équipement en défaut de contrôle obligatoire (CVPO) ou manifestement mal entretenu.

Le ***Titulaire*** assurera en tant que de besoin un devoir de conseil et d'assistance au ***RPA***, tant au plan technique que normatif.

8.2. Ressources humaines

Le ***Titulaire*** devra mobiliser les techniciens dotés des compétences requises (habilitations, qualifications, certifications).

8.2.1. Représentant du *Titulaire* pour l'exécution de l'accord-cadre

Le ***Titulaire*** désignera un représentant responsable de l'exécution de l'ensemble des prestations dues au titre du présent accord-cadre et interlocuteur privilégié du ***RPA***. Ce représentant du ***Titulaire*** traitera l'ensemble des questions techniques et administratives liées à l'exécution de l'accord-cadre.

Le nom du représentant du ***Titulaire*** et sa qualification exacte seront communiqués au ***RPA*** pendant la phase de démarrage de l'accord-cadre.

Le représentant du ***Titulaire*** devra être expérimenté et sa formation comme sa compétence seront en parfaite adéquation avec les responsabilités confiées.

Le représentant du ***Titulaire*** devra obligatoirement faire partie du personnel du ***Titulaire***.

Le représentant du ***Titulaire*** sera notamment chargé des relations avec le ***RPA***, de l'organisation et du suivi des prestations de l'accord-cadre, du reporting des interventions, du pilotage des personnels de l'entreprise ***Titulaire*** et du contrôle des sous-traitants.

A ce titre, il devra notamment :

- Etre autorisé à prendre toutes décisions immédiates à la suite des observations formulées par le ***RPA***,
- Assister à toutes réunions décidées par le ***RPA***.

Le représentant du ***Titulaire*** responsable de l'exécution de l'accord-cadre devra être joignable par téléphone portable à tout moment pendant les heures ouvrables.

Le ***Titulaire*** devra informer le ***RPA*** de toute absence (congés, arrêts maladie, formation, etc.) de son représentant et désigner nommément son remplaçant. Ledit remplaçant disposera des mêmes capacités et compétences que le représentant en titre.

8.2.2. Mise en place des équipes

Le ***Titulaire*** mettra en place l'équipe intervention nécessaire pour répondre aux exigences du marché, notamment en termes de délais, en prenant en compte les surfaces soutenues, les nombres d'occupants, les distances entre les lieux d'intervention, les statistiques disponibles sur les nombres et types d'interventions réalisées dans les années antérieures.

⚠ En tout état de cause, le **volume minimum** de techniciens déployés de façon permanente sur sites sera d'une équipe permanente (à temps plein ou à mi-temps quotidien) de 2 équipiers minimum.

Le ***Titulaire*** mettra en place l'organisation quantitative (et qualitative) qu'il considérera nécessaire pour répondre aux exigences du présent accord-cadre sans, en aucun cas, avancer de proposition quantitativement inférieure à celle précisée par le tableau ci-dessus présenté.

Au cours du déroulement de l'accord-cadre, en cas de non satisfaction des exigences précisées à l'Art. 6.6, le ***Titulaire*** devra ajuster à la hausse ses effectifs jusqu'à atteinte des résultats attendus.

8.2.3. Liste du personnel

Le ***Titulaire*** sera tenu de communiquer au ***RPA*** la liste de son personnel (personnel affecté au site) admis à intervenir dans les locaux et remettra pour chacun d'eux une fiche signalétique indiquant leurs noms, âge, adresse et qualifications.

Cette liste devra être maintenue à jour et sera consultable à tout moment par le ***RPA***.

Les changements ou mouvements de personnels devront être signalés par avance au ***RPA***.

Tout modificatif de la liste de personnels, tant en termes quantitatif que qualificatif par rapport à la liste proposée lors de la remise de l'offre devra recevoir l'accord du ***RPA***.

Les personnels proposés par le ***Titulaire*** devront disposer de toutes les qualifications nécessaires et adaptées à leurs missions.

Le ***Titulaire*** sera seul responsable de la discipline et de la bonne tenue de son personnel et de celui de ses sous-traitants. Il veillera à ce que son personnel ou celui de ses sous-traitants se conforme strictement aux consignes particulières, relatives à l'usage des matériels et des équipements présents sur le site, telles que le ***RPA*** lui aura communiquées.

Le personnel du ***Titulaire*** intervenant sur site devra être vêtu d'une tenue de travail identifiable (blouse ou combinaison de travail et nom de l'entreprise apparent). Le ***RPA*** se réservera le droit d'interdire l'accès au site à un agent présentant une tenue inadaptée.

8.3. Moyens matériels

Le ***Titulaire*** fournira tous outillages individuels et collectifs, appareils de mesure et d'étalonnage, enregistreurs, moyens de travail en hauteur, moyens de levage, moyens logistiques d'accompagnement du service (véhicules, téléphones portables, etc.) nécessaires à la parfaite exécution des prestations du présent accord-cadre.

Cette responsabilité impliquera notamment :

- La définition des moyens qu'il estime nécessaires,
- La conduite, par du personnel habilité, des moyens qu'il met en œuvre,
- La maintenance de ses moyens propres,
- Le respect de la législation pour tout ce qui concerne les moyens et activités de manutention,
- La réalisation des contrôles et vérifications périodiques obligatoires liés à ces matériels.

8.3.1. Moyens de communication

Le ***Titulaire*** équipera chacun de ses personnels sur site d'un téléphone portable.

Le ***Titulaire*** fournira au ***RPA*** un numéro de téléphone d'astreinte joignable 7J/7, 24H/24. Ainsi, le technicien d'astreinte devra pouvoir être joint à tout moment.

8.3.2. Moyens de déplacement du *Titulaire*

Le ***Titulaire*** fournira, sous son entière responsabilité, tous les moyens nécessaires pour assurer :

- Les déplacements de ses techniciens,
- Le transport des ensembles, sous-ensembles, pièces et fournitures et produits depuis les lieux de stockage ou de réception vers les lieux d'intervention et ce en toute sécurité.

8.3.3. Manutentions

Le ***Titulaire*** fera son affaire, avec ses moyens propres, de toute manutention de pièces ou d'équipements à l'intérieur ou à l'extérieur des bâtiments, en prenant soin de ne pas provoquer de gêne aux utilisateurs.

8.3.4. Outillages - équipements

Le ***Titulaire*** se dotera de l'outillage nécessaire aux prestations de l'accord-cadre : outillage individuel, outillage collectif, appareils de mesure et d'étalonnage, enregistreurs, moyens de travail en hauteur, etc.

Le ***Titulaire*** prendra à son entière charge l'outillage et les consommables afférents (mèches, disques, forêts, abrasifs, …).

L'ensemble des appareils et outils utilisés par le ***Titulaire*** devra être en parfait état de fonctionnement et être à jour des vérifications règlementaires obligatoires.

Le ***Titulaire*** tiendra à jour et à disposition du ***RPA*** les documents et justificatifs des contrôles et vérifications périodiques obligatoires (CVPO) de ses équipements et outillages.

Le ***Titulaire*** devra obligatoirement équiper son personnel en équipements de protection, individuels et collectifs nécessaires à son activité, conformément à la réglementation en vigueur.

8.4. Documentation

Tout document technique existant relatif à une installation dépannée sera fourni par le ***RPA***, sur demande du ***Titulaire***.

Dans la mesure ou le ***RPA*** ne détient pas de document technique afférent à l'installation dépannée, le ***Titulaire*** prendra à sa charge la recherche documentaire auprès du fournisseur, du constructeur ou de tout autre organisme susceptible de le détenir, et ce sans rémunération complémentaire au titre du présent accord-cadre.

Tout document ainsi obtenu par le ***Titulaire*** sera transmis en copie au ***RPA***, sous une semaine après sa réception.

Le ***Titulaire*** s'engage à constituer sa propre base documentaire technique nécessaire à l'accomplissement de sa mission.

En cas d'arrêt de l'accord-cadre ou à l'issue du délai de sa validité, cette base de documentation sera transférée immédiatement au ***RPA***, dans l'état et sans rémunération complémentaire.

8.5. Installation du *Titulaire*

8.5.1. Installation de chantier

Le ***Titulaire*** se réfèrera à l'article 4.2 du CCAP.

8.5.2. Energie-Fluides

Dans le cadre de son installation, le ***Titulaire*** sera autorisé à se raccorder aux réseaux de fluides du maître d'ouvrage, s'ils existent.

Le ***Titulaire*** devra :

- La réalisation d'un branchement électrique de chantier. Le ***Titulaire*** assurera toutes les démarches auprès des sociétés concessionnaires si nécessaire. La prestation comprendra également la dépose en fin de marché,
- La mise en place d'un coffret électrique de chantier contrôlé par un organisme agréé avant utilisation. La prestation de contrôle sera due au titre de l'installation de chantier. Les consommations resteront à la charge financière du MINARMAC,
- La réalisation d'un branchement en eau, comprenant la fourniture et la pose d'un compteur si demandé par le ***RPA***, des canalisations provisoires et de tous autres accessoires nécessaires au besoin du chantier. Le ***Titulaire*** du présent accord-cadre assurera toutes les démarches auprès des sociétés concessionnaires, si nécessaire. Les consommations resteront à la charge financière du MINARMAC.

8.5.3. Stockage des matériels et produits

Le ***Titulaire*** assurera un stock de pièces détachées permettant de garantir le parfait respect des clauses contractuelles et notamment des délais d'intervention.

Le stockage du matériel et des produits sera réalisé dans des locaux prévus à cet effet et concédés par le BASS BLG.

L'entreposage sera réalisé dans le strict respect de la réglementation en matière environnementale et de sécurité.

Aucun matériel ou produit ne sera stocké en dehors des emplacements autorisés.

8.6. Conditions d'accès aux sites

Les formalités de demandes d'accès aux sites sont précisées à l'article 1.10.3 du CCAP.

L'autorité militaire reste en tout temps, souveraine dans sa décision d'octroyer ou non l'accès aux sites militaires au personnel extérieur au ministère des armées.

L'autorité militaire se réserve en particulier la possibilité de refuser une demande d'accès sans en préciser le motif.

Dans ce dernier cas, le ***Titulaire*** ou ses sous-traitants ne pourront en rien émettre de réclamation.

Le personnel du ***Titulaire*** et de ses sous-traitants porteront leurs badges d'accès de façon visible.

8.7. Circulation

Le ***Titulaire*** veillera à ce que son personnel se conforme strictement aux conditions d'accès aux locaux, aux consignes de circulation et au règlement intérieur des lieux d'exécution des prestations ainsi qu'aux dispositions du plan de prévention en vigueur.

A minima, le code de la route s'applique sur toutes les emprises.

ARTICLE 9. TABLEAU DE BORD

Le contenu définitif du tableau de bord et sa mise en forme seront précisés lors de la phase de démarrage de l'accord-cadre.

Le tableau de bord relatif à la maintenance corrective des infrastructures comporte a minima les indicateurs mensuels inscrits au COP (Contrat d'Objectif et de Performance) du SID, à savoir :

- Le nombre de demandes d'interventions par le ***Demandeur occupant*** et le ratio de consommation par rapport à la quantité allouée sur une période donnée
- Le nombre et le pourcentage des différentes typologies des demandes d'interventions
- Le nombre, le pourcentage de demandes d'interventions refusées par le ***Titulaire*** et les justifications correspondantes
- Le nombre et le pourcentage d'interventions exécutées – validées par le ***Demandeur occupant*** – dans les délais contractuels,
- Le nombre et le pourcentage de non-exécution des interventions dans les délais contractuels (avec précision, pour chaque prestation « en cours », du nombre de jour de retard),
- Le récapitulatif des pièces et fournitures supérieures à 150 € HT
- Le délai moyen de réalisation des dépannages,
- La mise à jour de l'inventaire du stock de pièces détachées,
- Le suivi des exigences prévues à l'article 1.15.3 du CCAP concernant les caractéristiques de certains matériaux utilisés :
    - Classe énergétique des ampoules
    - Performance de la robinetterie
    - Certification des laines minérales
    - Classe d'émission des polluants volatils.

Ce tableau de bord devra permettre la distinction entre les différents ***Demandeurs occupants.***

Le tableau de bord relatif à la maintenance corrective des infrastructures pourra être complété par d'autres indicateurs. Le ***RPA*** en informera alors le ***Titulaire*** à l'occasion des réunions périodiques prévues au présent marché.

Ce tableau de bord est à fournir pour la totalité du périmètre mais également pour chacun des sites soutenus.

ARTICLE 10. RÉUNIONS DE COORDINATION

Des réunions périodiques seront organisées, entre le ***RPA***, le ***Titulaire*** et éventuellement le responsable approbateur des ***Demandeurs occupants*** de façon à traiter les difficultés en cours et à optimiser le traitement des prestations.

La périodicité de ces réunions pourra être adaptée à la demande de l'une des parties (***RPA***, ***Titulaire, Demandeurs occupants***) et en fonction des dispositions définies en phase de démarrage.

10.1. Les réunions hebdomadaires

Pour site soutenu, une réunion hebdomadaire sera organisée réunissant***Titulaire*** et responsable approbateur des ***Demandeurs occupants ou de l'USID***.

A l'occasion de cette réunion hebdomadaire un point de situation des interventions finalisées, en cours et demandées sera effectué. Les difficultés particulières seront exposées par le ***Titulaire*** et une priorisation des interventions pourra être décidée par le ***RPA***.

10.2. Les réunions mensuelles

Une réunion mensuelle réunira ***RPA***, ***Titulaire*** et éventuellement responsable approbateur des ***Demandeurs-occupants, ou de l'USID,*** en vue de faire un point de situation des prestations sur la totalité du périmètre géographique du marché. L'ordre du jour type sera fixé par le ***RPA*** en phase de préparation de l'accord-cadre.

Le ***Titulaire*** rédigera le compte rendu de la réunion et l'adressera au ***RPA*** sous 15 jours à compter de la date de tenue de la réunion.

10.3. La réunion annuelle

Organisée au plus tard deux mois avant la fin d'une période de reconduction du marché, la réunion annuelle aura notamment pour objectifs :

- D'analyser les résultats obtenus,
- D'examiner les difficultés rencontrées,
- De définir des actions de progrès,
- De proposer des améliorations pour la période suivante.

Le ***Titulaire*** rédigera méticuleusement le compte rendu de la réunion et l'adressera au ***RPA*** sous 15 jours à compter de la date de tenue de la réunion.

ARTICLE 11. PHASE DE DÉMARRAGE DE L'ACCORD-CADRE

Conformément aux dispositions de l'article 4.1 du CCAP, il est prévu une période de préparation d'un mois en début d'accord-cadre.

Durant cette phase de démarrage de l'accord-cadre, les activités à réaliser par le ***Titulaire*** seront notamment les suivantes :

- L'établissement et la présentation au visa du ***RPA*** du programme détaillé de la phase de démarrage de l'accord-cadre (nom des responsables, numéros de téléphone des intervenants, organigramme de la structure mise en place…),

- La prise de connaissance des sites, et des installations, bâtiments, ouvrages et aires aménagées de toute nature compris dans le périmètre de l'accord-cadre,
- La participation à l'élaboration des plans de prévention annuels,
- L'information sur les risques HST dont la localisation des matériaux amiantés (consultation des DTA),
- La participation à une réunion de lancement avec les principaux utilisateurs des sites et modalités spécifiques d'intervention en fonction des formations concernées,
- La mise en place éventuelle de charte tripartite détaillant les modalités de mise en œuvre du SOS dépannage « à la main » des commandants de formation fournie en annexe 1 (la mise en place de la charte tripartie se fera uniquement sur décision du RPA. Elle pourra être mise en place à tout moment du marché).
- La formation du ***Titulaire*** aux procédures organisationnelles du ***RPA***,
- Une formation du ***Titulaire*** à l'utilisation du logiciel de gestion informatisée GTP,
- La constitution du tableau de bord et sa mise en forme (cf. article 9 du CCTP),
- La mise en place des moyens d'intervention nécessaires à l'exécution des prestations : outillage, fournitures, atelier, moyen de manutention, transport des personnels, moyens de communication,
- L'état des lieux, le cas échéant, des locaux mis à disposition du ***Titulaire*** et moyens mis en place : raccordement si nécessaire aux réseaux (électricité, téléphone, eau), vestiaires, etc…,
- La fourniture des actes spéciaux de déclaration de sous-traitance,
- La fourniture des éléments nécessaires à l'établissement des autorisations individuelles d'accès, dont les fiches individuelles de contrôle réglementaire pour tous les personnels de l'entreprise ainsi que pour les éventuels sous-traitants,
- L'élaboration des tableaux de bords, des modèles de plannings, des modèles de fiches, modèles de documents de suivi,
- La constitution du volant d'atelier,
- La préparation des modes opératoires d'interventions dont traçabilité des durées d'intervention du ***Titulaire*** (début, fin, notamment pour les demandes de dépannage urgentes),
- La définition en lien avec le ***RPA*** des modalités détaillées de transmission des demandes d'intervention et des comptes rendus d'intervention,
- La définition de la liste des personnes habilitées par le ***RPA*** à demander une intervention urgente hors cadre des DT issues du logiciel outil GTP.

ARTICLE 12. PHASE DE FIN DE L'ACCORD-CADRE

En phase de fin de contrat le ***Titulaire*** remettra au ***RPA*** l'ensemble des documents, fiches techniques et dossiers reçus lors du démarrage de l'accord-cadre, ainsi que ceux mis à jour et établis par le ***Titulaire*** durant l'accord-cadre.

Le ***Titulaire*** devra par ailleurs la remise en état initial des locaux et espaces qui auront été mis à sa disposition dans le cadre de l'exécution du présent marché.

Cette phase, d'une durée d'un mois, débutera un mois avant la fin du présent accord-cadre.

***