



**MINISTÈRES
SOCIAUX**

*Liberté
Égalité
Fraternité*

**Secrétariat général
Direction des finances,
des achats et des services**

CAHIER DES CLAUSES TECHNIQUES PARTICULIÈRES (C.C.T.P)

N° BPM021622

**MAINTENANCES PREVENTIVE ET CORRECTIVE DES
EQUIPEMENTS DE CUISINE DES MINISTÈRES SOCIAUX**

**Direction des finances, des achats
et des services
Sous-direction des services généraux et de l'immobilier
Bureau des équipements**

14 avenue Duquesne 75350 PARIS 07 SP

SOMMAIRE

ARTICLE I. OBJET ET PERIMETRE DU MARCHE	3
1.1 Objet du marché	3
1.2 Périmètre du marché	3
ARTICLE II. DESCRIPTION TECHNIQUE DES PRESTATIONS ATTENDUES	3
2.1 Liste des produits objets de ce marché	3
2.2 Maintenance préventive	3
2.2.1 Périodicité	3
2.2.2 Maintenance préventive	3
2.3 Maintenance corrective	5
ARTICLE III. OBLIGATION DU TITULAIRE	5
3.1 Obligations de résultat	5
3.2 Obligation de confidentialité	6
3.3 Engagement du titulaire	6
3.4 Respect de la réglementation et responsabilité	7
3.5 Réunions	7
ARTICLE IV MODALITES D'EXECUTION DES PRESTATIONS	8
4.1 Plan de prévention et réunion de démarrage	8
4.2 Interlocuteur dédié	8
4.3 Reporting	9
ARTICLE V CLAUSES ENVIRONNEMENTALES	9

ARTICLE I. OBJET ET PERIMETRE DU MARCHE

1.1 Objet du marché

Le présent marché a pour objet, d'une part, la maintenance préventive et d'autre part, la maintenance corrective des équipements de cuisine des ministères sociaux (Ministère des solidarités et de la santé et Ministère du travail, de l'emploi et de la formation professionnelle) afin de garantir une continuité de service des installations.

1.2 Périmètre du marché

L'ensemble des intendances des cabinets des ministères sociaux sont concernés par le présent marché. Les intendances sont localisées :

- 14, avenue Duquesne Paris 7^{ème}
- 127 rue de Grenelle Paris 7^{ème}

La dénomination des ministères, les sites, les adresses sont susceptibles d'évoluer pendant la durée du marché. L'Administration notifiera par écrit au titulaire tout changement sans qu'il y ait lieu d'établir un avenant.

Une visite des nouveaux locaux éventuels sera programmée par l'Administration en lien avec le titulaire.

ARTICLE II. DESCRIPTION TECHNIQUE DES PRESTATIONS ATTENDUES

2.1 Liste des produits objets de ce marché

La nature, le nombre et la localisation des produits objets de ce marché sont définies dans l'annexe 1 dite « Liste des équipements ».

Le titulaire sera informé, par courriel, de toute modification opérée sur la liste.

2.2 Maintenances préventives

2.2.1 Périodicité

Une maintenance préventive de l'ensemble des produits (équipements de cuisine, nettoyage des hottes et matériels s'y rattachant) est effectuée 2 fois par an pendant la durée du marché.

Ces prestations font l'objet de bons de commande sur devis conformes au BPU présenté par le titulaire et validé par l'administration.

Le titulaire établit et remet à l'Administration *lors de la réunion de démarrage* un premier calendrier annuel des interventions préventives en mentionnant les horaires d'intervention.

A partir de la deuxième année d'exécution du marché, le titulaire transmet à l'Administration *entre le 15 novembre et le 31 décembre au plus tard*, un nouveau calendrier annuel des interventions préventives.

Ces interventions auront lieu du lundi au vendredi.

2.2.2 Maintenance préventive des équipements de cuisine

Lors de la maintenance préventive, le titulaire inspecte les équipements, effectue des tests et les calibrages des équipements le cas échéant.

Il est procédé :

- au nettoyage des moteurs et de toutes les pièces nécessitant ce type d'opération,
- à la remise de gaz lorsque la température est trop élevée,
- à tout réglage nécessaire au bon entretien des équipements,
- au remplacement de pièces détachées et petites fournitures si nécessaire et si leur montant est inférieur ou égal à 150 € HT

Si le montant du remplacement des pièces détachées et des petites fournitures est supérieur à 150 € hors taxe, le titulaire doit émettre un devis détaillé et l'envoyer, à l'issue de la visite, pour validation à l'administration en précisant si besoin l'urgence de ce remplacement.

Le titulaire devra **obligatoirement** faire apparaître, dans le devis :

- le coût contractuel de la main d'œuvre,
- le coût contractuel du déplacement,
- le prix des pièces conformément au catalogue public,
- le montant contractuel de la remise,
- le montant final après remise,
- le montant total H.T et T.T.C,
- le taux de T.V.A et son montant.

Le prix des pièces détachées est facturé en application du taux de remise sur les prix HT du catalogue fournisseur du titulaire. Ce taux de remise est mentionné dans le bordereau des prix unitaires.

2.2.3 Maintenance préventive des hottes et matériels s'y rattachant :

Au titre du présent marché, le titulaire s'engage à nettoyer les matériels ci-dessous :

- 1 hotte inox – 3 mètres x 1 mètre x 0.50 mètre
- 1 capteur inox avec 4 filtres à mailles – 2 obturateurs
- 1 hotte lamellisée - 1 mètre x 1 mètre x 0.50 mètre
- 2 gaines verticales de 6 mètres linéaires
- 2 gaines horizontales de 3 mètres linéaires
- 1 gaine de refoulement
- 2 extracteurs

Les prestations seront les suivantes :

- Protection des plans de travail, plaques de cuisson...
- Nettoyage des gaines horizontales et verticales
- Récupération des eaux sales en pied de gaine ou dans la gaine par un matériel adapté
- Nettoyage des extracteurs et de la turbine
- Nettoyage de l'intérieur des hottes
- Nettoyage des filtres à graisse
- Toutes autres opérations nécessaires au bon fonctionnement des hottes

2.3 Maintenance corrective

Les interventions effectuées au titre de la maintenance corrective ont pour objet le dépannage et la remise en état de fonctionnement des équipements.

A ce titre, Le titulaire doit :

- accuser réception des demandes d'assistance transmises par mail ;
- répondre, sur un support téléphonique, aux demandes d'assistance de 8h30 à 18h du lundi au samedi;
- assurer une assistance sur site dans un délai maximum de 24h les jours ouvrés, les dimanches et jours fériés de 8h à 18h.
Ce délai court à compter de l'appel au support téléphonique ou de la réception de la demande d'assistance par courriel.

Le non-respect de cette obligation entraîne l'application des pénalités prévues au CCAP.

Cette assistance comprend le déplacement, l'intervention d'un technicien, l'expertise de la panne, la rédaction d'un devis si nécessaire et l'ensemble des opérations de maintenance curative

- établir les documents nécessaires pour permettre à l'administration une traçabilité de la maintenance effectuée : fiche d'intervention détaillée (jour, horaire, site d'intervention, appareil concerné, motif de l'intervention, proposition de devis ou résolution de la panne).

Si le montant du remplacement des pièces détachées et des petites fournitures est supérieur à 150 € hors taxe, le titulaire doit émettre un devis détaillé et l'envoyer, à l'issue de la visite, pour validation à l'administration en précisant si besoin l'urgence de ce remplacement.

Le titulaire devra **obligatoirement** faire apparaître, dans le devis :

- le coût contractuel de la main d'œuvre,
- le coût contractuel du déplacement,
- le prix des pièces conformément au catalogue public,
- le montant contractuel de la remise,
- le montant final après remise,
- le montant total H.T et T.T.C,
- le taux de T.V.A et son montant.

Le prix des pièces détachées est facturé en application du taux de remise sur les prix HT du catalogue fournisseur du titulaire. Ce taux de remise est mentionné dans le bordereau des prix unitaires.

ARTICLE III. OBLIGATION DU TITULAIRE

3.1 Obligations de résultat

Le titulaire doit garantir :

- La continuité du bon fonctionnement des équipements de cuisine lors des maintenances préventives selon le calendrier établi ;
- La remise en état des équipements de cuisine lors des maintenances curatives ;

- La gestion optimale de toutes les opérations de maintenance pour assurer la qualité de service. A ce titre, le titulaire s'engage à faire exécuter l'ensemble des prestations par du personnel qualifié et détenant toutes les compétences et habilitations techniques nécessaires et à jour conformément aux dispositions réglementaires ;
- La conformité des installations ;
- Le niveau de qualité des prestations demandées ;
- La prise en charge des relations avec les fournisseurs pour le remplacement des pièces et éléments nécessaires à la remise en état fonctionnel des équipements ;
- Des interventions curatives dans un délai de 24 h maximum du lundi au samedi (jours ouvrables) ainsi que lors de demandes d'assistance les dimanches et jours fériés ;

Ces objectifs passent par la mise en place d'un technicien soit comme prévu dans le calendrier annuel pour les maintenances préventives soit à la demande de l'administration pour les maintenances curatives, une remise en état des équipements, la réalisation de tous les tests, réglages, calibrages préalables au fonctionnement à l'issue de l'intervention, la réduction du nombre de pannes et le respect du délai d'intervention de 24 h du lundi au samedi et lors de demandes d'assistance les dimanches et jours fériés.

Outre le respect des dispositions du marché, le titulaire ne pourra se prévaloir dans l'exercice de sa prestation d'une quelconque méconnaissance de l'ensemble de la réglementation relative à son activité.

La mission du titulaire étant de maintenir les installations existantes en bon état de fonctionnement, les dégâts ou les interruptions de service qui peuvent résulter de sa faute sont réparés par lui-même et à ses propres frais.

A défaut d'intervention sous 24 heures de ces réparations, le représentant de l'administration peut, sans qu'il soit nécessaire de recourir à une mise en demeure, les faire exécuter aux frais du titulaire par tous les moyens qu'il juge bon.

Il appartient au titulaire de compléter si nécessaire les moyens qu'il définit dans son projet d'organisation pour répondre à ces obligations de résultats.

3.2 Obligation de confidentialité

Le titulaire qui, à l'occasion de l'exécution du marché, aura reçu de la personne publique ou de toute autre personne présente sur les lieux des prestations, communication à titre confidentiel, de renseignements, documents ou objets quelconques, est tenu de maintenir la confidentialité attachée à cette communication. Il ne doit divulguer aucune information qui résulte de l'exécution du marché.

Le titulaire s'engagera sans délai à avertir la personne publique de toute éventuelle violation de l'obligation de confidentialité du fait de ses préposés.

3.3 Engagement du titulaire

Le titulaire s'engage :

- *. Pour la maintenance préventive :*
- A programmer les interventions d'un technicien en fonction du calendrier qu'il a préalablement établi et transmis à l'administration et selon la périodicité de deux interventions par an. Ces interventions auront lieu du lundi au vendredi (jours ouvrés)

A programmer un nouveau calendrier, entre le 15 novembre et le 31 décembre et à le transmettre à l'administration *pendant cette période*.

Le non-respect de cette obligation entraîne l'application des pénalités prévues au CCAP ;

- A fournir les fiches d'interventions détaillées établies à l'issue des interventions de maintenance préventives accompagnées si besoin de devis pour le remplacement de pièces détachées et petites fournitures dont le montant HT est supérieur à 150 euros.

Le non-respect de cette obligation entraîne l'application des pénalités prévues au CCAP.

- *Pour la maintenance corrective*

En cas de panne importante et nécessitant l'approvisionnement en pièces de rechange, le délai de remise en état sera lié à la disposition des pièces détachées et petites fournitures par le titulaire.

Il devra en informer l'administration par téléphone avec confirmation par courriel.

A ce courriel seront joints les éléments justifiant l'impossibilité pour le titulaire de dépanner dans le délai imparti (24heures). Il sera indiqué le délai prévisionnel auquel l'équipement pourra être remis en état.

3.4 Respect de la réglementation et responsabilité

Le titulaire doit assurer toutes les prestations avec des agents spécialisés dans le domaine de la maintenance des équipements de cuisine.

Il doit s'assurer que les techniciens possèdent les habilitations à jour et nécessaires correspondant aux équipements utilisés.

Le titulaire doit mettre à disposition de ses personnels tous les équipements nécessaires à la bonne exécution du marché : outillages, moyens de manutention si besoin, équipements de protection individuelle, véhicules ainsi que des vêtements estampillés pour qu'ils soient reconnaissables aisément.

Le personnel du titulaire agit sous la responsabilité exclusive de ce dernier et doit respecter les dispositions du règlement intérieur de l'administration, les consignes de sécurité et d'accès à ses sites.

Le personnel du titulaire doit faire preuve d'un comportement exemplaire vis-à-vis des tiers et du public. Faute de quoi, l'administration se verrait dans l'obligation de notifier au titulaire le comportement inadéquat d'un de ses techniciens. Il appartiendra au titulaire dans ce cas de remplacer celui-ci lors des interventions de maintenance suivantes.

3.5 Réunions

Au cours du marché, l'Administration peut convoquer le titulaire pour évoquer le bilan de l'année, les problèmes rencontrés ou tout autre sujet lié à l'exécution du marché.

Le titulaire est tenu d'assister à ces réunions

Le non-respect de ces obligations entraîne l'application des pénalités prévues au CCAP.

ARTICLE IV MODALITES D'EXECUTION DES PRESTATIONS

4.1 Plan de prévention et réunion de démarrage

Une réunion de démarrage du marché est organisée par l'Administration avec le représentant du titulaire **dans les 15 jours suivants la notification du marché.**

L'organisation de cette réunion permet d'évoquer toutes les modalités liées à l'exécution du marché, notamment les règles de sécurité du personnel, le premier calendrier annuel des interventions préventives ainsi que la désignation de l'interlocuteur unique.

Un projet de plan de prévention est transmis au titulaire huit jours avant la réunion de démarrage.

Ce plan de prévention comporte les informations suivantes :

- nature de l'opération,
- date de début et de fin du marché, numéro de marché,
- identification des risques et des moyens de prévention mis en œuvre (« document unique évaluation des risques » de l'administration comme de l'Entreprise), numéros d'urgence - membres CHSCT / CSE – de l'administration /de l'entreprise ;
- identification des adaptations préalables avant la mise en œuvre,
- obligations imposées aux salariés de l'entreprise (port de badge...),
- conditions de coordination entre l'administration et l'entreprise – identification nominative du donneur d'ordre,
- liste des postes requérant une surveillance médicale particulière,
- liste des matériels, engins et véhicules nécessaires à l'opération,
- conditions d'accès et de livraison,
- consignes de sécurité applicables,
- modes opératoires,
- date et signature de l'ensemble des parties.

Le plan de prévention complété par l'entreprise est **finalisé au cours de la réunion de démarrage et ajusté lors de l'inspection commune préalable.**

Il doit être finalisé sept jours au plus tard avant le début des prestations, et est obligatoirement mis à jour annuellement à la date anniversaire du marché. Pour ce faire le titulaire recevra un courriel de l'administration.

4.2 Interlocuteur dédié

Le titulaire désigne un responsable à même d'être l'interlocuteur privilégié (unique) du Bureau des prestations de service. Cette personne doit faire preuve d'une disponibilité suffisante et faire en sorte de pouvoir être jointe de façon continue.

Cet interlocuteur est désigné lors de la réunion de lancement.

Le titulaire est tenu d'informer l'Administration de tout remplacement de cet interlocuteur unique privilégié, de la date d'effectivité de la mesure ainsi que du nouveau profil désigné, tout au long de l'exécution du marché. Ce dernier doit posséder une expérience professionnelle et des compétences similaires ou supérieures à lui désigné antérieurement dans le marché.

4.3 Reporting

Le titulaire s'engage à transmettre à l'Administration, avant le 15 janvier de l'année n+1, sous format tableur, un rapport d'activité regroupant les données relatives aux prestations effectuées par le titulaire, notamment à minima :

- Les maintenances préventives effectuées et le résultat obtenu sur chaque site ;
- Les maintenances curatives effectuées, les sites et appareils de cuisine concernés ;
- Les préconisations pour éviter des pannes éventuellement répétitives ;
- Le nombre d'appels de l'Administration reçus lors des astreintes (dimanches et jours fériés) ;
- Les délais d'intervention ;
- Les délais d'obtention des pièces ;
- Toute autre mention qui paraîtrait utile au titulaire de mentionner

L'absence de transmission de ces données donnera lieu à l'application des pénalités définies dans le CCAP

ARTICLE V CLAUSES ENVIRONNEMENTALES

Le titulaire s'engage à apporter à l'administration ses conseils et documents nécessaires au respect des normes de sécurité et normes environnementales en matière de gaz, fluides frigorigènes

Le titulaire s'engage à utiliser obligatoirement pour les opérations de maintenance, des produits de nettoyage devant respecter des critères environnementaux (écolabels NF environnement ou Ecolabel Européen).