



Ville de Lucé

5 Rue Jules Ferry

28110 Lucé

CONSTRUCTION DU COMPLEXE SPORTIF RICHOUX

Tome 3 – Programme EM

**Version n°4
Janvier 2026**

1	PREAMBULE	4
2	DEFINITIONS	5
2.1	DEFINITIONS ET NORMES	5
2.1.1	<i>Définitions des niveaux de maintenance selon la norme NF EN 13306 :2018.....</i>	5
2.1.2	<i>Lexique</i>	5
2.1.3	<i>Définitions des outils</i>	7
3	OBJECTIFS	7
3.1	OBJECTIFS GENERAUX	7
3.2	OBJECTIFS DES PRESTATIONS DE MAINTENANCE.....	8
3.3	DECOMPOSITION DES PRESTATIONS	8
3.4	OBLIGATIONS DU TITULAIRE	10
4	EXIGENCES RELATIVES A L'EXECUTION DES PRESTATIONS.....	11
4.1	REPRESENTANT DU TITULAIRE.....	11
4.2	PERSONNEL D'INTERVENTION	11
4.3	REPRESENTANT DE LA VILLE DE LUCE	12
4.4	HORAIRES DE FONCTIONNEMENT	12
4.5	HYGIENE, SECURITE, CONFIDENTIALITE ET ENVIRONNEMENT	12
4.5.1	<i>Hygiène.....</i>	12
4.5.2	<i>Plan de prévention</i>	12
4.5.3	<i>Règlements.....</i>	13
4.5.4	<i>Confidentialité</i>	13
4.5.5	<i>Sécurité des usagers.....</i>	14
4.5.6	<i>Dispositifs de protection.....</i>	14
4.5.7	<i>Permis feu.....</i>	14
4.5.8	<i>Signalisation des chantiers – Accès- Consignes.....</i>	14
4.5.9	<i>Evacuation et traitement des déchets.....</i>	14
4.5.10	<i>Produits</i>	14
4.5.11	<i>Protection de l'environnement</i>	15
5	ASSISTANCE GENERALE	15
5.1	ASSISTANCE LORS DES CONTROLES PERIODIQUES OBLIGATOIRES.....	15
5.2	VEILLE TECHNIQUE ET REGLEMENTAIRE	15
5.3	ANALYSE DES RISQUES.....	16
5.4	DEMARCHE D'AMELIORATION	16
5.5	GESTION DOCUMENTAIRE	16
5.6	PLAN PREVISIONNEL GER	17
5.7	FORMATION ET INFORMATION	17
6	MAINTENANCE PREVENTIVE ET CORRECTIVE	18
6.1	PERIMETRE DES PRESTATIONS	18
6.2	PRISE EN CHARGE	20
6.2.1	<i>Phase de prise en charge.....</i>	20
6.2.2	<i>Passation des installations hors périmètre du Titulaire</i>	21
6.3	MAINTENANCE PREVENTIVE ET CORRECTIVE DES INSTALLATIONS	21
6.3.1	<i>Plan de maintenance.....</i>	21
6.3.2	<i>Maintenance préventive</i>	21
6.3.3	<i>Maintenance corrective.....</i>	22
6.3.4	<i>Remplacement des consommables, matériels ou pièces défectueuses ou usées</i>	23
6.3.5	<i>Prestations sur commande : Bordeau des prix unitaires (BPU)</i>	23
6.4	GESTION DES STOCKS	23
6.5	ASTREINTE.....	24
6.6	CONDUITE ET SURVEILLANCE	24
6.6.1	<i>Surveillance des installations</i>	24

6.6.2	Conduite des installations	25
7	PILOTAGE ET GESTION DES ENERGIES ET FLUIDES	25
7.1	PLAN FLUIDES ET ENERGIES.....	25
7.2	ENERGIES RENOUVELABLES	26
7.3	ENGAGEMENT SUR LES CONSOMMATIONS D'ENERGIE	26
8	MANAGEMENT ET PILOTAGE DES PRESTATIONS	27
8.1	OUTIL DE GESTION.....	27
8.2	DOSSIER D'EXPLOITATION-MAINTENANCE (DEM)	27
8.3	CARNET SANITAIRE	28
8.4	ORGANISATION ET REPORTING	28
8.4.1	Interface client.....	28
8.4.2	Centre d'appel	29
8.4.3	Reporting.....	29
8.5	SUIVI DE LA QUALITE DES PRESTATIONS	30
8.5.1	Gestion de la qualité par le Titulaire	30
8.5.2	Suivi et contrôle des prestations par la Ville de Lucé.....	30
8.5.3	Contrôle des prestations.....	31
10	CRITERES DE PERFORMANCE.....	32
10.1	INTRODUCTION.....	32
10.2	LES CRITERES DE PERFORMANCE	32
10.3	CRITICITE	33
10.3.1	Classification des locaux.....	33
10.3.2	Criticité des équipements	34
10.4	DELAIS D'INTERVENTION.....	34
10.5	MODALITES D'INTERVENTION DU TITULAIRE	35
10.6	MARCHE DEGRADEE	35
11	FIN DE CONTRAT - REVERSIBILITE	35
11.1	ETAT DE SANTE DE L'OUVRAGE.....	35
11.2	PLAN PLURIANNUEL DES TRAVAUX	35
11.3	HISTORIQUE ET RESTITUTION DES DONNEES	36
11.4	TRANSFERT DE COMPETENCES.....	36
11.5	RAPPORT DE FIN DE MARCHE	36
12	ANNEXES.....	36
12.1	ANNEXE 1 – FICHES DES INDICATEURS DE MESURE DES CRITERES DE PERFORMANCES	36
12.1.1	CVC	36
12.1.2	Consommation d'Energie	37
12.1.3	Confort visuel.....	38
12.1.4	Confort acoustique	39
12.1.5	Plomberie.....	39
12.1.6	Courants forts.....	40
12.1.7	Courants faibles.....	41
12.1.8	Maintenance.....	42

1 PREAMBULE

Le programme technique détaillé se compose de 4 tomes :

TOME 1 : Programme fonctionnel

- Présente le dossier de site ;
- Décrit le fonctionnement du complexe sportif : programme des surfaces, schémas fonctionnels, description des espaces ;
- Présente les orientations d'aménagement validées par le Maître d'Ouvrage.

TOME 2 : Programme technique détaillé

- Décrit les recommandations et les prescriptions permettant de fixer le niveau de performance requis.

TOME 3 : Programme exploitation-maintenance

- Définit les niveaux de performance de l'exploitation maintenance de la future construction.

TOME 4 : Fiches par local

- Décrit les attendus fonctionnels et techniques par local.

Les différents cahiers composant le programme technique détaillé de l'opération se complètent et sont indissociables.

Le présent tome est le tome 3 : Programme exploitation-maintenance

Ce document est un programme performanciel d'exploitation et de maintenance du dossier de consultation des concepteurs (DCC) pour l'opération de construction du complexe sportif Richoux. Il caractérise les objectifs généraux, les modalités et les objectifs de performance des prestations d'Exploitation Maintenance et les traduit en exigences de résultats à atteindre.

Les prestations de Titulaire seront définies dans le programme performanciel en termes de résultats à obtenir. L'obtention de ces résultats constitue une obligation essentielle du Titulaire du marché d'exploitation maintenance.

Ces prestations sont définies et les niveaux de services à atteindre sont précisés notamment au moyen d'indicateurs caractéristiques. Il s'ensuit que le choix des moyens pour atteindre les objectifs définis, et leur utilisation, relèvent exclusivement du Titulaire.

Compte tenu de l'étendue de la prestation, le Titulaire devra le maintien tout au long de la vie de son marché des méthodes de gestion, de planification et de contrôle de ses prestations, telles qu'elles seront définies à la signature du marché, sauf modifications ultérieures dûment approuvées par La Ville de Lucé.

Les préconisations présentées ci-après sont établies de manière générale, chaque local faisant l'objet d'une fiche espace spécifique rappelant et précisant le cas échéant les performances et caractéristiques à atteindre.

Ces préconisations doivent permettre au concepteur de proposer les choix techniques qui lui paraissent répondre aux objectifs de performance exposés.

Ces exigences et prescriptions techniques doivent être vérifiées et, le cas échéant, précisées auprès de BET spécialisés, lors des différentes phases de conception, notamment au regard des partis architecturaux et techniques du projet. Les dispositions retenues devront être discutées avec le Maître d'Ouvrage.

2 DEFINITIONS

2.1 Définitions et normes

L'ensemble des termes utilisés dans le présent document relativement aux questions d'entretien et de maintenance est à comprendre selon les définitions fournies par les référentiels et normes suivants :

- EN 13306 (NFX 60-319) concernant la terminologie de la maintenance
- FDX 60-000, notamment pour la définition des niveaux de maintenance

Les prestations objet du présent contrat seront réalisées conformément aux prescriptions des normes françaises et Documents Techniques Unifiés, des règles professionnelles et règles de l'art, ainsi qu'à tous les décrets, arrêtés et circulaires en vigueur les concernant.

2.1.1 Définitions des niveaux de maintenance selon la norme NF EN 13306 :2018

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

Nota : Ces opérations sont également appelées opérations de Gros Entretien ou de Renouvellement. Terme spécifique aux contrats de chauffage, non défini par la FD X 60.000 et à ne pas employer dans un autre cadre contractuel. »

Le 5ème niveau nécessite des compétences externes. Il relève généralement des gros travaux de maintenance (GER, Gros Entretien et Renouvellement) qui font l'objet d'études spécifiques, effectuées par une équipe de maîtrise d'œuvre compétente, de marchés de travaux pour la réalisation ou de travaux d'amélioration lourds, suite à une modification lourde des besoins de l'utilisateurs.

N.B : Conformément au guide d'application de la norme NF X60-00 aux patrimoines immobiliers (FD X60-025 – décembre 2019) : « Le remplacement d'un bien vétuste est l'une des activités de maintenance de niveau 5, telles que définies dans la norme NF X60-000, quels que soient son importance, ses dimensions ou son coût unitaire, sous condition de rester dans la durée de vie requise. En cas de dépassement de durée de vie requise, le remplacement est considéré comme un nouvel investissement hors de l'activité de maintenance. »

2.1.2 Lexique

Défaut : est défini pour une prestation donnée par une valeur de l'indicateur de performance en dehors de la plage de tolérance ou du délai d'intervention.

Dégradation : dommage aux biens causés par des actes volontaires ou involontaires imputables aux usagers, au personnel ou à des tiers à l'exclusion du personnel du Titulaire, de ses prestataires ou de ses fournisseurs.

DEM (Dossier d'Exploitation Maintenance) : ensemble documentaire réunissant la documentation de maintenance.

Equipement : tout élément immobilier ou mobilier faisant partie du bien objet du Marché.

Equipement Critique : équipement dont une défaillance est susceptible d'entraîner des conséquences dommageables pour la ville de Lucé ou pour l'exploitation immobilière du site.

Evénement : situation particulière rencontrée dans l'exploitation de l'établissement vis à vis de laquelle le concours du Titulaire peut s'avérer utile à la ville de Lucé. Ce terme recouvre donc toutes les situations atypiques de fonctionnement, les signalements, remarques et observations faites par la ville de Lucé ou par un tiers, les situations de défaut suspectées, demandes d'intervention ou de service etc.... Tous les événements sont enregistrés informatiquement dans une main courante.

GER ou Gros Entretien Renouvellement : travaux prévus au plan de pérennité fournis par le Titulaire dans son offre.

Indicateur de performance : valeur chiffrée permettant de mesurer pour les différentes prestations la performance réalisée par le Titulaire.

Main courante : base de données informatisée dans laquelle sont saisis en temps réel tous les événements et leur traitement. Tous les enregistrements de cette base sont effectués par le Titulaire et accessible par La Ville de Lucé.

Maintenance : ensemble des actions destinées à maintenir ou à rétablir un bien dans un état ou dans des conditions requises pour accomplir une fonction requise, au sens de la norme FDX 60-000 et annexes applicatives.

Marche Dégradée : état de fonctionnement suivant la définition donnée au 6.8 de la norme EN 13306 : « Etat d'un bien dans lequel ce bien continue à accomplir une fonction avec des performances acceptables inférieures aux valeurs nominales de ces fonctions requises ».

Maintenance préventive : « Maintenance exécutée à des intervalles prédéterminés ou selon des critères prescrits et destinée à réduire la probabilité de défaillance ou la dégradation du fonctionnement d'un bien » (extrait norme NF EN 13306 X 60-319).

Maintenance corrective : « Maintenance exécutée après détection d'une panne et destinée à remettre un bien dans un état dans lequel il peut accomplir une fonction requise » (extrait norme NF EN 13306 X 60-319).

Mesures de sauvegarde : opérations permettant de préserver les biens de la ville de Lucé de tous dommages, consécutivement à un défaut.

Mise en Sécurité : consiste à faire en sorte que, face une situation donnée, tout risque sur l'intégrité physique des personnes du fait du défaut constaté soit écarté.

MTBF : Mean Time Between Failure ou temps moyen avant défaillance.

MTTR : Mean Time To Repair ou temps moyen jusqu'à la remise en service.

PEM : Programme d'Exploitation Maintenance : le présent document, ses annexes et l'offre du Titulaire.

Plage de tolérance ou plage de référence : variation de l'indicateur autour de la valeur de référence n'entraînant pas l'application de pénalités. Elle correspond à l'intervalle entre la valeur de référence et le seuil de pénalisation.

Plan de pérennité : document établi par le Titulaire et mis à jour périodiquement définissant les modalités de gestion du GER et contenant notamment le plan de GER sur la durée du contrat.

Plan Energies et Fluides : ce document établi par le Titulaire définit ses engagements de consommation, le plan de comptage et contient toutes les informations nécessaires au suivi des consommations, il est mis à jour continuellement tout au long du contrat.

Plan de maintenance : document établi périodiquement par le Titulaire pour programmer et définir les ressources nécessaires, planifier, réaliser, contrôler et réajuster si besoin les prestations de maintenance que le Titulaire doit au titre du contrat.

Prestations d'Exploitation et Maintenance : Prestations dues au titre du contrat en réponse aux objectifs précisés dans le contrat.

Services ou Prestations : Ces termes sont utilisés indifféremment pour définir chaque prestation pour lesquelles sont précisés les objectifs de **résultat dans l'annexe de l'acte d'engagement**.

Seuil de pénalisation : valeur de l'indicateur entraînant la pénalisation du loyer pour le service ou la prestation considérée.

Taux de défaillance : nombre de défaillances d'un bien survenant dans un intervalle de temps donné divisé par cet intervalle de temps.

Valeur de référence de l'indicateur : c'est la valeur qui définit l'objectif de résultat à obtenir.

2.1.3 Définitions des outils

Gestion Electronique Documentaire (GED) :

La GED est le processus de numérisation, de gestion et de stockage de tous les documents et informations associés à un projet de construction, y compris les plans, les rapports, les contrats, les spécifications, visas et avis, etc. Elle facilite la gestion et l'accès aux informations et permet de réduire la consommation de papier et d'améliorer la fluidité des échanges. Le processus est hébergé par une plateforme web, qui peut en supplément de sa fonction première de stockage, proposer des fonctionnalités de visionneuse, de circuits de validation, d'annotations, d'attribution de tâches.. etc

Certaines GED possèdent un volet BIM pour visualiser les formats IFC (Industry Foundation Classes), et/ou plus spécifiquement les modèles natifs. La collaboration est permise via la plateforme grâce à des échanges sous forme de BCF (BIM Collaboration Format), qui sont des notes géolocalisées accompagnées d'une image.

Gestion Maintenance Assistée par Ordinateur (GMAO) :

La GMAO est un système informatisé utilisé pour gérer la maintenance, la réparation et l'entretien des bâtiments et des équipements. Elle utilise des données pour planifier, organiser et suivre les activités de maintenance, ce qui contribue à prolonger la durée de vie des actifs et à réduire les coûts de maintenance. La base de données de la GMAO est générée grâce au BIM et à la GED, par la récupération des données et documents qui les composent.

Des solutions de GMAO comme Carl Source, intègrent même le modèle IFC dans leur fonctionnement. Les modèles 3D gardent ainsi leur fonction de supports d'informations, comme pour le BIM.

La mise à jour des données se fait sur la GMAO mais des mises à jour des modèles source sont possibles.

Autres possibilités gérées par Carl Source :

- Connexion de la GMAO à un Building Operating System (BOS),
- Géoréférencement du projet dans un contexte national (dans le cas d'une gestion de parc) : Le projet est placé sur un plan SIG,
- Gestion de la GMAO couplée à des objets connectés et à la Gestion Technique du bâtiment.

3 OBJECTIFS

3.1 Objectifs généraux

Le présent programme est un programme performanciel (**avec obligation de résultats**). Il est de la responsabilité du Titulaire de définir sa stratégie d'exploitation maintenance et de la mettre en œuvre tout au long du contrat selon **CINQ critères principaux** :

1. Assurer la disponibilité des locaux et la fonctionnalité des installations conformément aux objectifs de performance définis, avec une recherche du coût optimum,
2. Tenir compte des exigences de sécurité pour les personnes et les biens,
3. Être exemplaire en matière de protection de l'environnement,
4. Améliorer la durabilité du bien et/ou la qualité du produit ou du service fournis, en tenant compte des coûts,
5. Conduire les opérations de maintenance et de nettoyage conformément aux meilleures pratiques et dans les conditions économiques les plus compétitives.

La maintenance n'est pas confinée aux activités techniques, mais inclut toutes les activités telles que la planification, la gestion de la documentation, les pièces de rechange, les outils etc....

Le Titulaire assure les Prestations de Maintenance et d'exploitation suivant ses limites de prestation comme défini dans le marché MGP. **Le nettoyage sera assuré par les services de la ville de Lucé.**

3.2 Objectifs des prestations de maintenance

Le Titulaire assure l'entretien et la maintenance du complexe sportif selon le périmètre défini dans ce programme.

Les objectifs vis-à-vis du complexe sportif et de ses occupants sont :

- La disponibilité des locaux et la fonctionnalité des installations conformément aux objectifs de performance définis, avec une recherche du coût optimum,
- La continuité du service,
- La satisfaction des occupants par la qualité de service, les conditions d'ambiance,
- La maintenabilité, la durabilité et les performances de fonctionnement des installations au niveau optimal, proche de celui des performances initiales,
- La fiabilité des installations et équipements,
- La pérennité des installations et équipements par la mise en œuvre d'un programme d'entretien préventif,
- Le maintien des installations en conformité avec les règlements de sécurité et les règles de l'art,
- La recherche permanente et optimale pour l'amélioration des résultats, par la mise en place et l'utilisation des moyens adaptés et des ressources du Titulaire,
- La propreté des locaux et installations techniques,
- L'assistance technique au Maître d'Ouvrage.

Ces objectifs impliquent d'assurer :

- Les performances fonctionnelles des équipements et ouvrages, dans le respect des objectifs qui leur sont attribués,
- Les opérations de maintenance courante pour chacun des éléments constitutifs de l'Etablissement et dont la maintenance est à la charge du Titulaire.

3.3 Décomposition des prestations

Les objectifs définis au paragraphe précédent sont traduits par la décomposition des prestations suivantes :

Thèmes	Prestations	Détail	TITULAIRE	Ville de Lucé
Prise en charge	Prise en charge	<ul style="list-style-type: none"> - Transfert de connaissance des lieux & équipements aux prestataires extérieurs (hors groupement) et à l'exploitant : Visites et essais contradictoires. - Organisation & Mise en place des prestations. - Restitution de l'ensemble des documents au maître d'ouvrage - Réunion de fin de phase de prise en charge. 	X	En présence du MOA

Maintenance & Performances	Maintenance préventive (MP) & corrective (MC)	<p>Etablissement et suivi du plan de maintenance.</p> <p>Suivi des performances de maintenance.</p> <p>Interventions préventives et correctives (durant et hors période de garantie) sur une durée de 7 ans après réception.</p> <p>→ Domaines concernés :</p> <ul style="list-style-type: none"> - Sols sportifs (nettoyage / entretien) - Equipements sportifs motorisés - Gradins et assises reversibles - Confort visuel - Confort acoustique - Confort thermique et hygrometrique - Chauffage Ventilation Climatisation - Plomberie sanitaire 	X	
	Astreinte	<p>7j/7, 24h/24</p> <ul style="list-style-type: none"> - Prise de mesures conservatoires. - Remise en état de fonctionnement des installations selon les règles de criticité, en particulier 1, définies dans le présent programme - Coûts des déplacements et prestations effectuées. 	X	
	Gestion des stocks	Mise en place d'un stock de pièces détachées.	X	
Conduite	Conduite et surveillance des installations	<ul style="list-style-type: none"> - Démarrage et arrêt des installations. - Réglage des installations - Ajustement des consignes. - Transition entre modes programmés (Veille, Mode dégradé) - Surveillance, vérification. 	X	Droit de regard et information préalable systématique de la ville de Lucé
Prestations sur commande	Travaux	<ul style="list-style-type: none"> - Mise aux normes. - Petits travaux d'amélioration / modification. 	Etablissement devis et réalisation travaux	Demande et validation devis
Fluides et Energies	Pilotage et gestion des énergies	<p>Elaboration et mise à jour d'un Plan Fluides et Energies :</p> <ul style="list-style-type: none"> - Suivi mensuel des consommations, - Mise en place d'un plan de comptage, - Définition des besoins en fluides et énergies pour chaque catégorie et moyen de production, - Analyse et propositions d'optimisation potentielles. 	X	
	Fourniture des énergies et fluides	<ul style="list-style-type: none"> - Fourniture des fluides et énergies. - Souscription des abonnements nécessaires. 		X
Assistance générale	Contrôles réglementaires	<ul style="list-style-type: none"> - Vérifications périodiques réglementaires obligatoires réalisées par un organisme de contrôle accrédité et agréé. - Contrôles qualité obligatoire : analyse qualité eau selon programme. - Contrôles périodiques (hors plomberie sanitaire, SSI, tableaux d'affichage, sonorisation). 		X
		<ul style="list-style-type: none"> - Contrôle de la motorisation des équipements sportifs et des tribunes (à minima annuel) - Contrôle périodiques relatifs aux lots plomberie sanitaire, SSI, tableaux d'affichage, sonorisation) 	X	
	Veille réglementaire et technique	<ul style="list-style-type: none"> - Transmission des nouveaux textes réglementaires relatifs à sa mission. - Suivi spécifique de l'ensemble des obligations réglementaires liées au Marché. 	X	
	Analyse des risques	<ul style="list-style-type: none"> - Signalement incidents prévisibles, susceptibles d'affecter la sécurité des personnes, des locaux ou des biens, et lui indiquer les conséquences qui pourraient en résulter dans le cas où il n'y serait pas porté remède. 	X	
	Démarche d'amélioration	<ul style="list-style-type: none"> - Fiches de proposition d'action. 	X	

	Gestion documentaire	Numérisation dans la GMAO de l'ensemble de la base documentaire, archivage, stockage, sauvegarde et gestion de l'accès à ces données	X	Le MOA dispose d'une GMAO que le titulaire devra alimenter
		Transmission des rapport vérifications périodiques, PV commission de sécurité, accessibilité, ...pour archivage dans la DED et GMAO.		X
	Plan GER	Etablissement Plan prévisionnel GER + actualisation annuelle en lien avec la maîtrise d'ouvrage.	X	
	Formation et information	Formation et information au MOA et de ses prestataires éventuels tout au long de la phase d'exploitation et de maintenance, sur : - les installations maintenues, - les outils de gestion et de reporting...	X	
Gestion et Management du contrat	Outil de gestion	Implémentation, Exploitation et mis à jour par le Titulaire du système de GMAO .	X	
	DEM	Etablissement et mise à jour du DEM (dossier exploitation maintenance).	X	
	Suivi de la qualité des prestations	Suivi de la qualité : - Autocontrôle. - Contrôle interne.	X	
		Suivi de la qualité par la ville de Lucé: - Contrôle contradictoire mensuel, - Audit externe, - Enquête de satisfaction & sondage auprès des occupants (sera commandée par la ville au titulaire à la suite des remontées d'insatisfaction).		X
	Organisation & reporting	Reporting et réunion : - Rapport sur évènement, - Rapport et réunion mensuelle / trimestrielle, - Rapport et réunion annuelle : Bilan annuel. Interface client – demandes d'intervention – centre d'appel	X	

3.4 Obligations du Titulaire

Pour l'ensemble des équipements techniques dont le Titulaire doit la maintenance au titre du Marché MPGP:

- Le Titulaire réalise les gammes de maintenance et garantit les durées de vie qui ont été définies et seront définies dans le cadre de son offre et études.
- Le Titulaire **doit adapter la consommation énergétique de la totalité de l'ouvrage par rapport à la RE2020**, et lutter contre le réchauffement climatique en baissant les émissions de gaz à effet de serre.
- Le Titulaire assure la fourniture et l'entretien des installations de chauffage, de production d'eau chaude sanitaire, de ventilation des locaux, d'alimentation électrique, ...
- Le Titulaire doit signaler par écrit au représentant de la ville de Lucé les incidents constatés ainsi que les incidents prévisibles dès qu'il peut les déceler, en indiquant les conséquences que pourraient entraîner la non-intervention du Titulaire et la non-exécution des travaux nécessaires à leur prévention.
- Le Titulaire doit informer le représentant de la ville de Lucé **1 mois avant le début** de tous travaux ou interventions techniques rendus nécessaires pour la maintenance et l'exploitation risquant d'entraver le fonctionnement de bâtiment ou risquant de produire une gêne dans le fonctionnement normal de ceci.
- Le Titulaire est chargé de la tenue du livret d'entretien, ainsi que du renseignement des rubriques correspondantes du registre de sécurité.

- Le Titulaire s'engage à laisser en fin d'exécution de contrat les installations en état normal de fonctionnement, ainsi que tous les documents, plans, codes d'accès et schémas, historiques et banques de données informatisées en cas de GMAO sous fichiers facilement transférables (Word ou Excel) relatifs aux installations concernées.

4 EXIGENCES RELATIVES A L'EXECUTION DES PRESTATIONS

4.1 Représentant du Titulaire

Le Titulaire est représenté pour la gestion du contrat dans son ensemble par un responsable du complexe sportif. Le responsable du complexe sportif est l'interlocuteur contractuel unique de la ville de Lucé.

Il prend toute décision technique ou organisationnelle et engage toute nature de travaux nécessaire à l'atteinte des performances prévues.

Il peut engager la responsabilité du Titulaire sur le site, notamment pour :

- Le respect des règles et procédures de sécurité et de sûreté spécifiées par La Ville de Lucé,
- Le respect des règles et procédures de sécurité découlant de l'application des réglementations en vigueur (code du travail, réglementation spécifique aux établissements recevant du public...),
- Le respect de la confidentialité des informations remises par La Ville de Lucé,
- La tenue et la discipline du personnel d'intervention.

4.2 Personnel d'intervention

Les prestations devront être assurées par une équipe adaptée au site.

Le personnel du Titulaire et de ses Sous-Traitants répondra aux exigences décrites au contrat en particulier en matière de compétences.

Le Titulaire fournit un organigramme détaillé accompagné des CV et un planning horaire de présence formalisant l'organisation prévue pour réaliser les prestations au titre du Contrat.

La liste nominative, sous forme d'organigramme, des intervenants est mise à jour en permanence.

Cette liste doit préciser par intervenant, les noms et prénoms, la qualification et position dans l'organigramme, le rôle, les autorisations d'accès.

Cette liste doit être mise à jour à toute modification de personnels.

Dans le cas d'un départ, les autorisations d'accès doivent être rendues au Maître d'ouvrage (badge, clés éventuelles). Tout nouvel intervenant doit être déclaré et se voit attribuer des autorisations d'accès personnalisées.

Le personnel du Titulaire ne peut intervenir que dans des locaux pour lesquels il a une autorisation d'accès et ne présentant aucun risque par rapport à l'intervention du personnel et sa qualification.

Le maître d'ouvrage se réserve le droit de refuser un intervenant pour toute raison qui n'est pas compatible avec la sécurité du site et avec la prestation à réaliser (niveau de qualification par exemple) ou toutes autre raison (comportement par exemple).

Le Maître d'Ouvrage devra être à même de connaître nominativement et de joindre à chaque instant le représentant du Titulaire, le responsable d'astreinte et les équipes en service ainsi que les sous-traitants amenés à intervenir.

Le Titulaire se doit de fournir les moyens en personnel nécessaires, afin de répondre aux obligations de résultats et pour tenir compte des variations de charges inhérentes à un établissement de l'ampleur du site.

En cas de mutation ou de départ d'un employé de l'équipe du Titulaire, celui-ci devra être remplacé par une personne qualifiée de niveau comparable, elle aussi capable d'intervenir sur le site. Une période de chevauchement minimum de 15 jours devra être prévue/ le Titulaire doit garantir la continuité d'action.

En cas de changement de personnel, de modification de procédure d'exploitation, d'utilisation des matériels, etc., le Titulaire doit l'information/formation du personnel. Une période de « doublage » est systématiquement à prévoir pour assurer la bonne transmission.

Le Titulaire est tenu de prendre acte des documents qui organisent la vie du site, notamment le Règlement Intérieur et les Procédures de Sécurité constamment mises à jour, et plus particulièrement le plan de sûreté, l'organisation humaine de la sécurité incendie et le plan de prévention. Il est responsable de leur application par son personnel.

Le personnel du Titulaire et de ses Sous-Traitants répondra aux exigences décrites au contrat en particulier en matière de compétences.

Formation du personnel de maintenance

Le Titulaire se doit d'être à jour des formations pour son personnel nécessaire pour l'exécution des prestations incluses dans son marché.

Le Titulaire devra prévoir pour l'ensemble du personnel de maintenance intervenant sur site :

- Formation à l'ensemble des équipements dont il a la charge.
- Formation des personnes devant assumer le fonctionnement et la maintenance des installations SSI :
 - o Formation des personnels chargés de la surveillance réalisée conformément aux articles MS51 & MS69 axé sur l'utilisation et la gestion de l'ensemble du SSI (exercices pratiques et manipulation du matériel)
 - o Formation du personnel technique sera complétée par les formations suivant les niveaux d'habilitation des personnes sur les interventions de niveaux 2 (le niveau 1 étant réservé aux fabricant).

4.3 Représentant de la ville de Lucé

La ville de Lucé est représentée pour la gestion administrative et technique du contrat par un correspondant unique. Il sera l'interlocuteur unique du Titulaire et sera seule habilité, ainsi que ses collaborateurs désignés lors de la notification du contrat, à donner des instructions au Titulaire.

4.4 Horaires de fonctionnement

Les jours et heures d'ouverture du site sont :

- Du lundi au dimanche : 08h00 à 23h00
- Scolaires : de 8h à 17h du lundi au vendredi
- Associations : de 17h à 22h du lundi au vendredi
- Compétitions : week-end de 8h à 23h

Les horaires de service sont fournis par le Titulaire à la ville de Lucé.

Les opérations de maintenance préventive systématique ou conditionnelle, à l'exception des dépannages, se déroulent pendant les heures normales de service, sous réserve que ces opérations n'entraînent pas de nuisances susceptibles d'empêcher l'usage des locaux.

Le Titulaire doit être disponible 24h/24H, il fournira son plan de maintenance préventive et les dates prévisionnelles et soumettra à la validation de la ville de Lucé.

Il n'est pas demandé de présence permanente dans le bâtiment durant les heures d'ouverture, le Titulaire prévoira l'organisation et les moyens nécessaires pour assurer les prestations d'exploitation maintenance conformément au programme et en particulier dans le respect des objectifs de performance définis.

4.5 Hygiène, Sécurité, Confidentialité et Environnement

4.5.1 Hygiène

Le Titulaire doit respecter toutes les mesures d'hygiène obligatoires.

Le Titulaire met en place un protocole sur les mesures d'hygiène prises lors des interventions. Ce protocole sera diffusé et présenté au Maître d'Ouvrage pour validation de la Commission de l'instance compétente.

4.5.2 Plan de prévention

Le Titulaire doit se conformer parfaitement à l'ensemble des dispositions prévues par le code du travail et par la réglementation en vigueur à la date d'exécution des prestations.

Dès la mise en service de l'ouvrage, un plan de prévention est établi conformément au décret n°92- 158 du 20 février 1992 complétant le code du travail et fixant les prescriptions particulières d'hygiène et de sécurité applicable aux prestations effectuées dans un établissement par une entreprise extérieure. Ce plan sera établi par le Maître d'Ouvrage en collaboration avec le Titulaire.

Les mesures prévues par le plan de prévention comportent au moins des dispositions dans les domaines suivants :

- La définition des phases d'activité dangereuses et des moyens de prévention spécifiques correspondants,
- Les instructions à donner au personnel du Titulaire,
- Les instructions nécessaires à la prévention qui devront être données aux personnels du Maître d'Ouvrage et aux autres sociétés intervenantes de façon permanente sur le site (société de nettoyage, de sécurité...) et aux agents du Titulaire,
- L'organisation mise en place pour assurer les premiers secours en cas d'urgence et la description du dispositif mis en place à cet effet par le Titulaire,
- Les conditions de participation des sous-traitants aux prestations du présent contrat en vue d'assurer la coordination nécessaire au maintien de la sécurité et, notamment, de l'organisation du pilotage.

Cette dernière disposition consiste à répertorier et à décrire les conditions et les modalités de la sous-traitance en précisant l'organisation du pilotage et de l'encadrement des agents du Titulaire de ses sous-traitants et les mesures retenues en vue d'assurer la coordination entre le Maître d'Ouvrage et le Titulaire (et ses sous-traitants), nécessaires au maintien de la sécurité.

Durant toute la durée du contrat, le Titulaire assure la parfaite adéquation du plan de prévention avec les conditions d'exécution des prestations susceptibles d'évoluer.

4.5.3 Règlements

Le TITULAIRE doit prendre connaissance et appliquer le règlement intérieur, les procédures internes au Maître d'Ouvrage ainsi que le règlement incendie dès leur publication et en informer tous ses personnels qui sont susceptibles d'intervenir sur le site. Ces personnes doivent respecter les consignes, notamment celles concernant les autorisations d'accès.

L'exécution des prestations se fait dans le respect des normes et règlements en cours et à venir. Le TITULAIRE assure le respect des consignes et règlements de sécurité. Il doit, en cas de constatation d'anomalie ayant une incidence sur la sécurité des personnes et des biens, avertir immédiatement le Maître d'Ouvrage.

4.5.4 Confidentialité

Le Titulaire du marché qui, à l'occasion de l'exécution du marché, a reçu communication à titre secret ou confidentiel de renseignements, documents ou objet quelconques, est tenu de maintenir secrète ou confidentielle cette communication.

Ces renseignements, document ou objets ne peuvent, sans autorisation de la personne responsable du marché, être communiqué ou transmis à d'autres personnes que celles qui ont qualité pour en connaître. Il en est de même pour tout renseignement de même nature parvenu à la connaissance du Titulaire du marché à l'occasion de la fourniture et de l'exécution du service.

L'accès par le personnel de maintenance aux informations et documents conservés sur les systèmes informatiques doit être limité à ceux qui leur sont propres, ainsi que ceux publics ou partagés.

Il est ainsi interdit de prendre connaissance d'informations détenues par d'autres utilisateurs, même si ceux-ci ne les ont pas explicitement protégées. Cette règle s'applique en particulier aux données couvertes par le secret professionnel, ainsi qu'aux conversations privées de type courrier électroniques dont l'utilisateur n'est ni directement destinataire, ni en copie.

Le personnel de maintenance doit assurer la confidentialité des données qu'il détient. En particulier, il ne doit pas diffuser à des tiers, au moyen d'une messagerie non sécurisée, des informations nominatives et/ou confidentielles couvertes par le secret professionnel.

Un protocole d'administration et de contrôle des droits sera établi avec la direction du service informatique du Maître d'Ouvrage.

4.5.5 Sécurité des usagers

Le TITULAIRE doit en tout état de cause, signaler au Maitre d'Ouvrage, dès qu'il est en mesure de les déceler, les incidents prévisibles susceptibles d'affecter la sécurité des personnes, des locaux, ou des biens et lui indiquer les conséquences qui pourraient en résulter dans le cas où il n'y serait porté aucun remède.

4.5.6 Dispositifs de protection

Le TITULAIRE met en place et vérifie tous les équipements nécessaires pour la sécurité de son personnel. Des dispositifs de protection doivent être installés lors des travaux et des opérations de maintenance pour la protection du personnel du Titulaire E, et afin d'empêcher l'accès du personnel.

Le Titulaire prend toutes dispositions, en accord avec le Maitre d'Ouvrage, et fait son affaire des autorisations nécessaires auprès des autorités compétentes pour les interventions extérieures au site, en voirie en particulier.

Le Titulaire fournit à cet effet le matériel le mieux adapté et le maintien en parfait état de fonctionnement.

4.5.7 Permis feu

Les permis de feu sont établis par le personnel du Titulaire et déposés au PCS pour validation et consignes de sécurité pour tous travaux par points chauds :

- Travaux avec présence d'une flamme (soudage au chalumeau, oxycoupage, lampe à souder, etc.),
- Travaux avec formation d'étincelles ou projection de métal en fusion (meulage, tronçonnage, découpage, soudage et brasage au chalumeau, oxycoupage, soudage à l'arc, etc.),
- Travaux entraînant une élévation de température d'un objet (meulage, tronçonnage, soudage, découpage, décapage thermique, brûlage, façonnage à chaud de conduits en matière plastique, perçage, pistolet de scellement, etc.).

4.5.8 Signalisation des chantiers – Accès- Consignes

Pour toute intervention de travaux ou d'entretien impliquant de consigner tout ou partie de la surface du site, le Titulaire a la responsabilité de la mise en place, de l'ensemble des moyens de protection, notamment les dispositifs de canalisation des mouvements des usagers et de signalisation définis dans le cadre du plan de prévention. Ces moyens sont soumis à l'approbation du Maitre d'Ouvrage.

Le Titulaire doit placer les barrages ou déviations, poser les écriteaux et prendre toutes les dispositions pour assurer la signalisation et prévenir les divers usagers et le personnel du site de la présence de zones interdites.

Le Titulaire fournira les dispositifs de signalisation (notamment de type barrières, rubalise, cônes de Lübeck) en nombre suffisant pour les interventions courantes.

En cas de carence du Titulaire ou en cas de danger, le Maitre d'Ouvrage se réserve le droit de prendre toute mesure utile aux frais du Titulaire, sans mise en demeure préalable et sans que cette action ne puisse décharger la responsabilité du Titulaire en cas d'accident.

Le Titulaire est, pendant les heures ouvrées, responsable de la gestion immédiate des pannes, et autres interventions y compris de l'appel, si nécessaire d'un technicien spécialisé.

4.5.9 Evacuation et traitement des déchets

Le Titulaire a à sa charge l'enlèvement et, si nécessaire, la destruction de ses consommables et pièces détachées usagés selon les normes et procédures définies par la réglementation avec, le cas échéant, l'élaboration des fiches de suivi et de destruction correspondantes.

Toutes les opérations effectuées seront dans le respect et la protection de l'environnement.

4.5.10 Produits

Les produits nécessaires à la bonne exécution des prestations s'inscrivent dans la démarche de développement durable. La liste des produits présents sur le site est remise accompagnée des FDS (mis à disposition dans le local de stockage) ainsi que d'une notice détaillée précisant à minima la provenance, l'origine et leur destination.

Les produits utilisés seront soumis à validation du service hygiène du Maître d'Ouvrage.

4.5.11 Protection de l'environnement

Le Titulaire prend toutes les dispositions et mesures pour limiter ou supprimer l'impact négatif de ses activités sur l'environnement. Le mémoire technique du Titulaire confirme les plans d'actions et objectifs au titre du développement durable.

Le Titulaire devra veiller à ce que les prestations qu'il effectue respectent les prescriptions législatives et réglementaires en vigueur en matière d'environnement, de sécurité et de santé des personnes, et de préservation du voisinage.

Le Titulaire privilégie des consommables et matériels à faibles consommations d'énergie.

De plus, le Titulaire devra respecter scrupuleusement la collecte sélective des déchets mise en place.

5 ASSISTANCE GENERALE

5.1 Assistance lors des contrôles périodiques obligatoires

Les contrôles obligatoires réalisés, selon les périodicités requises, par des organismes accrédités et agréés **ne sont pas à la charge du Titulaire.**

Elles sont réalisées par un organisme agréé ou habilité missionné par le Maître d'ouvrage.

Dans ce cadre, le Titulaire devra prévoir :

- La mise à sa disposition de personnel compétent et les moyens nécessaires pour faciliter la visite ;
- La préparation des équipements pour qu'ils puissent être visités ;
- L'accompagnement sur site du contrôleur ou de l'expert ;
- La réalisation des manœuvres nécessaires sur les équipements ;
- L'analyse des rapports transmis ;
- La mise en place des actions correctives pour répondre aux réserves émises et incombant à la maintenance (dysfonctionnement, repérage, défaut d'isolement...) ;
- L'établissement des propositions chiffrées pour répondre aux autres observations.

Le Titulaire devra également prévoir :

- L'assistance lors de la réalisation des contrôles extérieurs et notamment : inspection, hygiène et sécurité, visite de la commission de sécurité, inspection sanitaire... y compris l'accompagnement du contrôleur dans l'établissement. Il s'agit notamment des contrôles qualité de l'eau dont légionnelle, ... Ces contrôles sont à la charge du Maître d'Ouvrage.

Les contrôles à la charge du Titulaire sont planifiés dans le cadre du plan de maintenance annuelle et sont programmés dans la GMAO. Les rapports de vérification seront à transmettre au Maître d'Ouvrage dans le mois suivant l'établissement du contrôle.

Le Maître d'Ouvrage transmettra au Titulaire les rapports des contrôles réglementaires réalisés par l'Organisme agréé dans le mois suivant la réception.

L'analyse des rapports, la mise en place des actions correctives, ainsi que l'établissement et la transmission des propositions se font dans un délai maximum de deux mois après réception du rapport.

L'ensemble des documents (suivi des réserves, rapport, PV) sont mis à disposition dans la GED, et GMAO (Documents dans GED mais réserves dans GMAO).

5.2 Veille technique et réglementaire

Le Titulaire doit assurer une veille technologique et réglementaire sur l'ensemble des installations dont il a la responsabilité en :

- Transmettant les nouveaux textes réglementaires relatifs à sa mission,
- Analysant l'adéquation entre les installations du site et les normes et réglementations en vigueur et également de mettre en évidence les améliorations possibles ou les modifications obligatoires à prévoir sur les installations et ouvrages : note explicative à fournir au Maître d'Ouvrage,
- Elaborant et mettant à jour de tous les dossiers ou documents d'ordre réglementaire exigés par les instances officielles sur les biens inclus dans le périmètre d'exploitation-maintenance.

Le Titulaire assiste le Maître d'Ouvrage dans le suivi spécifique de l'ensemble des obligations réglementaires liées au Marché.

5.3 Analyse des risques

Le Titulaire doit signaler au Maître d'Ouvrage, les incidents prévisibles, susceptibles d'affecter la sécurité des personnes, des locaux ou des biens, et lui indiquer les conséquences qui pourraient en résulter dans le cas où il n'y serait pas porté remède.

Si les installations mises à disposition du Titulaire venaient à ne plus être conformes à la réglementation, le Titulaire est tenu d'en informer par écrit et sans délai le Maître d'Ouvrage. Il appartient au Maître d'Ouvrage de prendre aussitôt les dispositions nécessaires en vue de leur mise en conformité.

5.4 Démarche d'amélioration

Les deux parties s'obligent à maintenir un dialogue et une collaboration permanente de façon à mener à bien la prestation demandée et prévenir toute détérioration de leurs relations de partenariat et de confiance mutuelle.

Le Titulaire assure une réflexion permanente visant à l'amélioration continue de la qualité de la prestation, en adéquation avec les besoins exprimés par le Maître d'Ouvrage et sous son contrôle (amélioration du confort des utilisateurs, etc.).

Pour ce faire, le Titulaire proposera toute option technique, outil de contrôle et de gestion technique, dispositif administratif ou organisationnel. Il les traduira sous forme de fiches de proposition d'action justifiant leur objet, la demande d'investissement éventuel, les moyens et le calendrier de mise en œuvre.

5.5 Gestion documentaire

La « gestion documentaire » a pour objectif le maintien à jour de la base de données technique nécessaire à l'exploitation et à l'entretien des installations.

Le Titulaire transmet toute nouvelle documentation au représentant du Maître d'Ouvrage, par courriel ou via l'outil d'échange sécurisé de fichiers du Maître d'Ouvrage (protocole à proposer par le groupement Titulaire).

Les services techniques du Maître d'Ouvrage en assurent le classement et la conservation.

La documentation concernée est :

- Les Dossiers des Ouvrages Exécutés (DOE),
- Les Dossiers d'Interventions Ultérieures sur les Ouvrages (DIUO),
- Les rapports initiaux des bureaux de contrôle.
- Les documents établis lors de l'exécution du marché :
 - o Pour compléter la documentation initiale,
 - o Pour assurer la traçabilité des interventions (documents réglementaires et documents prévus au présent marché).

Le Titulaire a pour obligation de transmettre tous les documents et leurs mises à jour éventuelles au représentant du Maître d'Ouvrage, qui classera les documents dans le serveur du Maître d'Ouvrage. Le Titulaire n'a pas accès au serveur du Maître d'Ouvrage que pour consulter les documents.

L'ensemble de la documentation demeure la propriété du Maître d'Ouvrage et n'est utilisée par le Titulaire qu'à seule fin d'exécution du présent marché. Il ne peut la communiquer à des tiers sans l'accord écrit et préalable du Maître d'Ouvrage.

Le Titulaire prendra en charge dans le cadre de son marché, la mise en œuvre d'une GED qui aura pour vocation de :

- Stocker la totalité des données :
 - archives de chantier (compte rendus, écrits des intervenants, plans, échanges de mails, validation des études etc...),
 - le jumeau numérique du projet,
 - la maquette numérique d'« exploitation ».
- Alimenter la GMAO (Atal de chez Berger Levraut). En effet, La ville dispose d'une GMAO que le titulaire utilisera / implémentera. La ville communiquera sa charte informatique en temps voulu.
- Extraire et exploiter des données issues de la GTC (IQ Vision de chez TREND),
- Permettre l'échange et l'exploitation de données entre la GTC et la GMAO.

L'ensemble de ces éléments sera contrôlé par le service informatique du Maître d'Ouvrage et les services techniques du Maître d'Ouvrage.

Cette infrastructure informatique sera conforme aux règles de sécurité informatique et aux bonnes pratiques du Maître d'Ouvrage.

Le maître d'ouvrage donnera les droits d'accès au titulaire.

La prestation incluse au marché du Titulaire inclut également la gestion de la migration des données sur l'infrastructure informatique remise au Maître d'Ouvrage.

5.6 Plan prévisionnel GER

Le Titulaire proposera au Maître d'Ouvrage, dès la phase de conception, un plan de GER prévisionnel récapitulant les opérations de gros entretiens et remplacement sur les installations à prévoir **sur une période de 20 ans après réception (y compris pour les lots non compris dans le périmètre EM du marché).**

Ce plan devra être intégré au DEM et devra être actualisé tous les ans.

L'actualisation de ce plan de GER consiste à anticiper ou à décaler des opérations initialement prévues dans le plan de GER initial en fonction :

- ✓ Du vieillissement de l'ouvrage et des équipements,
- ✓ De l'obsolescence,
- ✓ De la performance,
- ✓ Du niveau de criticité de l'équipement,
- ✓ D'un changement de norme.

Ce plan sera mis à jour annuellement en fonction des travaux et constats réalisés l'année écoulée et fera l'objet d'une révision complète en fin de contrat **(à la fin de la 7^{ème} année)** après qu'un diagnostic complet des équipements ait été réalisé.

5.7 Formation et information

Le Titulaire doit toute formation et information au Maître d'ouvrage (ou à toute personne désignée par elle) tout au long de la phase d'exploitation et de maintenance, sur les installations incluses dans le champ d'application du présent marché dans le cadre de l'exploitation et de la maintenance des sites mais également des outils de gestion et de reporting...

Le Titulaire participe notamment à l'établissement et à la mise à jour du guide des bonnes pratiques à destination des utilisateurs et assiste le Maître d'ouvrage à la formation des utilisateurs à la bonne exploitation des installations qu'il a livré.

Ces formations concernent tous les équipements livrés qui nécessitent une maintenance préventive et/ou des procédures d'exploitation et conduites particulières.

Elles doivent avoir lieu sur le site et, le cas échéant, une habilitation doit être remise aux personnes l'ayant suivie en fin de formation.

Le Titulaire doit assurer des sessions de formation auprès des différents publics :

- Prise en main des installations par les usagers : le Titulaire présentera les instructions utiles aux usagers, réglages accessibles, leurs usages, les conduites à tenir en cas d'insatisfaction ou de défaillance. La présentation orale sera accompagnée d'une notice.

- Formation qualifiante des agents techniques du Maître d'Ouvrage et de ses prestataires externes. Le Titulaire doit prévoir des journées de formation théoriques et pratiques ; les durées des formations seront adaptées aux personnels formés. Le contenu des formations théoriques et pratiques doit être adapté à chaque équipement concerné (manipulation, réglage, mise en situation)

Pour chaque type de public visé, le Titulaire présentera dans son offre, l'objectif poursuivi, les équipements concernés et le programme détaillé de la formation.

Pour que le Maître d'Ouvrage puisse réaliser les opérations de maintenance en dehors des interventions du Titulaire, ce dernier prévoira via les entreprises :

- Mettre en place une formation et une mise au point des procédures pour le personnel de maintenance. Les personnels de maintenance technique doivent être formés aux différents équipements CVC, ELEC, SSI, etc.
 - Prévoir un minimum de 2 journées par famille d'équipements techniques, pour 2 groupes :
 - *Famille Chauffage*
 - *Famille ventilation*
 - Famille climatisation
 - *Famille Courant fort*
 - *Famille courant faible*
 - *Famille SSI*
 - *Famille plomberie sanitaire, traitement d'eau*
 - Famille ascenseur
 - Famille GTC
- Mise à disposition du personnel qualifié pour assurer la formation des personnes devant assumer le fonctionnement et la maintenance des installations SSI :
 - Formation des personnels chargés de la surveillance réalisée conformément aux articles MS51 & MS69 axé sur l'utilisation et la gestion de l'ensemble du SSI (exercices pratiques et manipulation du matériel)

Formation du personnel technique sera complétée par les formations suivant les niveaux d'habilitation des personnes sur les interventions de niveaux 2 (le niveau 1 étant réservé aux fabricant).

6 MAINTENANCE PREVENTIVE ET CORRECTIVE

6.1 Périmètre des prestations

Lorsque la lettre « T » figure dans le tableau ci-dessous, la prestation concernée est à la charge du Titulaire, lorsque la lettre « P » y figure, la prestation reste à la charge de la ville de Lucé.

	Fourniture initiale	Maintenance de niveau 1 à 3	Maintenance de niveaux 4 et 5 (GER)	Contrôles visuels
Second œuvre				
Sols sportifs	T	T	T	T

	Fourniture initiale	Maintenance de niveau 1 à 3	Maintenance de niveaux 4 et 5 (GER)	Contrôles périodiques obligatoires
Equipements sportifs				
Tribunes mobiles	T	T	T	T
Panneaux motorisés, cages, filets et poteaux à rails coulissants, structure d'escalade	T	T	T	T

Praticable et agrès de la salle de gymnastique	P	P	P	P
--	---	---	---	---

	Fourniture initiale	Maintenance de niveau 1 à 3	Maintenance de niveaux 4 et 5 (GER)	Contrôles périodiques obligatoires
Chauffage, ventilation, climatisation				
Production de chaud	T	T	T	P
Production de froid	T	T	T	P
Panneaux solaires thermiques	T	T	T	P
Installation de la géothermie.	T	T	T	P
Auxiliaires de ventilation (CTA, VMC...)	T	T	T	P
Courants forts				
Distribution	T	T	T	P
TGBT, tableaux électriques	T	T	T	P
Eclairage	T	T	T	P
Onduleur	T	T	T	P
Installations Photovoltaïques	T	T	T	P
Auxiliaires de ventilation (CTA, VMC...)	T	T	T	P

	Fourniture initiale	Maintenance de niveau 1 à 3	Maintenance de niveaux 4 et 5 (GER)	Contrôles périodiques obligatoires
Courants faibles				
Réseaux (tél, VDI...)	T	P	P	P
Contrôle d'accès et anti-intrusion	T	P	P	P
Télesurveillance / vidéosurveillance	T	P	P	P
GTB	T	P	P	P
Téléphones, serveurs, ordinateurs locaux	T	P	P	P
SSI	T	P	P	P
Tableaux d'affichage	T	T	T	T
Sonorisation	T	T	T	T
Plomberie sanitaire				
Alimentations EF	T	T	T	T

Production ECS	T	T	T	T
Distribution EF/ECS	T	T	T	T
Evacuations	T	T	T	T
Equipements sanitaires	T	T	T	T
Echangeurs, ballons, vases d'expansion...	T	T	T	T
Adoucisseurs	T	T	T	T
Relevage	T	T	T	T

6.2 Prise en charge

6.2.1 Phase de prise en charge

La phase de prise en charge est stratégique pour garantir la bonne réalisation des prestations du Titulaire mais aussi des prestations à la charge de l'équipe technique du Maître d'Ouvrage ou des prestataires externes.

Cette phase de prise en charge se déroule sur les **3 derniers mois avant réception et pendant la marche à blanc**.

Les objectifs visés sont :

- Le transfert de connaissance aux autres prestataires et à l'exploitant pour les installations non incluses au marché du Titulaire,
- L'organisation et la mise en place des prestations,
- Le respect des engagements contractuels.

Le Maître d'Ouvrage attend une véritable méthodologie de projet au cours de cette phase. L'organisation et la procédure prévues au cours de cette phase spécifique par le Titulaire seront décrites dans le mémoire remis avec son offre.

Cette période est mise à profit par le Titulaire et ses sous-traitants pour :

- Assurer le transfert de connaissance du site et des installations (*cf. Passation des installations hors périmètre du Titulaire*),
- Participer à la rédaction des plans de prévention,
- Assurer la prise en compte des documents techniques,
- Faire l'analyse et le recensement exhaustif des installations sous sa responsabilité,
- Faire l'inventaire de tous les contrôles, vérifications et maintenances réglementaires à effectuer et s'assurer que l'ensemble des installations et équipements devant faire l'objet de contrôles réglementaires sont bien contrôlés par les organismes sollicités par le Maître d'Ouvrage ,
- Organiser et préparer les prestations (planning de démarrage, moyens humains, moyens matériels, formations, etc.),
- Créer le planning de maintenance préventive selon les contraintes des activités du Maître d'Ouvrage,
- Prise en main des outils (GMAO, GTC),
- Alimenter la base de données documentaire, GED,
- Préparer les différents reportings et documents prévus au contrat,
- Mettre en place les contrats sous-traités,
- Préparer le stock de pièces de rechange, fournitures et consommables nécessaires à la bonne exécution des prestations, ainsi que les matériels et outillages,
- Mettre en place ou actualiser l'ensemble des procédures et tableaux de bord,
- Mettre en place tous les documents nécessaires à l'exploitation et la maintenance des installations techniques et équipements.

Le Titulaire devra organiser une réunion de fin de phase de prise en charge, et en amont du passage de la commission de sécurité, qui aura pour objet la présentation des documents inhérents aux obligations de cette période.

La conclusion de cette période se traduira par la remise de l'ensemble des éléments demandés lors de cette phase de prise en charge, comprenant à minima le plan de maintenance et les éléments décrits ci-dessus.

6.2.2 Passation des installations hors périmètre du Titulaire

Pendant la phase de prise en charge, les prestataires extérieurs et l'exploitant (équipe technique du Maître d'Ouvrage) réalisent un état des lieux complet des équipements à leur charge et émettent leurs réserves éventuelles sur l'état et les performances du matériel.

Cet état des lieux est dressé contradictoirement entre les prestataires extérieurs ou l'exploitant, le Titulaire et le représentant du Maître d'Ouvrage.

Un procès-verbal reprenant l'ensemble des remarques relatives à cet état des lieux est contradictoirement établi et contresigné par les deux parties.

6.3 Maintenance préventive et corrective des installations

Dans le cadre des prestations de maintenance à sa charge, le Titulaire s'engage à :

- Assurer la sécurité des personnes et des biens et la continuité de fonctionnement,
- Réduire les risques de panne, désordre, anomalie et de conserver dans le temps les performances des ouvrages et installations à un niveau optimal,
- Maintenir les conditions de confort pour les utilisateurs du site,
- Optimiser le rendement des installations,
- Maintenir la valeur des biens,
- Optimiser le coût global d'exploitation et de maintenance.

Le Titulaire assurera l'entretien courant sur la durée du contrat de l'ensemble des équipements nécessaires à la production de chaleur, de distribution, au traitement de l'air des locaux et à la ventilation. Etc ...

Il est entendu que s'ajoutent aux installations décrites ci-avant l'ensemble des organes et équipements associés tels que :

- L'ensemble des organes de régulation des équipements ;
- Les appareils de mesure (thermomètres, manomètres, compteurs etc.) ;
- L'ensemble des systèmes de régulation, de dialogue avec la GTC, y compris les sondes, les automates et équipements de télésurveillance liés aux équipements ;
- La fixation et les suspentes des équipements ;
- Les compteurs.

6.3.1 Plan de maintenance

Le plan de maintenance est élaboré en phase APD par le Titulaire en cohérence avec la stratégie de maintenance définie. Le plan de maintenance sera inclus au DEM et actualisé annuellement, il contiendra notamment :

- La référence à la définition de sa stratégie de maintenance ;
- Les choix de répartition entre maintenance préventive et corrective ;
- Les gammes de maintenance ;
- Les interfaces avec le plan de GER.

Le Titulaire adaptera le plan de maintenance en fonction des caractéristiques des équipements prévus dans son offre et précisera la répartition entre la maintenance préventive et la maintenance corrective.

En complément, Le Titulaire produira un plan de maintenance tous lots qui va au-delà de la période contractuelle (20 ans) en vue d'intégrer le GER.

6.3.2 Maintenance préventive

Le Titulaire prend en charge les opérations de maintenance préventive de manière à respecter ses obligations et à limiter les interventions de maintenance corrective.

Il a pour objectif au travers de celles-ci de garantir :

- La pérennité du patrimoine,

- La maintenabilité et la durabilité des performances de fonctionnement à un niveau optimal, proche de celui des performances initiales,
- La continuité de service et le maintien des paramètres de fonctionnement,
- Le respect de la réglementation,
- Le maintien dans un état de propreté reconnu irréprochable par l'ensemble des parties par les locaux techniques, les équipements, plus particulièrement ceux en contact avec les usagers.

Pour ce faire, le Titulaire devra ainsi mettre à jour et fournir l'ensemble des éléments demandés lors de la phase de prise en charge, notamment :

- Les gammes opératoires propres au périmètre du Marché (mensuelles, trimestrielles, semestrielles, annuelles, etc.) prenant en compte :
 - o Les contraintes d'intervention (continuité de service, accompagnement),
 - o Leur durée,
 - o Les moyens nécessaires (qualification et certification personnel, matériel, etc.),
- Le planning prévisionnel intégrant notamment les rondes avec leur périodicité (à réaliser pour chaque période mensuelle avec date au plus tôt et au plus tard),
- La liste des contrats de sous-traitance avec date de lancement et montant.

Le Titulaire devra planifier les interventions en fonction des performances demandées au programme performanciel, et suivant :

- La législation applicable,
- Les caractéristiques des équipements,
- Les recommandations ou spécifications des constructeurs,
- Les règles de l'art,
- L'expérience du Titulaire,
- L'utilisation des équipements,
- Les bonnes pratiques opposables.

Il appartient au Titulaire de :

- Adapter les gammes aux exigences spécifiques des installations (équipements spécifiques, conditions d'exploitation particulières, etc.) pour garantir les objectifs de résultats,
- Améliorer les gammes au cours de l'exploitation du site en tenant compte de l'expérience acquise,
- Compléter les gammes par les données des constructeurs,
- Informer et mettre à disposition du Maître d'Ouvrage, pour validation, les gammes ainsi modifiées, en explicitant les évolutions par rapport aux gammes types.

Le Titulaire doit également toutes les mesures d'entretien spécifiques destinées à supprimer ou atténuer les défauts présentant un danger pour la sécurité des personnes ou portant atteinte au bon fonctionnement de l'appareil et qui auront été identifiées lors des vérifications périodiques réglementaires assurées par un bureau de contrôle.

6.3.3 Maintenance corrective

Les interventions qui relèvent de la maintenance corrective ont pour objet la remise en état des matériels ou équipements à la suite d'une défaillance ou d'une dégradation.

La maintenance corrective est déclenchée par le constat de défaillance :

- Soit par l'identification de la défaillance lors de la maintenance préventive,
- Soit à la suite d'une demande d'intervention,
- Soit par un dysfonctionnement détecté par la GTC, ou tout autre report d'alarmes,
- Soit lors d'une ronde de surveillance.

La maintenance corrective débouche sur deux types d'intervention :

- Le dépannage (maintenance curative) : il est principalement constitué d'actions à caractère provisoire effectuées in situ et visant à remettre en état de fonctionnement les installations. Ces actions sont généralement suivies d'actions curatives. Le dépannage comprend également la mise en œuvre de mesures conservatoires,
- La réparation (maintenance palliative) : elle comporte toutes les opérations, faites in situ ou en atelier, permettant de redonner aux installations leurs performances nominales.

Les interventions de maintenance corrective sont caractérisées par le niveau de criticité, décrit aux chapitres « Criticité » et « Délais d'intervention », qui implique des délais d'intervention, de dépannage et de réparation définitive.

Toutes les actions et informations sont consignées dans la GMAO du Maître d'Ouvrage pour les besoins de la traçabilité et de l'historique. Chaque intervention de maintenance corrective fait l'objet d'un compte rendu d'incident, notamment saisie dans la GMAO, où sont mentionnés :

- La date et l'heure d'intervention,
- L'origine de la demande d'intervention,
- La cause de l'intervention,
- Le détail de l'intervention,
- La ou les pièces remplacées et leur provenance.

La totalité des données doit être stockée et conservée dans la GED mise en œuvre.

Dans le cas où la sécurité des personnes, des biens ou du fonctionnement des installations est en jeu, le Titulaire prend les mesures d'urgence qui s'imposent et assure le dépannage.

6.3.4 Remplacement des consommables, matériels ou pièces défectueuses ou usées

Les prestations de maintenance préventive et corrective comprennent, en dehors de la main d'œuvre, tous les consommables, les pièces de rechange et de remplacement, les outils et outillages, les instruments de mesure et de contrôle, etc. nécessaires à la réalisation des prestations.

Le Titulaire doit fournir toutes les pièces nécessaires à l'exécution de sa mission dont le prix est inférieur ou égal à **300,00 € HT** (remise fournisseur déduite). Pour les pièces dépassant les 300 euros, le titulaire présentera des devis au maître d'ouvrage qui se réserve le droit de les valider ou pas.

Périmètre de la prestation :

- Equipements concernés : Selon les tableaux de maintenance (Cf. chapitre 12)
- Montant maximal : 300 € HT

6.3.5 Prestations sur commande : Bordereau des prix unitaires (BPU)

Ces prestations sont hors forfait. Elles sont commandées selon besoin par le maître d'ouvrage, sur la base d'un Bordereau de Prix Unitaires proposés par le Titulaire.

Le Titulaire devra préciser les tarifs horaires de main d'œuvre selon le niveau de technicité et les plages horaires (normal, étendu et de nuit) ainsi que le coût des déplacements.

Ces interventions doivent être coordonnées en cohérence avec le fonctionnement du site. Elles ne doivent pas perturber le déroulement des prestations de maintenance. La réalisation de prestations sur commande ne saurait en aucun cas justifier un retard dans le déroulement des prestations forfaitaires de maintenance. Le Titulaire a une obligation de moyens pour traiter l'ensemble des prestations qui correspondent à toutes les interventions que peut demander le Maître d'Ouvrage. Le Titulaire reste responsable de sa propre organisation et du nombre de personnes qu'il affecte à chaque intervention.

6.4 Gestion des stocks

Le Titulaire doit mettre en place un stock de pièces détachées qui a pour objet d'assurer la continuité des performances et donc du fonctionnement de l'ensemble des installations, de la sécurité et de l'hygiène du site.

Ce stock est issu d'une analyse de sensibilité des installations au regard des niveaux de continuités du service exigés.

Ce stock est constitué de pièces :

- Servant à la maintenance des installations,
- Servant au remplacement de pièces dans le cadre des interventions correctives et en particulier sous astreinte,
- Relevant de consommables nécessaires au bon fonctionnement du site.

Les composants sont remplacés par des composants neufs et de caractéristiques au minimum identiques à celui remplacé.

Les caractéristiques techniques des pièces de rechange sont, soit celles préconisées par le constructeur, soit compatibles avec le fonctionnement et la pérennité des matériels et des installations.

Une partie de ces pièces de rechange constitue le stock de maintenance ou d'astreinte pour permettre d'exécuter les travaux d'urgence ou sous astreinte, sans être pénalisé par un délai d'approvisionnement, et également d'avoir à disposition les pièces de rechange.

Il est précisé que le TITULAIRE doit mettre en stock toutes les pièces dont le délai d'approvisionnement est incompatible avec l'urgence de la réparation.

6.5 Astreinte

L'objet de l'astreinte est de définir les modalités d'intervention du Titulaire en cas de dysfonctionnement (maintenance corrective).

En dehors des horaires standards du site, le Titulaire est tenu d'assurer un service d'astreinte 24 heures sur 24 et 7 jours sur 7 permettant de répondre aux demandes d'intervention urgente ou à des alarmes de sécurité. Les conditions de délais pour une intervention sous astreinte sont définies dans les paragraphes relatifs aux criticités et délais d'intervention.

Le personnel d'astreinte dépêché devra avoir une bonne connaissance du site et posséder des habilitations et des qualifications requises pour prendre les mesures conservatoires en cas de défaillance et pour intervenir dans les délais prescrits.

Les interventions en astreinte consistent à :

- ✓ Prendre les mesures conservatoires
- ✓ Remettre en état de fonctionnement les installations de criticité 1

Le coût des déplacements et des prestations effectuées en astreinte est compris dans le contrat.

Le Titulaire ou son représentant devront pouvoir être contactés à tout moment et ce quel que soit le jour ou l'heure par le Maître d'Ouvrage.

Procédure :

Le Titulaire transmet au Maître d'ouvrage la procédure détaillée d'astreinte pour avis puis mise en application. Cette procédure doit notamment préciser les conditions :

- D'information du Maître d'ouvrage au Titulaire,
- D'intervention et notamment d'accès au site et tout particulièrement en dehors des jours et heures d'ouverture,
- De liaison avec le service d'astreinte du Maître d'ouvrage en cas grave nécessitant une décision dépassant le cadre contractuel du Titulaire,
- De suivi et traçabilité des événements et actions.

6.6 Conduite et surveillance

Dans le cadre de son marché, le Titulaire exécute les interventions nécessaires à la surveillance et à la conduite des installations au travers de rondes.

Elles ont pour objet de détecter toute anomalie entre deux opérations de maintenance programmée. Ces contrôles font appel aux trois sens :

- La vue,
- L'ouïe,
- L'odorat.

6.6.1 Surveillance des installations

La surveillance consiste, lors des visites, en un contrôle visuel, olfactif et auditif des équipements, des appareils de mesure et d'alarme afin de s'assurer du bon fonctionnement des installations et pour bien prévenir les dérèglements, les pannes ou les incidents.

Cette surveillance consiste notamment en :

- La lecture et le relevé des appareils enregistreurs et de mesure (température, hygrométrie,...), et l'adéquation avec les données reportées sur la GTC,
- L'inspection pendant le fonctionnement des différents équipements,

- La manipulation d'organes (vannes, chasses, bascules...).

L'observation des appareils de contrôle et de signalisation et leur maintien en bon état de fonctionnement. Les étalonnages de ces appareils sont à la charge du Titulaire et devront être effectués par un organisme agréé.

Ces surveillances sont organisées sous forme de rondes des bâtiments et des installations techniques à des fréquences prédéterminées qui peuvent aller de plusieurs fois par jour selon les spécificités et les types d'installation à une fréquence hebdomadaire.

Ces types d'intervention n'ont pas pour objet de remplacer les actions de maintenance préventive, étant donné qu'elles peuvent être exécutées par des techniciens de niveaux de qualification différents de ceux intervenant dans le cadre d'opérations préventives, qui nécessitent généralement des outils et équipements spécifiques.

6.6.2 Conduite des installations

La conduite des installations consiste à les faire fonctionner en optimisant leur rendement.

À ce titre, elle implique :

- Les permutations, les mises en services et les mises à l'arrêt des installations et équipements,
- Le contrôle régulier des paramètres et des conditions de fonctionnement,
- Le réglage et l'étalonnage des paramètres de fonctionnement, le contrôle des conditions de fonctionnement et l'optimisation des performances des systèmes,
- Le contrôle des conditions de fonctionnement et l'optimisation des performances des systèmes tout en respectant le confort et les spécifications.

7 PILOTAGE ET GESTION DES ENERGIES ET FLUIDES

7.1 Plan Fluides et Energies

Le Maître d'Ouvrage prend en charge la fourniture de toutes les énergies et fluides nécessaire à l'exploitation des installations, et souscrit les abonnements nécessaires à cet effet.

Le Titulaire assure le pilotage et la gestion de l'ensemble des énergies et fluides et assiste le Maître d'Ouvrage dans la recherche des meilleurs fournisseurs et la négociation des prix optima.

La gestion et le suivi des énergies du site sont assurés par le Titulaire qui doit notamment :

- Le relevé des compteurs sur la GTB (de la commune),
- Les relevés de compteurs/ sous comptages,
- L'analyse mensuelle des consommations,
- Les actions correctives (paramétrage, réglages, investissement, sensibilisation des utilisateurs, etc.),
- Le déclenchement de l'approvisionnement.

Le suivi des performances des installations fait partie intégrante de l'exploitation du site pour assurer l'atteinte des objectifs fixés au programme.

Le Titulaire doit établir et tenir actualisé un « **Plan Fluides et Energies** » afin de :

- Définir chaque besoin en fluides et énergies pour l'ensemble du bâtiment, pour chaque catégorie et moyen de production,
- Définir les spécificités, les volumes et les conditions d'autoconsommation sur site et/ou de valorisation externe au site, pour chaque énergie renouvelable proposée,
- Organiser, pour chacun des fluides et énergies concernées, au minimum une fois tous les trois ans une consultation en vue de la sélection d'un fournisseur afin de faire en sorte que le prix résultant de la consultation soit économiquement le plus intéressant pour la ville de Lucé sur la période de fourniture prévue et sur la base des prévisions d'usage du site établies conjointement entre le Titulaire et La Ville de Lucé ;

- Fournir mensuellement à la ville de Lucé le suivi des consommations par nature de fluide, par fournisseur et par moyen de production, ainsi que par zones fonctionnelles ou géographiques pertinentes. Le Titulaire mettra en place, en phase APD, un plan de comptage pour tous les fluides consommés en indiquant les leviers dont il disposera pour en maîtriser les impacts. Le plan de comptage permettra de compter les consommations d'énergies à minima par zone (le Titulaire peut proposer un plan de comptage plus précis).

Pour assurer ce suivi des consommations, il est demandé au Titulaire de prévoir l'ensemble des sous-comptages nécessaires à l'exclusion du comptage des usages hors garantie de performance (cf. Programme Technique)

Le Titulaire **mettra en place un plan de comptage** pour tous les fluides consommés en indiquant les leviers dont il disposera pour en maîtriser les impacts. Le plan de comptage permettra de compter les consommations d'énergies dans chacun des ensembles du complexe sportif en séparant chaque salle de pratique sportive, les vestiaires et les locaux communs.

Ce plan de comptage est à intégrer dans l'offre du candidat, puis mis à jour à plusieurs reprises jusqu'à la calibration du modèle où il devient un document final servant de référence contractuelle.

Le Titulaire devra **proposer des modes et méthodes de relevés et d'analyse périodique des consommations au regard des paramètres pouvant avoir une influence** (conditions météorologiques, occupation des locaux, température de consignes, etc.).

Le Titulaire s'engagera à détailler pour l'ensemble des points de mesures identifiés :

- L'identification du compteur ;
- L'instrument et la méthode/protocole de mesure utilisés ;
- La périodicité de collecte ;
- L'incertitude sur la mesure ;
- La méthode de traitement des données erronées et/ou manquantes.

Le Titulaire assurera à ses frais, une fois par an, par un expert agréé conformément à la réglementation en vigueur, **le contrôle du bon fonctionnement ou l'étalonnage** et s'il y a lieu leur remplacement des compteurs dont il a la charge et servant de référence à la facturation ou aux calculs de pertes d'exploitation. Ces documents seront fournis au Maître d'Ouvrage.

L'entretien de ces compteurs est à la charge du Titulaire sauf cas particuliers (compteurs des gestionnaires des réseaux de distributions). En cas de défaillance ou de dérèglement manifeste d'un compteur, le Titulaire est tenu de signaler d'urgence au Maître d'Ouvrage même si le certificat d'étalonnage de l'appareil est à jour. Le Titulaire prend toutes les dispositions pour la remise en état, dans les meilleurs délais qui ne pourra excéder un mois. Une copie du compte-rendu de chaque contrôle de fonctionnement des compteurs est fournie sans délai au Maître d'Ouvrage. Une information préalable à toute modification des équipements de mesure devra être adressée au Maître d'Ouvrage et aux acteurs concernés.

En cas de dérive des consommations, le signalement et la correction de celle-ci est obligatoire pour atteindre les objectifs fixés au programme.

7.2 Energies renouvelables

Le Titulaire prend en charge l'exploitation des moyens de production d'énergies renouvelables et doit à ce titre :

- En cas d'installations de production d'énergie photovoltaïques, la ville gère le contrat de revente d'énergie produite non consommée et encaisse les recettes.

7.3 Engagement sur les consommations d'énergie

L'optimisation des consommations d'énergies est un des axes essentiels de l'approche développement durable de la ville de Lucé. Le Titulaire s'engage à adapter la consommation par rapport à la RE 2020.

Le Titulaire s'engage sur les volumes de consommation des postes suivants :

- ✓ Consommation d'énergie pour le chauffage de bâtiment ;

- ✓ Consommation d'énergie pour la production d'eau chaude sanitaire ;
- ✓ Consommation d'énergie pour la ventilation ;
- ✓ Consommation d'énergie pour le rafraîchissement ;
- ✓ Consommation d'énergie électrique.

8 MANAGEMENT ET PILOTAGE DES PRESTATIONS

8.1 Outil de gestion

Le Titulaire utilisera le système de gestion informatique mis en place par le maître d'ouvrage, rassemblant l'ensemble des données nécessaires à l'exploitation des installations techniques, à la maintenance y compris le GER. Ce système de gestion assisté par ordinateur GMAO permettra de :

- Planifier et suivre les opérations de maintenance préventive (inventaire des équipements, affectation des gammes de maintenance...) effectuées sur chaque équipement,
- Enregistrer toutes les anomalies et défaillances ainsi que les données relatives à leur traitement, à leur remise en état et les rapports d'intervention correspondants,
- Gérer les stocks,
- Suivre les consommations d'énergies,
- Suivre les demandes d'intervention (date de prise en compte, opération réalisée...),
- Editer et consulter les rapports périodiques,
- Avoir accès au DEM,
- Suivre les indicateurs de performance en temps réel.

Toutes les informations relatives à la réalisation des prestations sont enregistrées, mises à jour, archivées et mises à disposition à la ville de Lucé par le Titulaire.

Les matériels informatiques, bases de données et logiciels sont considérés comme faisant indissociablement partie de l'établissement et sont dues à la ville de Lucé en fin de contrat, ce qui nécessite leur portabilité et compatibilité totale avec les applications informatiques standard du marché.

Le Titulaire doit assurer la mise à jour de ces logiciels. À tout moment, la ville de Lucé devra pouvoir être en mesure de consulter l'ensemble des données, de les importer et de les traiter au moyen des matériels et logiciels les plus récents.

8.2 Dossier d'Exploitation-Maintenance (DEM)

Le Titulaire établit et met à jour de DEM pendant toute la durée du contrat et devra inclure :

- ✓ Le suivi des actions de prise en charge du site : état des lieux, inventaire des équipements, ...
- ✓ Le planning de maintenance préventive,
- ✓ Le dossier d'astreinte,
- ✓ Le registre de sécurité,
- ✓ Le carnet sanitaire,
- ✓ Les carnets d'entretien des installations,
- ✓ Les comptes rendus d'incident,
- ✓ Les DIUO à jour,
- ✓ Les DOE mis à jour,
- ✓ L'ensemble des procédures générales relatives à l'organisation de la maintenance (Organigramme, astreinte...),
- ✓ L'historique des avis de conformité ou des réserves à la réception des travaux,
- ✓ Les attestations de garanties contractuelles ou de garantie décennale en cours,
- ✓ L'inventaire des installations mis à jour continuellement,
- ✓ Les rapports d'activité périodiques.

8.3 Carnet sanitaire

Le Titulaire doit l'établissement et la tenue à jour d'un carnet de suivi sanitaire des réseaux d'eau froide et d'eau chaude sanitaire du site.

Ce document est établi pour répondre aux exigences des réglementations applicables en la matière et notamment le Code de la Santé Publique (section 1 : « eaux destinées à la consommation humaine »), les décrets et circulaires relatifs au contrôle des paramètres, des caractéristiques et de la qualité des eaux destinées à la consommation humaine, et ceux relatifs à la prévention du risque lié aux légionelles. Ce document comprend notamment les éléments suivants :

- ✓ Une description des installations de distribution et de traitement de l'eau potable à l'intérieur du site,
- ✓ Une analyse des risques que peuvent présenter les installations,
- ✓ Les textes réglementaires et législatifs applicables,
- ✓ La liste des mesures préventives,
- ✓ La description des actions et contrôles périodiques à réaliser (opérations de maintenance, de traitement de désinfection...),
- ✓ Les tableaux de suivi de l'historique des actions,
- ✓ L'historique des travaux de modification, de rénovation ou d'extension,
- ✓ Le programme de prélèvement et d'analyse de la qualité de l'eau résultant de l'identification des risques,
- ✓ Les rapports d'analyse et résultats des mesures,
- ✓ Etc.

8.4 Organisation et reporting

8.4.1 Interface client

Le Titulaire mettra en place une interface client accessible par le personnel de la ville de Lucé. Cette interface client aura différentes fonctions :

- Gestion des demandes d'intervention,
- Consultation des interventions programmées (maintenance préventive, contrôles...) et historique des interventions,
- Consultation de la documentation d'exploitation-maintenance,
- Suivi des indicateurs de performance et des pénalités associées,
- Accessibilité du reporting.

Le Titulaire organise la traçabilité des enregistrements et des réclamations sur l'interface client et assure la possibilité de consultation en temps réel par la ville de Lucé de l'ensemble des informations (respect du planning, retard d'opérations, répartition maintenance préventive/maintenance corrective, réclamations ...).

La saisie de toute information technique est faite exclusivement par le Titulaire. Les droits de la ville de Lucé en matière de saisie englobent les signalements et demandes d'intervention ainsi que la clôture des tickets et demandes d'intervention.

Demandes d'intervention

Le Titulaire devra mettre en place un portail pour les utilisateurs leur permettant de formuler leur demande d'intervention pour la gestion des services aux occupants. Le portail devra également permettre de suivre l'avancement du traitement de la demande :

- Emissions de la demande,
- Traitement,
- Planification du traitement,
- Bilan de gestion.

Une fois l'opération archivée, l'accès à la modification de la fiche doit être strictement limité.

Le management général du bâtiment doit permettre :

- D'assurer une qualité objective de service ;
- De coordonner et gérer sous la responsabilité du Titulaire les actions et les personnels nécessaires pour atteindre, maintenir et d'améliorer les objectifs définis dans le cadre du présent document ;
- D'être force de proposition auprès de La Ville de Lucé ;

- D'assurer le devoir de conseil.

8.4.2 Centre d'appel

Le Titulaire doit la mise en place d'un centre d'appel permettant d'assurer :

- La réception des appels 24h/24 et 7j/7 et l'identification de la personne qui appelle,
- L'analyse des demandes,
- L'enregistrement, en français, de tout signalement, anomalie ou demande d'intervention,
- Le déclenchement de l'envoi sur site du personnel d'astreinte,
- Le suivi de la bonne exécution des prestations par le personnel d'astreinte dans les délais impartis,
- La clôture de la demande.

8.4.3 Reporting

Le Titulaire devra assurer un reporting de ses actions auprès de la ville de Lucé aux fréquences suivantes :

- Sous 2 jours : en cas d'anomalies
- Trimestriellement : synthèse des actions réalisées et programmées, bilan des défauts et des pénalités
- Annuellement : revue de contrat et bilan de gestion.

Les rapports devront être disponibles sur l'interface client et téléchargeable au format Excel.

Rapport sur évènement

En cas d'évènement grave, le Titulaire doit rédiger dans un délai maximal de 5 jours ouvrés un rapport détaillé décrivant les désordres constatés, ses causes et les moyens d'y remédier.

Chaque compte rendu spécifique comporte :

- La cause de l'intervention,
- Le diagnostic,
- Les actions entreprises,
- Les commentaires pour éviter le renouvellement de l'évènement,
- Le temps passé,
- Les pièces remplacées,
- Le nom de la personne qui est intervenu, la date et sa signature.

Une attention particulière est apportée au diagnostic de l'incident ayant nécessité l'intervention, afin d'éviter le renouvellement d'un évènement similaire.

Rapport mensuel / +1 réunion sur site

Le Titulaire établit tous les mois un compte-rendu mentionnant :

- Le bilan des performances obtenues et le détail des éventuelles pénalités,
- Les mises à jour du DEM,
- Les incidents particuliers,
- Le nombre de demandes de services et les délais associés à chaque intervention,
- Les rapports de visite des contrôles réglementaires,
- Les relevés de consommations de fluides et énergies par zone.

Rapports et réunions annuelles

Le Titulaire fournira tous les ans et commentera au cours d'une réunion avec la ville de Lucé sur l'ensemble des données relatives au contrat. Il présentera en particulier le reporting de l'année écoulée.

Ces réunions permettront de faire le point sur les résultats obtenus, les difficultés rencontrées, les améliorations à apporter dans l'exécution des prestations comme dans les moyens mis en œuvre par le Titulaire et par la ville de Lucé pour une exécution optimale du contrat.

Le reporting comprendra notamment :

- La répartition des interventions techniques par nature (préventif, correctif...),
- Le résultat des autocontrôles et enquêtes de satisfaction,

- Les relevés des consommations et l'analyse de l'écart par rapport aux consommations précédentes,
- Le relevé des incidents et des difficultés survenues,
- Les fragilités spécifiques de l'ouvrage relevées à l'usage,
- Des propositions d'action de progrès et le bilan de celles mises en œuvre,
- Les propositions et décisions éventuelles d'ajustement des niveaux de service en fonction des évolutions actées par les deux Parties, les historiques de ces décisions et de leurs impacts unitaires, à la hausse comme à la baisse, sur le coût des prestations,
- Le détail des prestations hors contrat,
- Etc....

8.5 Suivi de la qualité des prestations

8.5.1 Gestion de la qualité par le Titulaire

Le Titulaire met en œuvre dans le cadre de son plan d'assurance qualité, l'ensemble des contrôles nécessaires à la surveillance du niveau de qualité des prestations fournies par ses équipes et ses sous-traitants, lui permettant d'assurer une prestation conforme aux attentes du Maître d'Ouvrage.

Il fournit aux rapports d'activité les bilans des résultats de ces contrôles. La méthode est décrite par le Titulaire dans son offre.

8.5.1.1 Accompagnement qualité

Après avoir démarré la prestation, en ayant pris connaissance parfaite du dossier et des lieux, et après avoir informé et formé ses personnels, le Titulaire s'engage à effectuer périodiquement des entretiens ou des réunions avec son personnel pour rappeler les objectifs de la mission et traiter les problèmes rencontrés.

Le Titulaire devra à tout moment répondre à toute question de l'interlocuteur du Maître d'Ouvrage sur son organisation et le bon déroulement de la mission.

8.5.1.2 Suivi qualité / audit interne

Le Titulaire doit procéder à un autocontrôle des prestations réalisées sur la totalité du marché. Le plan d'évaluation et les procédures suivies sont celles définies par le Titulaire dans son offre conformément au mémoire technique.

Ces autocontrôles et résultats des évaluations sont à la disposition du Maître d'Ouvrage sans délais et font l'objet d'analyse au titre des reporting.

Les comptes-rendus d'autocontrôles ou de contrôles internes devront être mis à disposition du Maître d'Ouvrage en temps réel sur un support numérique. Les modalités techniques de cette mise à disposition seront définies entre les cocontractants dans le mois qui suit la notification du marché.

Le Maître d'Ouvrage ou son représentant se réserve le droit de réaliser une vérification de la véracité des auto-contrôles et des audits internes réalisés et transmis par le Titulaire.

La sincérité de ces comptes-rendus est un aspect essentiel de la relation contractuelle et vis-à-vis de l'atteinte du résultat opérationnel attendu. Les écarts manifestes qui seraient observés constituent donc des manquements particulièrement graves qui feront l'objet de pénalités aggravées.

L'ensemble des informations collectées fera l'objet d'une synthèse et servira de base aux audits internes au Titulaire et qui lui permet la mise en place d'un plan d'actions afin de réduire les écarts constatés. Lors de chaque nouvel audit, un état d'avancement des actions d'amélioration précédemment mises en place devra être réalisé. Si des écarts subsistent, le Titulaire devra en donner les raisons.

8.5.2 Suivi et contrôle des prestations par la Ville de Lucé

Le Titulaire doit se soumettre à l'organisation de suivi et de contrôle des prestations que le Maître d'Ouvrage mettra en place. Cette organisation a pour objet de contrôler la bonne exécution des prestations contractuelles.

Dans ce cadre, le Titulaire met en place et tient à jour l'ensemble des documents contractuels énoncés au présent marché. Il diffuse systématiquement au Maître d'Ouvrage tous les documents périodiques de suivi qui sont à sa charge. Ces documents servent de support aux réunions d'exploitation pendant lesquelles ils sont analysés et commentés.

Les principaux objectifs du contrôle sont :

- La conformité des prestations réalisées au regard de celles prévues par le marché,
- Le contrôle de l'atteinte des objectifs définis dans le marché,
- L'optimisation des coûts d'exploitation (forfait / hors forfait / fluides et énergies),
- La pérennité du patrimoine et/ou la cohérence de son évolution.

8.5.3 Contrôle des prestations

8.5.3.1 Premier niveau : l'autocontrôle

Le Titulaire devra prévoir un dispositif de contrôle interne (auto contrôle), afin d'assurer une prestation de qualité. A cet effet, il dispose d'une structure en personnel et en moyens qui lui permet d'accomplir les Prestations pour répondre aux exigences du marché.

La non-réception des autocontrôles donne lieu à des pénalités.

8.5.3.2 Second niveau : contrôle contradictoire

Un contrôle contradictoire par échantillonnage représentatif sera effectué mensuellement. Le Maître d'Ouvrage ou son mandataire s'engage à prévenir, par e-mail, le Titulaire 24 heures avant la mise en œuvre de ce contrôle en précisant la date, l'heure et un lieu de rendez-vous.

L'absence du Titulaire n'est pas un motif de report ou d'annulation du contrôle, dans la mesure où il a été prévenu de la date et de l'heure du dit contrôle.

A l'issue de chaque contrôle, une appréciation sera attribuée. Les actions correctrices doivent être notées sur la fiche de contrôle et réalisées par le Titulaire dans le délai noté d'un commun accord et fixé lors du contrôle.

Le contrôle qualité doit être impérativement signé des 2 parties.

Après la réalisation des corrections par le Titulaire, un nouveau contrôle contradictoire est réalisé.

Si les prestations ne sont toujours pas conformes, des pénalités sont alors appliquées en fonction de la note obtenue lors de ce nouveau contrôle.

8.5.3.3 Troisième niveau : audit externe

Le Maître d'Ouvrage peut réaliser ou faire réaliser, à sa libre initiative et sans préavis, toute expertise / diagnostic / audit complet ou partiel des Prestations à charge du Titulaire.

Les expertises sont réalisées de manière à perturber le moins possible l'accomplissement par le Titulaire de ses obligations contractuelles. Le Titulaire apporte au Représentant du Maître d'Ouvrage toute assistance nécessaire. Cette assistance est incluse dans le prix payé par le Maître d'Ouvrage et n'ouvre droit à aucun défraiement supplémentaire.

8.5.3.4 Quatrième niveau : enquête de satisfaction et sondage

Le Titulaire réalisera, à la demande du maître d'ouvrage, des enquêtes de satisfaction auprès des occupants permettant l'évaluation et l'amélioration continue des performances de l'équipement.

Les mesures sont réalisées périodiquement par le Titulaire. Les résultats seront présentés et commentés au maître d'ouvrage. Le cas échéant, des actions correctives ou d'amélioration seront définies et planifiées conjointement pour faire progresser encore ces résultats.

10 CRITERES DE PERFORMANCE

10.1 Introduction

Le Titulaire du contrat est tenu de respecter et d'atteindre tous les critères de performance définis dans le contrat. Ces critères de performance peuvent inclure des normes de qualité, des objectifs spécifiques ou des indicateurs de performance à atteindre.

En considérant ces critères comme une obligation essentielle, il est souligné que leur accomplissement est crucial et ne peut être négligé ou compromis. Le Titulaire est tenu de faire tout son possible pour satisfaire pleinement aux exigences et aux attentes en termes de performance définies dans le contrat.

L'importance de cette obligation essentielle réside dans le fait que la réalisation complète des critères de performance garantit que le résultat final du projet ou du service correspondra aux attentes et aux spécifications convenues. Cela permet de s'assurer que le Titulaire est pleinement responsable de la qualité et de la performance de son travail, et qu'il est tenu de fournir des résultats conformes aux normes convenues.

En cas de non-respect des critères de performance, le Titulaire peut être tenu responsable des conséquences contractuelles, telles que des pénalités ou des mesures correctives. Ainsi, l'accomplissement complet des critères de performance est crucial pour maintenir l'intégrité du contrat et garantir la satisfaction du Maître d'Ouvrage.

Dans le cas où les objectifs de performance ne seraient pas totalement atteints, l'acquittement des factures serait diminué des pénalités applicables.

10.2 Les critères de performance

La Ville de Lucé exige que le Titulaire s'engage contractuellement à atteindre des résultats pour chaque prestation, en se conformant aux critères de performance définis.

Les critères de performance applicables au futur complexe sportif sont les suivants :

Efficacité énergétique : mesure de la consommation d'énergie du bâtiment définie par la RE2020, y compris les systèmes de chauffage, de ventilation, de climatisation et d'éclairage.

- **Economie d'énergie sec & fluide** : L'économie d'énergie dans un complexe sportif peut être réalisée à la fois pour les systèmes secs et les systèmes fluides :
 - Systèmes secs : Éclairage efficace, Gestion thermique, Équipements économes en énergie, Gestion des horaires.
 - Systèmes fluides : Chauffage et climatisation efficaces, Contrôle de la ventilation, Gestion de l'eau.

Durabilité et matériaux écologiques : : évaluation des pratiques durables utilisées pendant la période d'exploitation du bâtiment, telles que l'utilisation de matériaux écologiques, la gestion de l'eau, la gestion des énergies, etc.

Confort des occupants : évaluation du niveau de confort thermique, acoustique et visuel offert aux occupants du bâtiment.

- **Confort thermique et hygrométrique** : Pour assurer une expérience optimale aux joueurs et aux spectateurs, il est essentiel de contrôler la température ambiante et le niveau d'hygrométrie ambiant à l'intérieur du bâtiment.
- **Confort visuel** : Pour assurer une expérience optimale aux joueurs et aux spectateurs, il est essentiel de garantir une qualité d'éclairage naturel et artificiel
- **Confort acoustique** : le complexe sportif est mitoyen à un quartier d'habitat pavillonnaire. Il est nécessaire que l'équipement ne génère pas de gêne vis-à-vis de son environnement.

Aussi, pour assurer une expérience optimale aux joueurs des différentes disciplines sportives amenées à cohabiter en simultanément dans le complexe sportif, il est essentiel de contrôler la réverbération et les niveaux sonores à l'intérieur du bâtiment.

Qualité des équipements sportifs :

La capacité à faire évoluer l'équipement sportif pour chaque pratique sportive (facilité, rapidité de changement de discipline). Le Titulaire s'engagera sur un temps de passage d'une activité à l'autre et fournira un livrable sur l'évolutivité des pratiques sportives.

Qualité d'exploitation maintenance : Cet objectif dépend d'une planification et d'un suivi réguliers, de compétences techniques, d'une réactivité adéquate, d'un suivi des performances et d'une gestion efficace des fournisseurs. Une maintenance de haute qualité garantit un fonctionnement optimal du complexe sportif, préserve la valeur des installations et offre un environnement propice à la pratique sportive.

Ces critères de performance contribuent à garantir la qualité, le confort, la durabilité et l'efficacité du futur complexe sportif, tout en répondant aux normes et aux attentes du maître d'ouvrage, des occupants et de l'environnement.

Les objectifs de résultat et de performance à atteindre par le Titulaire, les valeurs de référence, plage de tolérance, la périodicité et les méthodes de mesure de l'indicateur sont précisés en annexe 1.

La comparaison de la valeur de cet indicateur avec une valeur de référence définie à l'annexe 1 permet de statuer sur la réalisation du résultat attendu au titre du contrat : des pénalités sont dues par le Titulaire en cas de défaut constitué et de dépassement d'une tolérance.

Les plages et délais de tolérance et les montants de pénalisation sont différenciés en rapport avec le caractère critique d'une fonction, d'un local ou d'un équipement. Ils sont spécifiés pour chaque prestation.

10.3 Criticité

10.3.1 Classification des locaux

Suivant l'importance fonctionnelle des locaux et leur degré de criticité, une classification est établie selon le principe suivant :

- Criticité élevée : équipements de catégorie 1
- Criticité moyenne : locaux de catégorie 2
- Criticité faible : locaux de catégorie 3

Catégorie	Locaux concernés
1 (criticité élevée)	<ul style="list-style-type: none"> • Ensemble des équipements nécessaires à la tenue d'une compétition de basketball de niveau H1.
2 (criticité moyenne)	<ul style="list-style-type: none"> • gymnase, • salle de gymnastique, • structure d'escalade • locaux santé • l'alimentation en eau (douches) • local TGBT, • local Onduleurs, • local VDI
3 (criticité faible)	<ul style="list-style-type: none"> • vestiaires, • bureaux, clubhouses • sanitaires • circulations, autres locaux

10.3.2 Criticité des équipements

Suivant l'importance fonctionnelle des équipements, les lots techniques suivants sont qualifiés de critiques et les objectifs de performance et pénalités appliquées sont ceux de criticité 2 (moyenne) il s'agit de :

- Installations informatiques
- Courants secourus et réseaux spécifiques
- Climatisation des réseaux techniques et informatiques

10.4 Délais d'intervention

Les délais d'intervention sont définis selon quatre niveaux synthétisés dans le tableau ci-après :

Niveaux	Définitions	Délais de panne tolérables à compter de l'heure d'appel	Exemple
Elevé (4)	Dysfonctionnement conséquent <u>ne mettant pas en péril</u> les personnes et les biens meubles ou immeubles mais entraînant des dégradations de l'usage normal des installations, des équipements et des bâtiments en comparaison avec des locaux similaires	Délais maximaux calendaires en heures, tous les jours calendaires de la semaine et de l'année aux heures ouvrées, avec astreinte samedi, dimanche et jours fériés dans la journée	Un incident qui peut causer l'annulation d'une compétition de basketball de niveau H1 Arrêt ou dysfonctionnement de la climatisation/chauffage, si la température est supérieure à 30°C/inférieure à 14°C dans les locaux de vie.
Moyen (3)	Dysfonctionnement conséquent <u>ne mettant pas en péril</u> les personnes et les biens meubles ou immeubles mais entraînant des dégradations de l'usage normal des installations, des équipements et des bâtiments en comparaison avec des locaux similaires	Délais maximaux calendaires en heures, tous les jours calendaires de la semaine et de l'année aux heures ouvrées, avec astreinte samedi, dimanche et jours fériés dans la journée	Fuite de tous les fluides (gaz ou eau par exemple) avec impossibilité d'arrêt par vanne ou robinet d'arrêt. Arrêt du système de sécurité (SSI) dans les locaux accessibles au public ou dans une partie commune. Coupure d'eau. Arrêt du chauffage provoquant une température inférieure de 5°C par rapport à la température prévue à l'intérieur des locaux. Arrêt d'eau chaude de plus de 24h pour une température extérieure inférieure à 18°C.
Faible (2)	Dysfonctionnement <u>ne mettant pas en péril</u> les personnes et les biens meubles ou immeubles mais entraînant des dégradations de l'usage normal des installations, des équipements et des bâtiments en comparaison avec des locaux similaires	Délais maximaux calendaires en heures, tous les jours calendaires de la semaine et de l'année aux heures ouvrées sans astreinte 24h/24	Diminution anormale du débit d'eau. Dysfonctionnement temporaire du chauffage/climatisation. Dysfonctionnement de l'eau chaude.
Minimal (1)	Hors criticité élevée, moyenne ou faible	Délais maximaux calendaires en heures, tous les jours calendaires de la semaine et de l'année aux heures ouvrées sans astreinte 24h/24	Tout domaine, hors cas de criticité élevée, moyenne et faible.

Délais d'intervention associés :

Niveaux	Délais d'intervention	Délai de dépannage	Délais de remise en état définitif
Criticité 1 / niveau d'intervention 4	2 heures	4 heures	3 jours ouvrés
Criticité 2 / niveau d'intervention 3	4 heures	24 heures	3 jours ouvrés
Criticité 3 / niveau d'intervention 2	8 heures	24 heures	5 jours ouvrés

- Indicateur de performance : le délai
- Valeur de référence : absence de tout retard par rapport aux délais maximums décrits ci-dessus
- Mesure de l'indicateur : à partir du déclenchement d'une alarme ou appel du représentant du Maître d'Ouvrage.
- Plage de tolérance : sans objet
- Pénalisation : Contrat de Marché Public Global (MPG) valant Acte d'engagement (AE) et CCAP

10.5 Modalités d'intervention du Titulaire

Lorsqu'une défaillance lui est visible, prévisible ou signalée, le Titulaire met en œuvre les mesures de mise en sécurité et les mesures de sauvegarde nécessaires. Il prend ensuite en charge les opérations de maintenance nécessaires à la remise en état des biens, il peut éventuellement mettre en place une marche dégradée.

10.6 Marche dégradée

La mise en place d'une marche dégradée pourra être proposée par le Titulaire dans le cas d'une anomalie ou d'une défaillance, d'un arrêt programmé ou à la suite d'une dégradation. La marche dégradée ne sera employée que si les performances relatives à cet état de fonctionnement ont fait l'objet d'un accord préalable de la ville de Lucé. Le caractère « acceptable » des performances proposées par le Titulaire sera apprécié par la ville de Lucé au cas par cas lorsque celles-ci permettent de poursuivre l'exploitation du bâtiment dans des conditions jugées correctes. Cette marche dégradée reste sous l'entière responsabilité du Titulaire qui doit continuer d'assurer la sécurité des personnes et des biens, l'hygiène et des conditions d'activité acceptables pour la ville de Lucé.

11 FIN DE CONTRAT - REVERSIBILITE

11.1 Etat de santé de l'ouvrage

6 mois avant la fin du contrat un état de santé exhaustif de l'ouvrage est établi par le Titulaire au contradictoire avec le maître d'ouvrage. Une analyse détaillée et argumentée des actions nécessaires sur l'ensemble des prestations (préventif, curatif) du Titulaire pour atteindre le niveau de qualité de restitution est proposé par le Titulaire qui le met en œuvre après validation par le maître d'ouvrage.

Le Titulaire met en œuvre le plan d'actions de remise à niveau arrêté avant la fin de son contrat et restitue l'ouvrage sans réserve.

11.2 Plan pluriannuel des travaux

A partir de ce diagnostic (état de santé de l'ouvrage), le TITULAIRE actualisera 3 (trois) mois avant la fin de contrat, la planification pluriannuelle de gros entretien et renouvellement (GER) présentant les travaux qu'il juge utile de prévoir pour les 13 années suivantes.

Ce rapport comporte :

- La description des travaux proposés ;

- La motivation de ces travaux (réglementation, renouvellement de matériel, amélioration, recherche d'économies avec estimation du temps de retour sur investissement, etc.) ;
- L'urgence des travaux proposés ;
- Le budget correspondant pour chaque poste ;
- Le plan pluriannuel de travaux sur une période de 13 ans.

11.3 Historique et restitution des données

Le Titulaire restitue au Maître d'ouvrage :

- La totalité des historiques toutes prestations et actions confondues,
- La base documentaire mise à jour et notamment de DEM,
- Le PAQ mis à jour de toutes les procédures,
- Les outils métiers qu'il aura exploités à jour de toutes les données du patrimoine et des actions réalisées,
- Les outils métiers qui auront évolué tout au long du contrat pour suivre l'évolution des technologies,
- Le stock de pièces détachées tenu à jour et adapté à l'état de santé final du site,
- Les matériels éventuels du Maître d'ouvrage en parfait état qui auraient été mis à disposition du Titulaire.

11.4 Transfert de compétences

Le Titulaire devra, au titre du transfert de compétences, dans les douze mois avant la fin des phases exploitation-maintenance prévues dans le cadre du MGP pour chaque équipement :

- Former le Maître d'ouvrage et toutes entités ou personnes qu'elle aura désignés et en rédiger les comptes rendus,
- Accompagner le Maître d'ouvrage et toutes entités ou personnes qu'elle aura désignés sur le site afin de leur permettre de faire tous les relevés nécessaires à la bonne connaissance du site et des installations techniques,
- Remettre tout document nécessaire au transfert des compétences,
- Rédiger tout complément de procédures qui n'auraient pas été formalisées au préalable.

11.5 Rapport de fin de marché

Le Titulaire remet en fin de marché un rapport qui contient notamment :

- Les faits significatifs de la période d'exécution du marché, sur les plans technique, contractuel, réglementaire et économique,
- Les éléments restitués en fin de contrat,
- Le bilan du transfert de compétences,
- Les garanties encore actives après la fin du contrat,
- Les préconisations pour les années à venir en termes de GER notamment,
 - Les données nécessaires au MO pour établir son programme d'actions et ses budgets pour les 13 ans à venir.

12 ANNEXES

12.1 Annexe 1 – Fiches des indicateurs de mesure des critères de performances

12.1.1 CVC

Sous-domaine	Retenu	Maintenance nv 1 à 3	Maintenance nv 4 et 5	Ctrl péro. obligatoires
Réseaux de chauffage, ventilation et climatisation	Oui	Oui	Oui	Non
Chaufferie et chaudières	Oui	Oui	Oui	Non
Groupes frigorifiques	Oui	Oui	Oui	Non
Centrales de traitement de l'air	Oui	Oui	Oui	Non
Ventilo-convecteurs, éjecto-convecteurs, modules de traitement de l'air	Oui	Oui	Oui	Non
Panneaux solaires thermiques	Oui	Oui	Oui	Non
Ventilateurs, réseaux de conduits d'air, bouches et grilles	Oui	Oui	Oui	Non

➤ Définition du service :

Le service consiste à fournir les bonnes conditions de confort thermique et aéraulique telles que définies ci-dessous pour l'ensemble du bâtiment, ainsi qu'à mener toutes les opérations de maintenance nécessaires au bon fonctionnement de ces équipements.

➤ Performance à obtenir :

- Avoir recours aux Enr de manière significative
- Respecter les températures de consignes définies dans les fiches par local,
- Obtenir des débits de ventilation et d'apport d'air frais selon les consignes définies par la réglementation ,
- Maintenir en état standard de bon fonctionnement l'ensemble des systèmes, y compris la propreté contrôlée des conduits,
- Eviter tout risque pouvant porter atteinte à l'hygiène et la sécurité.

➤ Indicateur de performance :

- Taux d'utilisation des Enr
- Pour le chauffage, l'indicateur de référence sera la température,
- Pour la ventilation le débit d'air extrait-renouvelé aux jours et heure d'ouverture du bâtiment. Cet indicateur est mesuré local par local.

➤ Valeur de référence de l'indicateur :

- Taux d'utilisation des Enr : selon engagement du titulaire
- Températures = températures de consigne définies dans le programme technique (Confort thermique)
- Ventilation = débit d'air extrait-renouvelé conforme au règlement sanitaire Maître d'Ouvrage (Renouvellement d'air)

Locaux	Température hivernale	Température maximale estivale	Renouvellement d'air
<Nom local>	<Température local>	Seuil DH maxi (RE2020)	Seuil réglementaire

Le candidat complètera la colonne température maximale (été) avec les valeurs qu'il peut garantir pour des conditions extérieures de température inférieure ou égale à 32 °C ainsi que la colonne de renouvellement d'air*.

- Mesure de l'indicateur : L'indication de défaut se fait par constat pour la température. Le candidat prévoira des capteurs de température et/ou des relevés périodiques de la température dans un échantillon de locaux. En cas de désaccord, une mesure contradictoire sera réalisée sur site selon une procédure adaptée prenant en compte l'ensemble des paramètres influençant la température d'une pièce. En outre le Titulaire procédera une fois par an à un contrôle des débits de renouvellement d'air des locaux ventilés. En cas de défaut constaté la société procédera à un contrôle du local incriminé en présence du chef d'établissement. L'échantillonnage couvrira 20% de la surface totale des locaux ventilés.
Toutes les mesures seront pilotées par sondes et renvoyées sur la GTB.

➤ Plage de tolérance :

- 2°C pour les températures intérieures
- 20% pour le renouvellement d'air.
- 5% de l'engagement du titulaire

➤ Pénalisation : **voir CCAP**

12.1.2 Consommation d'Energie

Dans le cadre de la remise de son offre finale, le groupement définit des performances sur lesquelles il prend un engagement contractuel en lien avec la conception présentée.

Sous-domaine	Retenu	Engagement du candidat dans son offre finale
Consommation de chaleur	Oui	Valeur définie dans l'offre finale
Consommation de froid	Oui	Valeur définie dans l'offre finale
Consommation d'électricité	Oui	Valeur définie dans l'offre finale
Consommation d'eau	Oui	Valeur définie dans l'offre finale

- Performance à obtenir : L'objectif global est de respecter les engagements de consommation en énergie/fluides pris par le groupement lors de la remise de son offre finale :
 - Avoir recours aux Enr de manière significative
 - Taux d'utilisation des Enr (géothermie, photovoltaïque...)
 - La consommation annuelle en chaleur
 - La consommation annuelle en froid
 - La consommation annuelle en électricité
 - La consommation annuelle en eau
- Indicateur de performance :
 - L'indicateur de performance est le niveau de consommation réel mesuré via la GTB et les unités de comptage.
 - Taux d'utilisation des Enr : selon engagement du titulaire
- Valeur de référence de l'indicateur : la valeur de référence est la valeur d'engagement contractuel pris par le groupement lors de la signature du marché.
- Mesure de l'indicateur : L'indicateur est défini par le comptage des consommations annuelles réelles.
- Plage de tolérance : 5 % par an
- Pénalisation : **voir CCAP**

12.1.3 Confort visuel

Définition du service : Le service consiste à maintenir dans le temps, le confort visuel décrit dans le programme technique et validé à la réception des ouvrages.

- Performance à obtenir : L'objectif global est le maintien en état standard de bon fonctionnement dans les locaux de pratique sportive.
- Valeur de référence de l'indicateur : La valeur de référence est donnée dans le programme technique.
- Mesure de l'indicateur : L'indicateur est mesuré par signalement et autocontrôle du Titulaire et à partir des défauts signalés par le Maître d'Ouvrage.
La durée d'indisponibilité démarre lors du signalement par le Maître d'Ouvrage ou de la constatation par le Titulaire.
- Plage de tolérance : 2 jours de non satisfaction pour des pratiques sans compétition et sans tolérance pour les compétitions régionales et supérieure.
- Pénalisation : **voir CCAP**

12.1.4 Confort acoustique

Indicateurs de mesure	Retenu	Seuil performanciel
Temps de réverbération	Oui	Seuil de performance défini dans le programme technique (chapitre : acoustique)
Niveau sonore ambiant	Oui	Seuil de performance défini dans le programme technique (chapitre : acoustique)
Isolation acoustique	Oui	Seuil de performance défini dans le programme technique (chapitre : acoustique)
Répartition spatiale du son	Oui	Une bonne répartition spatiale

- Définition du service : Le service consiste à maintenir dans le temps, les performances acoustiques décrites dans le programme technique.
- Performance à obtenir : L'objectif global est le maintien en état standard de bon fonctionnement et les niveaux de performances acoustiques dans les locaux de pratique sportive, et vis-à-vis du voisinage.
La performance porte sur :
 - L'isolement acoustique entre locaux
 - Les temps de réverbération
 - L'isolement par rapport aux bruits extérieurs
 - Le niveau sonore ambiant
 - L'impact sonore du bâtiment sur son environnement
- Indicateur de performance : Une campagne de mesure sera réalisée lors de la réception des travaux en contrôle et prise en compte de l'indicateur. Sont exclus de l'indicateur tous les défauts entraînés par des actes de dégradation volontaire. L'indicateur de performance est le nombre de défauts constatés.
- Valeur de référence de l'indicateur : La valeur de référence est donnée dans le programme technique.
- Mesure de l'indicateur : L'indicateur est mesuré par signalement et autocontrôle du Titulaire et à partir des défauts signalés par le Maître d'Ouvrage.
La durée d'indisponibilité démarre lors du signalement par le Maître d'Ouvrage ou de la constatation par le Titulaire.
- Plage de tolérance : 1 défaut par mois et de 3 dB.
- Pénalisation : **voir CCAP**

12.1.5 Plomberie

Sous-domaine	Retenu	Maintenance nv 1 à 3	Maintenance nv 4 et 5	Ctrl pério. obligatoires
Robinetterie	Oui	Oui	Oui	Oui
Désengorgement des réseaux	Oui	Oui	Oui	Oui
Traitement de l'eau	Oui	Oui	Oui	Oui
Eau froide sanitaire	Oui	Oui	Oui	Oui
Eau chaude sanitaire	Oui	Oui	Oui	Oui
Traitement de la légionelle	Oui	Oui	Oui	Oui
Installations de gaz combustible	Oui	Oui	Oui	Non

- Définition du service : Ce service consiste en la bonne fourniture de l'eau froide et de l'ECS dans les normes en vigueur aux points de distribution requis et en le maintien en état de fonctionnement et de salubrité des installations sanitaires et évacuation des eaux usées.
Il inclut par ailleurs :
 - L'ensemble des opérations de nettoyage ou de curage ou de désinfection,
 - Les opérations de débouchage et de nettoyage des siphons.
- Performance à obtenir : Fournir l'eau froide et l'ECS dans les normes sanitaires en vigueur. Il est considéré que la performance n'est pas atteinte dans les cas suivants :
 - Pression constatée inférieure à 1 bar et supérieure à 3 bars ;
 - Température d'eau chaude mesurée sur les points d'eau est inférieure à 35°C ou supérieure à 40°C ;
 - Evacuations bouchées ;
 - Non-respect de la réglementation sanitaire vigueur, en particulier par rapport au risque de légionellose (ECS) ;
 - Fuite d'eau ou dégât d'eau ;
 - Robinets difficilement manœuvrables ou laissant goutter de l'eau ;
 - Dysfonctionnement du mécanisme de la chasse d'eau.
- Indicateur de performance : l'indicateur de performance est le nombre de défauts constatés
- Valeur de référence de l'indicateur : la valeur de référence est l'absence de défauts constatés
- Mesure de l'indicateur : l'indicateur est défini par le nombre de défauts constatés par un représentant de la ville et enregistré par le Titulaire dans le mois.
- Plage de tolérance : 4 défauts par mois
- Pénalisation : voir CCAP

12.1.6 Courants forts

Sous-domaine	Retenu	Maintenance nv 1 à 3	Maintenance nv 4 et 5	Ctrl périod. obligatoires
Eclairage artificiel	Oui	Oui	Oui	Non
Installations électriques (distribution, TGBT, tableaux électriques)	Oui	Oui	Oui	Non
Onduleurs	Oui	Oui	Oui	Non
Installations photovoltaïques	Oui	Oui	Oui	Non

- Définition du service : Ce service consiste en la mise à disposition de l'énergie électrique dans tous les points d'utilisation prévus dans le site ainsi que le fonctionnement des équipements fixes et de l'éclairage tel que prévu au programme.
- Performance à obtenir : L'objectif global est le fonctionnement permanent des installations d'éclairage et de distribution et en particulier :
 - La disponibilité de l'énergie électrique en un point quelconque de l'établissement ;
 - Les caractéristiques qualitatives du courant distribué doivent être conformes à l'utilisation prévue ;
 - L'absence de tout bruit anormal et de tout clignotement de source lumineuse.
- Indicateur de performance : L'indicateur de performance est le nombre de défauts constatés est établi comme défaut :
 - L'indisponibilité de l'énergie électrique en un point quelconque de l'établissement. En cas d'interruption de fourniture par le distributeur n'est constitutif de défaut que l'absence ou l'insuffisance de courant pour les équipements secours,
 - Le non-fonctionnement d'un équipement électrique,

- Un niveau d'éclairage inférieur à 80 % de la valeur nominale dans un local donné,
 - Tout clignotement de source lumineuse,
 - Toute défaillance entraînant l'indisponibilité de locaux.
- Valeur de référence de l'indicateur : la valeur de référence est l'absence de défauts constatés.
- Mesure de l'indicateur : L'indicateur est défini par le nombre de défauts, et leurs durées, signalés par le Maître d'Ouvrage et enregistré par le Titulaire.
- Plage de tolérance : 5 défauts par mois
- Pénalisation : **voir CCAP**

12.1.7 Courants faibles

Sous-domaine	Retenu	Maintenance nv 1 à 3	Maintenance nv 4 et 5	Ctrl périod. obligatoires
SSI	Oui	Oui	Oui	Non
Sonorisation	Oui	Oui	Oui	Oui
Tableaux d'affichage	Oui	Oui	Oui	Oui

- Définition du service : Ce service consiste à garantir la continuité de service pour l'ensemble des fonctionnalités des équipements et systèmes de sécurité, de sonorisation et des tableaux d'affichage des salles de compétition.
Ce service inclut le contrôle au moyen de procédures de test de l'ensemble du dispositif.
- Performance à obtenir : Parmi les exigences requises on relèvera en particulier celles liées au bon état de fonctionnement des dispositifs suivants :
- Système de sécurité incendie
 - Sonorisation des salles de compétition
 - Tableaux d'affichage des salles de compétition.
- L'absence d'interruption ou de perturbation de la communication établie au moyen d'un terminal,
 - L'absence de risque pour la sûreté et sécurité des personnes et des biens,
 - Le respect du programme de maintenance préventive,
 - Le respect du plan de réalisation des reprises des levées de réserves des installations issues des contrôles périodiques,
 - Le respect des délais d'intervention et de répartition en cas de dysfonctionnement.
- Indicateur de performance : L'indicateur de performance est le **nombre de défauts constatés suivants** :
- L'indisponibilité totale ou partielle d'une fonction liée à la sécurité des personnes
 - L'indisponibilité des équipements sportifs nécessaires aux compétitions
- Valeur de référence de l'indicateur : La valeur de référence est l'**absence de tout défaut constaté**.
- Mesure de l'indicateur : La mesure se fait par constat de défaut, elle est complétée par le résultat des tests périodiques.
- Plage de tolérance :
- Défauts touchants le SSI : 0 défaut
 - Défauts touchants l'infrastructure nécessaire aux compétitions : **0 défaut pendant les compétitions**
- Pénalisation : **voir CCAP**

12.1.8 Maintenance

12.1.8.1 Luminaires et réseaux (1 fois par an)

- ✓ Dépoussiérage, nettoyage et désinfection des luminaires et des tuyaux de conditionnement d'air
- ✓ Traçabilité :
- ✓ Les modes opératoires devront être affichés dans les sections (proche des cahiers de liaison).
- ✓ Un tableau du suivi d'entretien sera également affiché, pointé et tenu à jour, par le personnel de la société Titulaire.

Fiche de poste : chaque personnel doit bénéficier de sa fiche de poste.

12.1.8.2 Centrale de Traitement d'Air

- ✓ Les filtres des CTA devront être remplacés au minimum tous les 4 mois, plus si nécessaire. Un tableau de suivi des remplacements de filtre sera créé et tenu à jour par le Titulaire.

12.1.8.3 Réseaux aérauliques

Le Titulaire :

- a la responsabilité du maintien des conditions de confort à l'intérieur des locaux. Il lui appartient d'effectuer les réglages et les équilibrages nécessaires afin de contrôler les conditions de fonctionnement et d'optimiser les performances des systèmes.
- doit le contrôle et le réglage des débits d'air dans chaque local ou bureau ventilé ou climatisé ainsi que ceux des centrales d'air,
- assure le nettoyage des bouches de soufflage et d'extraction au moins une fois par an,
- doit maintenir l'étanchéité des réseaux aérauliques. Il prendra toutes les mesures correctives nécessaires à ce maintien. Dans ce cadre, il maintient les calorifuges en parfait état de propreté et d'efficacité. Il s'assure régulièrement de l'état de résistance des suspentes et supports.

A la demande des occupants, le Titulaire intervient pour effectuer une mesure des valeurs d'ambiance (température, hygrométrie, niveau sonore).

Les appareils de mesures et enregistreurs sont fournis par le Titulaire.

Le Titulaire tient à jour la notice d'instructions et le dossier de maintenance conformément à l'arrêté du 8 octobre 1987 (JO du 22 octobre 1987) concernant le contrôle périodique des installations d'aération dans les locaux de travail.

12.1.8.4 Réseaux hydrauliques

Le Titulaire a la responsabilité de l'équilibrage de la totalité des réseaux.

Il doit réaliser une visite périodique des manchettes témoins installées sur les différents réseaux hydrauliques. Il doit manœuvrer toutes les vannes au moins une fois par an et s'assurer de leur bon fonctionnement.

Le Titulaire doit maintenir l'étanchéité des réseaux hydrauliques. Il prendra toutes les mesures correctives nécessaires à ce maintien. Dans ce cadre, il maintient les calorifuges en parfait état de propreté et d'efficacité. Il s'assure régulièrement de l'état de résistance des suspentes et supports. Il réalise les reprises éventuelles de tuyauterie et de peinture.

