

## *Les missions et les métiers de l'exploitation et de la maintenance des bâtiments publics*

# Des repères pour optimiser ses contrats

L'exploitation et la maintenance représentent des enjeux économiques, sociaux et environnementaux importants pour tout gestionnaire de bâtiment public. Les organisations actuellement en place ne permettent pas toujours d'y répondre. Cette collection de fiches se propose de présenter les « bonnes pratiques » en la matière, à partir d'exemples issus de collectivités territoriales et de services de l'État.

***Vous avez plusieurs contrats de maintenance ? Vous ne maîtrisez pas toujours toutes leurs clauses et vous souhaitez améliorer leur suivi.***

***L'optimisation de vos contrats peut vous permettre d'améliorer sensiblement les performances technique, économique et environnementale de l'exploitation de vos bâtiments.***

***Cette fiche se propose de donner les repères fondamentaux pour mener à bien cette démarche. Sa rédaction est basée principalement sur un retour d'expérience concernant un bâtiment tertiaire public de 4 000 m<sup>2</sup> environ (cf. encadré ci dessous).***

### Sommaire

1. La négociation des contrats : quelles opportunités, quelles difficultés ?
2. De l'audit des contrats existants à la passation de nouveaux marchés
3. La passation d'un nouveau marché : quelles étapes ?
4. Le suivi du contrat au début de son exécution

### Caractéristiques principales du retour d'expérience

#### Bâtiments à usage de bureaux

- SHON : 3 900 m<sup>2</sup>
- Niveaux : 9 niveaux de surface utile répartis sur trois bâtiments, 150 agents
- Mode de chauffage/rafraîchissement : pompe à chaleur avec ventilo convecteurs
- Année de construction : 1970
- Réhabilitation importante en 1999 avec création d'un niveau supplémentaire et installation d'une pompe à chaleur
- Organisation pour l'exploitation/maintenance : un secrétaire général et une unité moyens généraux

## 1. La négociation des contrats : quelles opportunités, quelles difficultés ?

**Les opportunités de négociation des contrats sont nombreuses mais nécessitent de surmonter plusieurs difficultés. Elles mettent souvent en évidence l'importance des métiers liés à l'exploitation des bâtiments.**

Les opportunités de renégociation des contrats d'exploitation/maintenance peuvent être de nature différente :

- **juridique**, par exemple un déménagement entraînant une nouvelle prise à bail (rupture du contrat précédent et contractualisation d'un nouveau contrat) ;
- **technique**, par exemple des dysfonctionnements récurrents sur une installation nécessitant une réflexion sur les conditions de leur exploitation ;
- **administrative**, par exemple des défaillances (liquidation judiciaire, retards, pénalités...) des entreprises titulaires des contrats d'exploitation/maintenance.

D'autres opportunités peuvent être saisies pour la négociation des contrats d'exploitation/maintenance.

Le renouvellement annuel du contrat, en général prévu dans les clauses, peut également être un moment idéal pour choisir de le dénoncer ou de le renégocier.

*Retour d'expérience : dans le cas de notre retour d'expérience servant de fil rouge à l'élaboration de ces « repères », l'opportunité de la réflexion sur l'exploitation/maintenance vient d'un déménagement, entraînant notamment la prise en charge et la remise à plat de la gestion des installations techniques.*

Les dysfonctionnements techniques sont parfois nombreux et nécessitent des interventions en urgence, sans avoir le temps réfléchir à une organisation performante pour l'exploitation-maintenance des locaux.

Dans ce cas, il peut devenir utile de confier à un prestataire extérieur une mission d'analyse des conditions d'exploitation des bâtiments, pour prendre le recul nécessaire et réunir les éléments nécessaires à une prise de décision.

Cette mission se doit notamment d'**analyser tous les contrats d'exploitation/maintenance, sous différents registres (exhaustivité, technique, juridique, administratif...).**

*Retour d'expérience : Une pompe à chaleur a été installée en 1999 par les occupants précédents. Sa durée de vie prévisionnelle est d'environ vingt ans, en comptant les opérations d'entretien préconisées par le fabricant. À l'automne 2012, la pompe à chaleur s'arrête définitivement de fonctionner. Elle est cassée et irréparable, au dire de plusieurs experts. Cette casse prématurée et inattendue demande une réaction immédiate de l'unité des moyens généraux afin de trouver une solution alternative à la panne de chauffage. Une mission est également confiée à un expert afin de conduire un audit des contrats d'exploitation/maintenance existants.*



Pompe à chaleur installée fin 2012

## 2. De l'audit des contrats existants à la passation de nouveaux marchés

### 2.1. Quelles clauses inclure dans ses contrats ?

La plupart des contrats liés à l'entretien des installations techniques des bâtiments sont souvent des « contrats avec obligation de moyens<sup>1</sup> », qui ne permettent d'engager que difficilement la responsabilité de l'entreprise en cas de dysfonctionnement avéré.

Seul le contrat relatif à l'entretien des ascenseurs est en général un contrat avec obligation de résultats (contrat d'exploitation), conformément à la réglementation.

Pour augmenter le niveau de performance des installations, il est conseillé d'inclure **des clauses de résultat** dans les contrats.

L'**audit des contrats existants**, sur la base de la grille présentée en annexe n° 1, permet d'analyser la pertinence des clauses et d'en détecter d'éventuelles abusives ou très pénalisantes pour le client.

Pour chacun des contrats, il aborde successivement :

- la description des contractants (identité juridique, représentants désignés...);
- la description du patrimoine concerné par le contrat;
- les dates de référence du contrat (prise d'effet du contrat, alerte de négociation...);
- les clauses de résiliation et de reconduction des contrats;
- les clauses administratives (assurances, garanties...);
- les clauses économiques (type de prix, décomposition, pénalités, bonifications...);
- les modalités d'organisation et d'exécution (programme de maintenance préventive, délais d'intervention en cas de panne, fourniture des pièces de rechange...);
- le contrôle des prestations (indicateurs de suivi, ratio de coûts...);
- les suivis technico économique et administratif (rapport de suivi, réunion annuelle, rapport d'activité, archivage, enregistrement et suivi des réclamations...).

<sup>1</sup> Pour plus de précision sur la distinction entre contrat à obligation de moyens et contrat à obligation de résultats, on pourra se référer aux guides du Cerema sur l'exploitation et la maintenance des bâtiments.

**Retour d'expérience :** Les contrats sont souvent anciens, avec reconduction tacite. Il manque également les prescriptions relatives au « rendu compte » au client (carnet d'entretien, rapport d'activité annuel, réunion périodique...).

Les prestations incluses dans les contrats se limitent pour la plupart à un programme de maintenance préventive. Il n'y a pas d'exigence de résultat. Toutes les pièces de rechange sont hors marché, ce qui ne permet pas de maîtriser les dépenses de maintenance corrective (dépannage en urgence, réparations).

Pour plus de détail, on se reportera à l'annexe n° 1.

### 2.2. Quel allotissement et quel périmètre de prestations choisir ?

Pour limiter le nombre d'interlocuteurs et faciliter le suivi administratif des marchés, il peut être utile de regrouper certaines prestations techniques dans un seul contrat. Il est conseillé de regrouper les prestations de nature homogène, faisant appel aux mêmes types de qualification.

La mutualisation des contrats d'exploitation/maintenance entre plusieurs sites peut éventuellement s'envisager, dans un souci d'optimisation des moyens consacrés à l'immobilier (cf. encadré page suivante).

Cependant, la mutualisation ne devra pas se faire au détriment d'objectifs de résultat pour la performance des installations.

**Retour d'expérience :** Afin de diminuer le nombre de contrats, les prestations de nature homogène ont été réunies en 4 lots :

1. Chauffage / ventilation / climatisation / désenfumage / plomberie
2. Système de Sécurité Incendie / électricité / extincteurs
3. Alarmes
4. Ascenseurs / portes de garages / portes automatiques

### **La mutualisation des contrats du patrimoine immobilier de l'État.**

Le service des achats de l'État, créé en 2009 dans un souci de modernisation de la politique d'achats, met à disposition des administrations et des établissements publics de l'État de nombreux supports d'achats, notamment sur le segment immobilier.

Il est représenté en région par des plateformes régionales achats (remplaçant les missions régionales achats au 01/01/2016) placées au sein des SGAR (secrétariat général pour les affaires régionales).

Le SGAR Rhône-Alpes a, par exemple, mis en place plusieurs marchés et accords cadres régionaux d'exploitation / maintenance :

- chauffage/ventilation/climatisation ;
- ascenseurs ;
- équipements de lutte contre l'incendie ;
- système de sécurité incendie (SSI) ;
- portes et portails automatiques.

Ces supports d'achats mutualisés, obligatoires pour toutes les administrations de la région (hors ministère de la Défense) ont permis une baisse significative du coût des contrats et une harmonisation de la qualité des prestations. Cette massification des achats ne se fait pas au détriment des filières locales : 54 % des dépenses sont réalisées auprès de TPE/PME. Des clauses d'insertion sociale sont également systématiquement intégrées aux marchés.

### **3. La passation d'un nouveau marché : quelles étapes ?**

Le processus de passation d'un nouveau marché d'exploitation/maintenance est relativement complexe et fait appel à des compétences de nature différente (technique, juridique, économique). Il peut donc être relativement long (environ un an), depuis la phase des études préliminaires jusqu'à la notification du marché.

**Retour d'expérience :** Les étapes pour la passation du nouveau marché du lot 1 (cf. page 3) ont été les suivantes :

- réalisation de l'inventaire du matériel lié à la production et à la distribution de chaleur, de froid et d'air (hiver 2013)
- définition du type de contrat et des moyens de « contrôle » (printemps 2013)
- rédaction des clauses techniques et administratives (été 2013)
- mise en concurrence des prestataires (automne 2013)
- notification du marché et prise de possession des installations par le nouveau prestataire (début 2014)
- suivi du contrat (premier rapport d'activité annuel en janvier 2015)

#### **3.1. Une étape préalable : l'inventaire du matériel et la définition de ses besoins**

Cette étape est souvent fastidieuse, car les documents de référence liés à la construction du bâtiment et à sa réhabilitation ne sont pas toujours archivés.

Une mission complémentaire peut être confiée à un bureau d'études, afin de procéder au recensement des caractéristiques techniques de l'ensemble des installations concernées par le périmètre du contrat.

Cette mission peut se poursuivre jusqu'à la passation du marché, voire pendant son exécution. Elle prendra alors la forme d'une mission d'assistance au pilotage de l'entreprise.

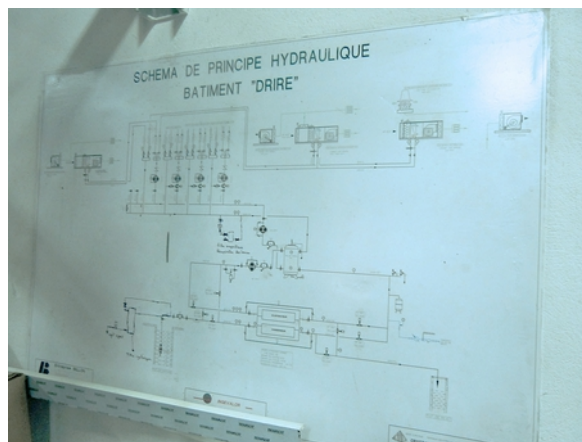


Schéma synoptique du réseau de chauffage

**Retour d'expérience :** L'unité des moyens généraux a récupéré les Dossiers d'ouvrages exécutés (DOE) de la réhabilitation du bâtiment datant de 1999, grâce à l'assistance du bureau d'études en charge des travaux de l'extension du bâtiment, réalisés courant 2012. Cette étape, réalisée avec l'aide d'un service spécialisé du Cerema, a également mis en évidence des lacunes importantes sur le fonctionnement de la nouvelle pompe à chaleur (PAC) et des défauts dans le fonctionnement du réseau de chaleur.

Plusieurs travaux complémentaires ont été préconisés, nécessaires au bon fonctionnement de l'installation CVC et préalable indispensable au recrutement d'une entreprise d'exploitation/maintenance :

- pose d'un échangeur à plaques ;
- désembouage des réseaux ;
- mise en conformité de la distribution électrique du local PAC ;
- campagne d'équilibrage des réseaux.

La maîtrise d'œuvre de ces travaux a été confiée à un bureau d'études spécialisé.

La définition des besoins est également un préalable indispensable à la rédaction d'un contrat adapté à ses attentes. L'implication des utilisateurs des bâtiments est fortement recommandée, pour connaître leurs attentes en matière de confort et trouver un compromis pour définir le bon « niveau de service » (température de confort, criticité des équipements, astreinte...).

Pour approfondir cette question, on pourra se reporter au guide du Certu : *Réduire l'impact environnemental des bâtiments : agir avec les occupants*, 2013.

### 3.2. Le choix du type de contrat dépend des moyens du gestionnaire

La mise en place de contrats d'exploitation, dits à « obligation de résultats », implique des moyens accrus pour assurer le suivi des prestations de l'entreprise, mais il en découle une amélioration de la qualité des prestations assurées (diminution des pannes, maintien de températures de confort...).

Les dysfonctionnements graves peuvent être une opportunité pour se doter d'un poste supplémentaire de technicien spécifiquement dédié à l'exploitation et la maintenance technique du bâtiment.

La création de postes supplémentaires dédiés à la gestion technique du bâtiment (en particulier au suivi des entreprises) peut permettre de privilégier le contrat avec obligations de résultats (« contrat d'exploitation »).

Ce type de contrat engage l'entreprise sur une véritable conduite des installations techniques, telle que préconisée par les documents de référence.

En outre, ce type de contrat permet généralement de faire des économies d'énergie et augmente le confort des occupants.

**Retour d'expérience :** le choix d'un contrat à obligation de résultats pour le lot 1 a été consolidé par la création d'un poste supplémentaire dédié au suivi des installations techniques.

### 3.3. La rédaction des clauses du contrat s'inspire du guide de 2007, publié par le ministère en charge de l'économie

Les clauses relatives aux obligations de résultats peuvent porter sur le maintien de températures de confort dans les bureaux et les locaux techniques (été comme hiver).

Le marché doit être à minima de type P2 (Prestations Forfait)<sup>2</sup>.

Les autres clauses du marché portent notamment sur les points suivants :

- contractualisation du suivi de l'entreprise : réunions de suivi trimestrielles, rapport d'activité annuel ;
- durée du marché maximale (renouvelable ou résiliable chaque année) ;
- relevé des compteurs à réaliser par le prestataire.

Il est également proposé de travailler sur des décompositions en prix global et forfaitaire qui permettent d'analyser et de comparer les offres des entreprises, au moment de la mise en concurrence.

Des bordereaux de prix unitaires doivent également être annexés au contrat, comprenant le coût horaire de la main d'œuvre, les coefficients d'entreprises. Ces bordereaux de prix permettent un encadrement des prix des prestations hors forfait.

<sup>2</sup> Cf. fiche n°2 de la collection : *L'entretien et l'exploitation des installations de chauffage (CVC) : quel contrat choisir ?*

**Retour d'expérience :** Les petits travaux de maintenance corrective incluant le remplacement de pièces dont le coût unitaire n'excède pas 250 € HT ont été inclus au forfait. On parle généralement de marché P2 +.

Les travaux de gros entretien renouvellement (type P3) n'ont pas été inclus au forfait en raison des règles liées à la comptabilité de l'État et compte tenu de la durée incertaine du marché (création du Cerema au 1<sup>er</sup> janvier 2014).

Une clause d'intéressement a été incluse en tranche conditionnelle, pour la gestion de l'énergie liée à la performance intrinsèque de la PAC. Cette tranche nécessite la pose de compteurs de calories en entrée et en sortie de la PAC. Elle sera affermée ou non en fonction des moyens du gestionnaire et de la qualité des prestations du titulaire durant la première année d'exécution du marché.

Pour plus de détail, on se reportera à l'annexe n°2.

### 3.4. Le choix du titulaire du contrat : des critères de sélection à pondérer

Suivant le montant estimé du nouveau contrat, une procédure de mise en concurrence prévue par le code des marchés publics doit être choisie.

Dans la mesure du possible, une négociation avec les candidats est à prévoir, pour vérifier que les clauses du contrat ont bien été comprises.

Une visite du site est également conseillée, afin que chaque entreprise établisse son offre en toute connaissance de cause.

Les critères de sélection des offres à pondérer sont en général la valeur technique et le prix.

Le faible nombre d'offres reçues pour les marchés de « petit » montant (de l'ordre de 10 000 € à 50 000 € HT par an) est parfois problématique. Il semble que les grosses entreprises, filiales des fournisseurs d'énergie, recherchent les marchés incluant la fourniture d'énergie, de manière à dégager un chiffre d'affaires important (marché de type P1 + P2).

A contrario, les petites entreprises sont peut-être réticentes à contractualiser sur des marchés engageant fortement leur responsabilité et demandant des moyens de pilotage plus importants.

**Retour d'expérience :** La procédure de consultation retenue est la procédure adaptée. Une seule entreprise a répondu sur le lot 1. Une négociation a été conduite avec cette entreprise, notamment pour les prestations hors forfait pour lesquelles un chiffrage était demandé.

Le marché a finalement été notifié au début de l'année 2014.

## 4. Le suivi du contrat au début de son exécution

### 4.1. La première année : des modes d'échange à formaliser

La première année de suivi demande un temps d'appropriation des différentes clauses du marché par le titulaire et le gestionnaire (qui est souvent différent du rédacteur du contrat).

Les relations entre entreprise et gestionnaire doivent se formaliser par des échanges d'ordres de service, permettant à chacun d'exprimer son point de vue (cf. les clauses du Cahier des clauses administratives générales fournitures courantes et services).

**Retour d'expérience :** La première année de suivi du marché a présenté des difficultés pour l'application de plusieurs clauses :

- le partage des responsabilités entre l'entreprise de maintenance et l'entreprise ayant réalisé les travaux nécessaires au bon fonctionnement de la PAC est un motif de réclamation et source de perte de temps pour l'unité des moyens généraux (cf. clause liée à la subrogation en annexe 2) ;
- la fréquence des visites de surveillance (une fois par semaine) est difficile à faire respecter ;
- la prise en charge formelle des installations (matérialisée par un PV), ainsi que la mise à jour de la documentation technique restent à réaliser.

## 4.2. La deuxième année : des indicateurs à fiabiliser

La deuxième année de l'exécution du contrat doit concrétiser les bénéfices attendus par le changement de contrat.

Des indicateurs de suivi de la performance du contrat doivent être mis en place, pour favoriser le progrès.

Ces **indicateurs** peuvent être de nature différente :

- des indicateurs de **performance métier** (respect du planning de maintenance, délais d'intervention, respect des consignes de température, respect des rondes de sûreté...);
- des indicateurs **administratifs et généraux** (émission des rapports d'activité, délai de transmission des devis, délai de traitement des non-conformités décelées par les contrôles réglementaires...);
- des indicateurs de **satisfaction des utilisateurs** (pourcentage de satisfaction hors intervention, pourcentage de satisfaction après une intervention...).

### **Retour d'expérience :**

*En dépit des difficultés liées à l'application de certaines clauses du marché, des éléments positifs sont néanmoins à mettre en avant :*

- *l'expertise technique de l'entreprise de maintenance est précieuse pour solutionner rapidement les « petits » dysfonctionnements techniques,*
- *l'historique des enregistrements de température permet d'« objectiver » et de mieux comprendre le « fonctionnement thermique » des bâtiments,*
- *l'échéancier hebdomadaire de maintenance prévisionnelle permet un suivi des opérations et le contrôle des prestations.*

## 5. Conclusion

Le gestionnaire peut se saisir de plusieurs opportunités afin d'optimiser ses contrats d'exploitation/maintenance. Cette optimisation passe en général par un audit des contrats existants, pour mettre en évidence leurs forces et leurs lacunes.

La passation de nouveaux marchés doit ensuite être précédée d'un inventaire précis de l'état des installations techniques et d'une définition des besoins, en concertation avec les utilisateurs.

Enfin, le suivi des contrats durant les premières années de leur exécution est primordial pour assurer une relation équilibrée entre le titulaire et le client.

L'exploitation durable des bâtiments est à la portée de tous, moyennant un investissement humain à la hauteur des enjeux.

## 6. Annexes

### Annexe 1 - Grille d'audit des contrats existants

	Ascenseur	Portails piéton automatiques	Portails et portes du garage	Contrôle d'accès Alarme intrusion	Électricité	SSI	
<b>Contractants</b>							
1	Identité complète du maître d'ouvrage	CERTU	CERTU	CERTU	CERTU	CERTU	
2	(Donneur d'ordres, PRM, RSEM)	CERTU	CERTU	CERTU	CERTU	CERTU	
3	Représentants désignés du maître d'ouvrage	Oui	Oui	Oui	Oui	Oui	
4	Identité complète du destinataire de service (titulaire)	Oui	Oui	Oui	Oui	Oui	
5	Représentants désignés du prestataire	Oui	Oui	Oui	Oui	Oui	
6	Signatures et paraphes des parties contractantes sur tous les documents	Oui	Oui	Oui	Oui	Oui	
<b>Généralités</b>							
7	Objet du contrat	Deux ascenseurs	Deux portails non identifiés	Portail coulissant + porte sectionnelle	Pas clairement défini	Matériel électrique HTA (y/c transfo) Armoire thermo BT, Éclairage de sécurité	Installation D.A.I, CMSI
8	Nature du contrat ou forme du marché	Simplifié	Avenant	Simplifié	Simplifié	Simplifié	Simplifié
9	Nature de l'obligation	Contrat de résultat	Contrat de moyen	Contrat de moyen	Contrat de moyen	Contrat de moyen	Contrat de moyen
10	Résultats attendus - Performances	Délai d'intervention 4h Délai de désincarcération 1h Remise en service de l'appareil 3 jours Intervention jours ouvrés Disponibilité des pièces de rechange fourni au contrat sous 3 jours (appareil de 10 ans....page 5)	Dépannage 24 h	Dépannage 48 h	Dysfonctionnement 4H	Mise à dispo d'une astreinte Délai d'intervention 6 heures	Mise à dispo d'une astreinte Délai d'intervention 8 heures
11	Durée	3 ans	1 an	1 an	1 an	1 an	1 an
12	Reconduction	Tacite	Tacite	Tacite	?	Tacite	Expresse (délai 3 mois)
13	Documents contractuels	Contrat +annexes 1 et 2 (non fournies)	?	?	?	?	Oui
14	Avenants	Absence de clause	Absence de clause	Absence de clause	Absence de clause	Absence de clause	Absence de clause
<b>Patrimoine concerné</b>							
15	Description de l'établissement	voir annexe ?	?	Oui	Non	Oui	Oui
16	Identité complète des installations	voir annexe ?	?	Non	Non	Oui	Oui
17	Famille d'immeuble (classement)	Sans Objet pour ce contrat	Sans Objet pour ce contrat	Sans Objet pour ce contrat	Sans Objet pour ce contrat	Sans Objet pour ce contrat	Sans Objet pour ce contrat
18	Surfaces / effectifs	Sans Objet pour ce contrat	Sans Objet pour ce contrat	Sans Objet pour ce contrat	Sans Objet pour ce contrat	Sans Objet pour ce contrat	Sans Objet pour ce contrat
19	Caractéristiques des installations ou équipements	voir annexe ?	?	?	?	Non	Oui
20	Limite des interventions	Oui	?	?	?	Oui	Oui
<b>Dates de références</b>							
21	Prise d'effet	2005	2003	2012	2012	2013	2012
22	Fin de contrat	2008	2004	2013	2013	2014	2013
23	Reconduit à ce jour	Oui	Oui	Sans Objet	Sans Objet	Sans Objet	Sans Objet
24	Alerte de négociation	6 mois	3 mois	1 mois	?	3 mois	3 mois
25	Signature	2005	2003	2012	2011	2012	2102
<b>Résiliation</b>							
26	Procédure – Préavis – Non reconduction	oui	Oui	Oui	Non	Non	Oui
27	Règlement des litiges - Juridiction	oui	Oui	Oui	Non	Non	Oui
28	Résiliation avant termes	Sans objet	Sans objet	Oui	Non	Oui	Oui
<b>Clauses administratives particulières</b>							
29	Attestations d'assurances	oui	non	Non	Non		Oui
30	Garanties	oui	non	Non	Non		Oui



		Ascenseur	Portails piéton automatiques	Portails et portes du garage	Contrôle d'accès Alarme intrusion	Électricité	SSI
<b>Clauses financières</b>							
31	Prix global et forfaitaires	3760 € HT	511,86 ou 568,89 € HT	600,00 € HT	680,00 € HT	7250 € HT	1159 € HT (préventif) 300 € HT (formation personnel)
32	Décomposition du prix global et forfaitaire	Non	non	non	non	Non	Non
33	Indice révision de prix	ICHT-IME à la place de ICHTTS1	Attention 1 seul indice	OK - 3 indices	OK - 2 indices	Attention 1 seul indice BT 47	Attention 1 seul indice BT 48
34	Travaux hors contrat	Sur facture	Coût de main d'œuvre contractualisé	Coût de main d'œuvre contractualisé	Coût de main d'œuvre contractualisé	Coût de main d'œuvre contractualisé	Coût de main d'œuvre contractualisé
35	Bordereaux de prix unitaires	Pas de BPU ni de conditions particulières	Pas de BPU ni de conditions particulières	Pas de BPU ni de conditions particulières	Pas de BPU ni de conditions particulières	Pas de BPU ni de conditions particulières	Pas de BPU ni de conditions particulières
36	Pénalités	Oui	Oui	Oui	Oui	Oui	Oui
37	Intéressement	Sans Objet pour ce contrat	Sans Objet pour ce contrat	Sans Objet pour ce contrat	Sans Objet pour ce contrat	Sans Objet pour ce contrat	Sans Objet pour ce contrat
38	Conditions de facturation	Oui	Oui	Oui	Oui	Oui	Oui
<b>Définitions des prestations</b>							
39	Maintenance préventive systématique Gamme de travaux	Pas de détail (annexe ?)	Deux visites annuelles	Deux visites annuelles	Une intervention annuelle	Une intervention annuelle Une tous les 3 ans (HTA)	Interventions périodiques contractuelles
40	Maintenance préventive conditionnelle Diagnostic - Programmation	Pas de détail (annexe ?)	Oui avec le préventif	Oui avec le préventif	Non	Non	Oui
41	Maintenance corrective / curative Dépannage - Réparations	Pas de détail (annexe ?)	Oui	Oui	Oui	Oui	Oui
42	Limite de prestations Modifications dans la masse des prestations	Oui	Non	Non	Non	Non	Non
<b>Modalités d'organisation et d'exécution</b>							
43	Connaissances des lieux et installations	oui	Oui	Oui	Oui	Oui	Oui
44	Maintenance préventive Programme d'exécution	Pas de détail (annexe ?)	Gamme opératoire	Gamme opératoire	Non	Gamme opératoire (annexe 2)	Gamme opératoire (annexe A)
45	Maintenance corrective Initiative	CERTU	CERTU	CERTU	CERTU	CERTU	CERTU
46	Maintenance corrective Délais	Voir point N°10 ci-dessus	Oui 24 heures	Oui 48 heures	Oui 4 heures	Oui 6 heures	Oui 8 heures
47	Maintenance corrective Fournitures pièces de rechange, consommables	Oui Facturation des pièces, déplacements...	Oui Facturation des pièces, déplacements...	Oui Facturation des pièces, déplacements...	Oui Facturation des pièces, déplacements...	Oui Facturation des pièces, déplacements...	Oui Facturation des interventions, déplacements...
	Fourniture pièces de rechange, consommables						
<b>Conditions d'exécution et de livraison</b>							
48	Prise en charge des installations	Étude de sécurité par l'entreprise <b>Insuffisant</b>	Non	Non	Non	Oui	Oui
49	Remise des installations en fin de contrat	Oui	Non	Non	Non	Non	Non
50	Personnel Habitations - Qualification	Oui	Oui	Oui	Oui	Oui	Oui
51	Plan de prévention Dossier de maintenance des lieux de travail	Plan de prévention : aucune indication Pas de « Dossier de maintenance des lieux de travail »	Non	Non	Non	Oui	Oui
52	Protection des travailleurs contre les courants électriques	Oui	Non	Non	Non	Oui	Oui
53	Sous-traitance	Non	Non	Non	Non	Non	Non
54	Astreinte – Consignes - Accès	Oui	Oui	Oui	Oui	Oui	Oui
55	Locaux et moyens mis à disposition du titulaire	Non	Non	Non	Non	Non	Non
56	Fourniture des pièces détachées Constitution des stocks	Entreprise	Entreprise	Entreprise	Entreprise	Entreprise	Entreprise
57	Outillage Appareils de mesure	Entreprise	Entreprise	Entreprise	Entreprise	Entreprise	Entreprise

		Ascenseur	Portails piédon automatiques	Portails et portes du garage	Contrôle d'accès Alarme intrusion	Électricité	SSI
58	Système de gestion technique - GTC/GTB - GMAO - Télésurveillance	Système de télésurveillance mis en place appartient à l'entreprise	Non	Non	Non	Non	Non
59	Coordination - Bons d'intervention Rapport et comptes rendus	Oui	Non	Non	Non	Oui	Oui
60	Documentation technique Plans et notices	À vérifier	Non	Non	Non	Oui	Oui
61	Conseil - Assistance Formation	À vérifier	Non	Non	Non	Oui	Oui
62	Plan qualité Économie d'énergie	Non	Non	Non	Non	Non	Non
63	Obligation de discrétion Secret professionnel	Oui	Non	Non	Non	Non	Non
<b>Contrôle des prestations</b>							
64	Vérification, contrôle de l'obtention de résultat	CERTU : voir l'organisation interne des MG					
65	Admission	CERTU : voir l'organisation interne des MG					
66	Indicateurs Ratios	CERTU : voir l'organisation interne des MG					
<b>Rapport de suivi technique</b>							
67	Clause particulière au contrat	Non	Non	Non	Non	Oui	Oui
68	Rapport de suivi	Rapport annuel fourni par l'entreprise	Non	Non	Non	Oui	Oui
69	Rapporteur	Sans objet	Non	Non	Non	Non	Non
70	Autre forme de suivi : - Maîtrise des coûts - Facturation hors contrat sur 3 ans	CERTU : voir l'organisation interne des MG					
71	Ratios significatifs sur 3 ans	CERTU : voir l'organisation interne des MG					
72	Réclamations non suivies d'effet Contentieux	CERTU : voir l'organisation interne des MG					
73	Points à revoir attentivement : - Périodicité	CERTU : voir l'organisation interne des MG					
74	Date et signature	Oui	Oui	Oui	Oui	Oui	Oui
<b>Gestion administrative</b>							
75	Archivage - Accessibilité du document original	CERTU : voir l'organisation interne des MG					
76	Alertes de négociation	Non	Non	Non	Non	Non	Non
77	Enregistrement suivi des réclamations des utilisateurs	Non	Sans objet	Sans objet	Sans objet	Non	Non
<b>Synthèses</b>							
	Contrat ancien (2005)	Contrat ancien (2003) renouvelé : attention double emploi?	Contrat même nature que le "Record Lyon"	Contrat de moyens	Contrat de moyens	Contrat de moyens	
	Absence de contrôle des prix hors contrat	Absence de contrôle des prix hors contrat	Absence de contrôle des prix hors contrat	Absence de contrôle des prix hors contrat	Absence de contrôle des prix hors contrat	Surveillance hebdomadaire à la charge du CERTU	
	Pas de clauses de prise en charge	Entretien + dépannage	Entretien + dépannage	Entretien + dépannage	Entretien + dépannage	Entretien, vérification + dépannage	
	Vérification de la planification annuelle	Pas de responsabilité de l'entreprise	Pas de responsabilité de l'entreprise	Pas de responsabilité de l'entreprise	Pas de responsabilité de l'entreprise	Pas de responsabilité de l'entreprise	
	Planifier les visites périodiques toutes les 6 semaines	Regrouper ces deux contrats				Revoir la révision des prix	Revoir la révision des prix
	Attention à la reconduction tacite	Attention à la reconduction tacite	Attention à la reconduction tacite	Attention à la reconduction tacite	Attention à la reconduction tacite		
					Pas de délai de remise en état		
<b>Conclusions</b>							
<p>La plupart des contrats sont rédigés par les entreprises ; elles se protègent de tous recours (contrat de moyens), leur responsabilité est limitée</p> <p>Les contrats anciens sont renouvelés systématiquement, l'organisation des moyens généraux permet-elle d'évaluer les entreprises</p> <p>Une reconduction tacite demande la mise en place d'alerte avant la reconduction des contrats</p> <p>Deux contrats peuvent être mutualisés (portails et porte automatique)</p> <p>Il n'y a pas de maîtrise des coûts hors forfait</p> <p>Attention aux procédures essentielles pour l'exécution et le suivi des contrats :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- prise en charge des installations</li> <li>- restitution en fin de contrat</li> <li>- rapport d'activité</li> <li>- réunion périodique</li> </ul>							

## Annexe 2 - Clauses de résultat du contrat du lot 1 (extraits du cahier des charges)

### – exigences sur les températures (extraits)

Le titulaire doit maintenir les températures contractuelles dans les locaux chauffés ou rafraîchis tant que la température journalière moyenne extérieure est supérieure, inférieure ou égale à la température de base contractuelle.

Les températures extérieures de base sont les suivantes :

- en hiver : « - 10°C »,
- en été : « + 32°C ».

Les températures résultantes intérieures à respecter sont de :

Désignation des locaux	Régime normal de jour « hiver » locaux occupés	Régime ralenti de nuit ou week-end « hiver »	Régime été locaux occupés
Tous les bureaux, les salles de réunions et l'accueil	21°C	16°C	26°C
Locaux informatique Salles serveur	entre 20 et 25 °C	entre 20 et 25 °C	entre 20 et 25 °C

Les températures sont mesurées tous ouvrants fermés depuis suffisamment longtemps, au centre des pièces, à 1,5 m de hauteur (ou mi-hauteur en cas de hauteur supérieure à 3 m).

Les régimes d'occupation des bureaux sont les suivants :

- Lundi, mardi, mercredi, jeudi, vendredi : de 7 h.00 à 19 h.30
- **Samedi, dimanche, jours fériés : pas d'occupation**

### – clauses relatives au « P2+ »

Toutefois, afin de faciliter la gestion du marché, dès lors que l'action de maintenance préventive induit la fourniture de pièces, cette fourniture reste dans le cadre du forfait de rémunération du marché si le prix unitaire de chaque pièce est inférieur ou égal à 200 €HT (prix d'achat du titulaire).

En termes de rémunération, toute action de maintenance corrective nécessitant le remplacement d'un équipement ou de pièces d'un montant unitaire inférieur ou égal à 200 €HT (prix d'achat du titulaire) reste dans le cadre du forfait du marché.

### – subrogation

Le Certu, par les présentes, subroge le titulaire dans ses droits et actions, nés ou à naître à l'encontre des constructeurs, fournisseurs, installateurs, exploitants antérieurs et tout tiers responsable ou estimé responsable d'une avarie ou d'un dommage survenant aux installations dont il a la charge.

**Il s'agit de dommages mettant en jeu la responsabilité biennale ou la responsabilité d'un tiers, le titulaire fera son affaire de toute action amiable ou contentieuse à leur rencontre.**

### – enregistrement de températures

**Le titulaire mettra à disposition du Certu, une dizaine d'appareils fixes d'enregistrement à placer dans les locaux identifiés par le Certu.**

### – suivi du marché (rapport...)

Le titulaire remettra au Certu, une fois par an et dans le mois qui suit la date d'anniversaire du contrat :

- Un mémoire récapitulatif des opérations de maintenance réalisées,
- Un état des consommations de combustible et d'eau pour le chauffage et la production d'eau glacée,
- Les DJU (degrés jour unifié) réellement constatés,
- Un diagnostic technique de l'état des installations (matériels, réseaux, etc.),
- Le résultat des analyses d'eau des circuits fermés,
- Les mesures à prendre pour remédier aux défauts constatés,
- Des conseils et informations sur le fonctionnement des installations ainsi que des pistes de réflexions sur les actions à mener,
- Un état récapitulatif pour les douze derniers mois de l'exercice (du 1<sup>er</sup> juillet au 30 juin) des factures émises au titre : des postes P2, F et C,
- Le calendrier prévisionnel des opérations de maintenance préventive pour l'année à venir.

## Pour en savoir plus

- *Guide de rédaction des clauses techniques des marchés publics d'exploitation de chauffage avec ou sans gros entretien des matériels et avec obligation de résultat*, Observatoire économique de l'achat public, 2007
- *Outils pour sécuriser les contrats de maintenance de bâtiments*, Le Moniteur, 2013
- *La maintenance des bâtiments en 100 fiches pratiques*, Le Moniteur, 2014
- Code des marchés publics
- Cahier des clauses administratives générales (CCAG) applicables aux marchés de fournitures courantes et de services

## Publications du Cerema

dans la même série :

- Fiche n°1 : *La maîtrise des consommations d'énergie : les missions des économes de flux et des conseillers en énergie partagés*, 2014
- Fiche n°2 : *L'entretien et l'exploitation des installations de chauffage (CVC) : quel contrat choisir ?*, 2015
- *L'exploitation, l'entretien et la maintenance des bâtiments publics*
  - *Quels enjeux, quelles organisations ?*, 2014 (ISBN 978-2-37180-024-3)
  - *Préparer et suivre ses contrats*, 2014 (ISBN 978-2-37180-023-6)
- *Réduire l'impact environnemental des bâtiments : agir avec les occupants*, 2013 (ISBN 9782111384026)

**Catalogues du Cerema : [www.cerema.fr](http://www.cerema.fr) rubrique « Nos éditions »**

Photos :  
Cerema

Fiche élaborée par Vincent Billon (Cerema Territoires et ville), avec les contributions de Alain Boëda (Cerema Méditerranée), Bruno Coutelier (SGAR Rhône-Alpes) et Alain T'Kint de Roodenbeke (Cerema Est).

Remerciements pour l'ensemble des relecteurs :

Laurent Chanussot (RAEE), Lucile Objois (Cerema Patrimoine et Moyens Généraux), Pierre Foucher (Cerema Territoires et ville), Joëlle Foiselle (ville de Chamonix).

### Vos contacts au Cerema

Direction technique Territoires et ville, département MEP  
MEP.DTecTV@cerema.fr

+ 8 Directions territoriales, groupes bâtiment

### La collection « Expériences et pratiques » du Cerema

Cette collection regroupe des exemples de démarches mises en œuvre dans différents domaines. Elles correspondent à des pratiques jugées intéressantes ou à des retours d'expériences innovantes, fructueuses ou non, dont les premiers enseignements pourront être valorisés par les professionnels. Les documents de cette collection sont par essence synthétiques et illustrés par des études de cas.

Collection  
**Expériences  
et pratiques**  
ISSN en cours  
2015/46

© 2015- Cerema  
La reproduction totale  
ou partielle du document  
doit être soumise à  
l'accord préalable du  
Cerema.

Aménagement et développement des territoires, égalité des territoires - Villes et stratégies urbaines - Transition énergétique et changement climatique - Gestion des ressources naturelles et respect de l'environnement - Prévention des risques - Bien-être et réduction des nuisances - Mobilité et transport - Gestion, optimisation, modernisation et conception des infrastructures - Habitat et bâtiment

Centre d'études et d'expertise sur les risques, l'environnement, la mobilité et l'aménagement – [www.cerema.fr](http://www.cerema.fr)

Direction technique Territoires et ville – 2 rue Antoine Charial - CS 33927 - 69426 LYON Cedex 03 - Tél. +33 (0)4 72 74 58 00

Siège social : Cité des mobilités – 25 av. François Mitterrand - CS 92803 - 69674 BRON Cedex - Tél. +33 (0)4 72 14 30 30