

GROUPEMENT DE COMMANDES POUR LA MAINTENANCE ET L'EXPLOITATION DES INSTALLATIONS THERMIQUES ET DE VENTILATION (2024-2028)

FOIRE AUX QUESTIONS

PARTIE I : L'ESSENTIEL DU GROUPEMENT DE COMMANDES « MAINTENANCE » DU SEHV 3

QUI PEUT BENEFICIER DU GROUPEMENT DE COMMANDES ?	3
POURQUOI REJOINDRE LE GROUPEMENT DE COMMANDES ?	3
QUELLE EST LA MUTUALISATION APPOREE DANS LE CADRE DES MARCHES EN COURS ?.....	3
QUELS SONT LES BESOINS COUVERTS PAR LE GROUPEMENT DE COMMANDES ?	3
QUI EST LE PRESTATAIRE RETENU POUR LE MARCHÉ ?.....	4
QU'EST-T-IL PREVU AU MARCHÉ QUANT A L'AMELIORATION DE LA PERFORMANCE ENERGETIQUE DES INSTALLATIONS CONFIEES ?.....	4
COMMENT SE DECOMPOSENT LES PRESTATIONS AU SEIN DU BORDEREAU DES PRIX ?.....	5
QUELLE EST LA RELATION DU MEMBRE VIS-A-VIS DU PRESTATAIRE ?	5
QUELS SONT LES FRAIS INERANTS A L'ADHESION AU GROUPEMENT ?	6
COMMENT PROCEDER POUR RESILIER SON ADHESION ?	6

PARTIE II : LE FONCTIONNEMENT DES MARCHES GROUPES MI-2024 A MI-2028..... 7

DANS QUELS LOTS SE SITUENT LES INSTALLATIONS DE MA COLLECTIVITE ?	7
COMMENT GERER L'EMISSION DE BONS DE COMMANDE ?.....	7
QUELLES PRESTATIONS SONT COUVERTES PAR LE POSTE 1 – MAINTENANCE ET EXPLOITATION P2 ?.....	9
QUELLES PRESTATIONS SONT COUVERTES PAR LE POSTE 2 – DEPANNAGE PONCTUEL DES INSTALLATIONS THERMIQUES P2 ?.....	9
QUELLES PRESTATIONS SONT COUVERTES PAR LE POSTE 3 – PRESTATIONS COMPLEMENTAIRES ?	10

- QUELLES PRESTATIONS SONT COUVERTES PAR LE POSTE 4 – REMPLACEMENT DE PIÈCES HORS PRESTATIONS P2 ? 10

COMMENT CONTACTER LE PRESTATAIRE ?	10
QUEL EST LE DELAI D'INTERVENTION CONTRACTUEL DU PRESTATAIRE ?	10
QUI FIXE ET REALISE LES OPERATIONS D'ALLUMAGE ET ARRET DE CHAUFFAGE OU CLIMATISATION ?	11
COMMENT EST PLANIFIEE LA VISITE D'ENTRETIEN PERIODIQUE ?	11
QUELLES SONT LES PROCEDURES POUR AJUSTER LE PERIMETRE DES SITES ?	11
COMMENT SUIVRE LA VARIATION DES PRIX SUR LE MARCHE ?	12
COMMENT EST PLANIFIEE LA DEMANDE DE PAIEMENT ?	13
COMMENT CONSULTER LES DOCUMENTS DE SUIVIS ET EVALUER L'ACTIVITE DU PRESTATAIRE ?	13
COMMENT INFORMER LE SEHV DE DIFFICULTES RENCONTREES A L'EXECUTION DU MARCHE ?	13
QUELLES SONT LES PENALITES PREVUES AU MARCHE ET LEURS MODALITES D'APPLICATION ?	14

PARTIE III : LES PROCHAINES ECHEANCES POUR LE RENOUVELLEMENT DES MARCHES..... 14

QUELLE EST LA PROCHAINE PERIODE DE COLLECTE DES BESOINS POUR DE NOUVEAUX MARCHES ?	14
--	----

PARTIE IV : EN SAVOIR PLUS..... 14

RESSOURCES	14
VOS CONTACTS AU SEHV	14

PARTIE I : L'ESSENTIEL DU GROUPEMENT DE COMMANDES « MAINTENANCE » DU SEHV

QUI PEUT BENEFCIER DU GROUPEMENT DE COMMANDES ?

Coordonné par le SEHV, le groupement de commandes pour la maintenance et l'exploitation des installations thermiques et de ventilation est régi par la Convention constitutive de groupement d'une durée limitée, adoptée en Conseil syndical du 19/10/2023.

Il est ouvert aux collectivités territoriales adhérentes au service ESP87 du SEHV.

Destiné à satisfaire les besoins de ses membres, le groupement du SEHV a été constitué pour la passation de marchés pour une période comprise entre le 1^{er} juillet 2024 et le 30 juin 2028 (toutes reconductions comprises).

POURQUOI REJOINDRE LE GROUPEMENT DE COMMANDES ?

Adhérer au groupement de commandes « Maintenance » du SEHV présente plusieurs finalités :

- Faciliter les opérations de mise en concurrence dans le contexte de l'achat public ;
- Massifier les besoins des membres, autour de prestations encadrées, favorisant l'efficacité de la contractualisation ;
- Accroître les possibilités d'obtenir un panel d'offres suffisant, pour diminuer le risque d'infructuosité ;
- Favoriser des économies d'échelle (frais de procédures, moyens humains, etc.) ;
- Bénéficier d'un contact de proximité.

QUELLE EST LA MUTUALISATION APPOURTEE DANS LE CADRE DES MARCHES EN COURS ?

Le présent groupement compte 52 membres (49 communes, 2 ECPI et le SEHV) pour un périmètre global d'environ 1 100 installations dont près de 350 chaufferies.

QUELS SONT LES BESOINS COUVERTS PAR LE GROUPEMENT DE COMMANDES ?

La procédure d'achat groupé vise à répondre aux besoins propres des membres dans le domaine de prestations de maintenance et d'exploitation des installations concernées par les domaines suivants :

	Equipement concernés	Equipements non concernés
Chauffage, Climatization	<ul style="list-style-type: none">- Chaudières fioul, gaz (propane, naturel), bois (plaquettes, granulés)- Pompes à chaleur (air/eau ; eau/eau ; air/air)- Radiateurs et aérothermes autonomes au gaz- Système de chauffages solaires, mixtes et hybrides- Poêle à granulés	<p>Les émetteurs de chauffage électriques :</p> <ul style="list-style-type: none">- Panneaux rayonnants- Convecteurs et ventilo-convecteurs- Aérothermes électriques
Production d'eau chaude sanitaire	<ul style="list-style-type: none">- Autonome au gaz (Styx, chauffe-bain ...)- Chauffe-eaux électriques- Solaire thermique	

	NB : Les productions d'eau chaude sanitaire intégrées à une chaudière, ou alimentées par une chaudière sont intégrées aux équipements de chauffage	
Ventilation / VMC	<ul style="list-style-type: none"> - Ventilation simple flux (SF) et double flux (DF) statiques - Distribution et traitement d'air - Centrales de traitement d'air SF et DF - Ventilateurs-convecteurs, cassettes encastrées, gainables (hydrauliques et/ou détente directe) - Organes de soufflage / reprise des réseaux aérauliques - Appareils de diffusion contenant filtre et échangeur 	
Autres		<ul style="list-style-type: none"> - Traitement d'eau - Chauffage et filtration de piscine - Production de froid « commercial » : chambres froides, armoires froides... - Les équipements de cuisine : four, piano, lave-vaisselle... - Les hottes de cuisine
Autres		Les équipements dont la conception ou les conditions d'accès ne seraient pas conformes aux règles de sécurité en vigueur

Pour plus de détails, le membre peut se reporter au CCTP du marché et au mémoire technique du fournisseur, transmis en début de marché pour connaître l'étendue et le contenu d'exécution des prestations y faisant référence.

QUI EST LE PRESTATAIRE RETENU POUR LE MARCHÉ ?

Le marché groupé est attribué à la société ENERGIE ENERGIES SERVICES – ENGIE Solutions pour les 4 lots de l'accord cadre n°2024S05.

QU'EST-T-IL PREVU AU MARCHÉ QUANT À L'AMÉLIORATION DE LA PERFORMANCE ÉNERGÉTIQUE DES INSTALLATIONS CONFIEES ?

A l'occasion de ses visites préventives, le prestataire doit veiller au bon fonctionnement et paramétrage des régulations et systèmes (mise à l'heure, consignes de température, etc.). Nous vous recommandons de bien vouloir informer le technicien référant des périodes d'occupations des locaux et de leurs évolutions afin de réguler au mieux les plages de fonctionnement et de mise en réduit, ainsi que les anticipations sur relance.

Le CCTP du marché fixe des cibles des consignes de températures intérieurs suivant les affectations ou locaux, mais il est tout à fait possible que le membre choisisse d'y déroger pour des valeurs personnalisées.

Pour un meilleur suivi des consommations énergétiques ou d'eau, le prestataire peut vous aider à identifier les comptages et vous alerter en cas de mauvais fonctionnement de ces derniers.

Pour des besoins spécifiques et ponctuels, et en dehors des visites programmées de l'entreprise, deux prestations de réglage des paramètres de régulation des installations figurent au bordereau des prix unitaires et forfaitaires pour répondre à une action à distance ou locale (suivant comptabilité matérielle) - voir question « QUELLES SONT LES AUTRES PRESTATIONS ASSOCIEES AUX OPERATIONS DE MAINTENANCE ? ».

Il est à noter que la contractualisation ne relève pas d'un marché de performance énergétique, ni d'une fourniture conjointe de chaleur avec intéressement sur les consommations.

COMMENT SE DECOMPOSENT LES PRESTATIONS AU SEIN DU BORDEREAU DES PRIX ?

S'agissant de marchés conclus à bons de commande, chaque lot dispose d'un bordereau de prix unitaires et forfaitaires (BPUF), formant 4 postes :

- Poste 1 : EXPLOITATION ET MAINTENANCE INSTALLATIONS THERMIQUES P2

Objectif : Répondre à l'inventaire de l'ensemble des types d'installations des membres pour l'entretien réglementaire et le dépannage et la fourniture de petites pièces (≤ 60 €HT sur le prix unitaire net fournisseur).

- Poste 2 : DEPANNAGE PONCTUEL DES INSTALLATIONS THERMIQUES P2

Objectif : Répondre à des bons de commande complémentaires des membres pour rémunérer le prestataire sur les aspects déplacement, main d'œuvre, lorsque l'intervention n'entre pas dans le cadre du poste 1.

- Poste 3 : PRESTATIONS COMPLEMENTAIRES

Objectif : Répondre à des bons de commande complémentaires des membres pour rémunérer le prestataire forfaitairement sur des prestations identifiées qui pourraient survenir tout au long du marché

- Poste 4 : REMPLACEMENT DE PIECES HORS PRESTATIONS P2

Objectif : Répondre à des bons de commande complémentaires des membres pour rémunérer le prestataire sur des prestations de remplacement de pièces ou travaux, à partir de coefficients de vente rendus contractuels suivant des barèmes de prix (exprimés à l'unité et net fournisseur).

Pour plus de détails, vous pouvez consulter les autres questions relatives au contenu de chaque poste.

QUELLE EST LA RELATION DU MEMBRE VIS-A-VIS DU PRESTATAIRE ?

Le membre est chargé d'assurer la bonne exécution des marchés portant sur l'intégralité de ses besoins et, se faisant, d'inscrire le montant des opérations qui le concernent dans le budget de sa structure et d'assurer l'entière exécution comptable.

Chaque membre a donc une relation directe avec le prestataire et peut notamment, à son initiative :

- solliciter le prestataire pour toute demande d'intervention pour dépannage ou entretien ;
- solliciter le prestataire pour toute question ou collecte de livrable relatif à l'objet du marché ;
- décider de l'application des pénalités prévues au cahier des charges (cf. CCAP de chaque marché).

En cas de besoin, le membre peut s'appuyer sur l'expertise du SEHV, en l'associant aux échanges avec le prestataire.

QUELS SONT LES FRAIS INERANTS A L'ADHESION AU GROUPEMENT ?

Une participation financière du membre est prévue pour indemniser le coordonnateur (SEHV) des frais afférents au fonctionnement du groupement, dès que le membre est partie prenante des marchés à conclure.

Cette participation financière est due une seule fois pour la durée de la convention, les éventuelles reconductions des marchés ne donnant pas lieu à une participation financière complémentaire.

La contribution du membre s'apprécie en fonction des types d'installations du membre, émanant de son périmètre déclarées amont de la passation des marchés :

$$C = 33 \text{ €} + 5,50 \text{ €} * \text{Nb}_{\text{CH}\leq 70\text{kW}} + 11 \text{ €} * \text{Nb}_{\text{CH}>70\text{kW}} + 3,30 \text{ €} * \text{Nb}_{\text{autres}}$$

Avec :

Nb_{CH≤70kW} : Nombre d'installations de chauffage d'une puissance nominale inférieure ou égale à 70 kW ;

Nb_{CH>70kW} : Nombre d'installations de chauffage d'une puissance nominale supérieure à 70 kW ;

Nb_{autres} : Nombre d'autres installations (eau chaude sanitaire, ventilation, traitement d'air, climatisation...)

Pour plus de détails, le membre peut se reporter à l'article 7 de la Convention constitutive du groupement.

COMMENT PROCEDER POUR RESILIER SON ADHESION ?

Le présent groupement est constitué pour la durée de la procédure de passation et de l'exécution des marchés. La période d'adhésion au groupement prend fin pour tous les membres, à l'échéance maximale des marchés soit le 30/06/2028.

Le retrait d'un membre du groupement avant ce terme doit être notifié au coordonnateur (SEHV) en respectant un préavis de 2 mois. Il ne prendra effet qu'après le règlement des sommes dues au titre des marchés conclus.

Pour plus de détails, le membre peut se reporter à l'article 9 de la Convention constitutive du groupement.

PARTIE II : LE FONCTIONNEMENT DES MARCHES GROUPES MI-2024 A MI-2028

DANS QUELS LOTS SE SITUENT LES INSTALLATIONS DE MA COLLECTIVITE ?

Le marché groupé compte 3 lots géographiques et 1 lot technique (chaufferies bois), avec les membres associés ci-après.

Chaque membre est à minima présent dans un des trois lots géographiques et présent dans le lot n°4, même s'il ne dispose pas d'installation en service ; ceci pour lui permettre d'intégrer toute évolution de périmètre tout au long du marché.

➤ Equipements standards - hors chaufferie bois :

Lot n°1 : BONNAC LA COTE, CHAMBORET, CHAPTELAT, COMPREIGNAC, COUZEIX, FROMENTAL, JABREILLES les BORDES, MAGNAC LAVAL, NANTIAT, RAZES, RILHAC RANCON, SAINT PARDOUX LE LAC, SAINT LEGER LA MONTAGNE, SAINT PRIEST TAURION, SAINT SORNIN LEULAC, SAINT SULPICE LES FEUILLES, VAULRY.

Lot n°2 : BOISSEUIL, BURGNAC, CHAILLAC SUR VIENNE, CHAMPSAC, CHERONNAC, JANAILHAC, JAVERDAT, JOURGNAC, LE VIGEN, NEXON, PEYRILHAC, SAILLAT SUR VIENNE, SAINT CYR, SAINT GENCE, SAINT VICTURNIEN, SAINT YRIEIX SOUS AIXE, VEYRAC, VAL DE VIENNE.

Lot n°3 : AUREIL, CHATEAUNEUF LA FORET, GLANGES, LINARDS, MEUZAC, NEUVIC ENTIER, PEYRAT LE CHATEAU, PIERRE BUFFIERE, SAINTE ANNE SAINT PRIEST, SAINT GENEST SUR ROSELLE, SAINT GERMAIN LES BELLES, SAINT JUST LE MARTEL, SAINT MARTIN TERRESSUS, SAINT PAUL, VICQ SUR BREUILH, PAYS DE SAINT YRIEIX, SEHV.

➤ Chaufferies bois et autres équipements du site :

Lot n°4 : Sites de tout membre intégrant une production de chauffage au bois granulés ou plaquettes forestières, ainsi que les équipements associés (chauffage, de production d'eau chaude sanitaire, de ventilation, de traitement d'air, et de climatisation) du, ou des, site(s) alimenté(s) par cette installation.

COMMENT GERER L'EMISSION DE BONS DE COMMANDE ?

Le marché conclu repose sur l'émission de bons de commande.

Chaque membre émet des bons de commande selon ses besoins, compte tenu des échéances ou nature de besoins listés ci-après :

➤ Pour des prestations relevant du poste 1 – Maintenance et exploitation P2 :

Cas général :

Le membre émet annuellement un bon de commande pour lancer la période de marché suivante (12 mois), pour chacun des lots où ses installations sont référencées, à partir du projet de bon de commande transmis par le SEHV :

Période n°1 : Juillet 2024 – Juin 2025

Période n°2 : Juillet 2025 – Juin 2026

Période n°3 : Juillet 2026 – Juin 2027

Période n°4 : Juillet 2027 – Juin 2028

Les prestations visent à assurer le forfait maintenance des sites (= prestations du poste 1 du BPUF), pour 12 mois à compter du 1^{er} juillet de l'année considérée.

Chaque bon de commande est à transmettre par email à frederic.jolibert@engie.com et sophie.bertucat@engie.com avec copie à energies@sehv.fr

Cas additionnel :

Le membre peut émettre des bons de commandes complémentaires tout au long du marché pour répondre à des ajustements périmétriques (= sites et/ou installations complémentaires).

La démarche est décrite dans la rubrique « QUELLES SONT LES PROCEDURES POUR AJUSTER LE PERIMETRE DES SITES ».

Chaque bon de commande est à transmettre par email à frederic.jolibert@engie.com et sophie.bertucat@engie.com avec copie à energies@sehv.fr

- Pour des prestations relevant du poste 2 - main d'œuvre/déplacement (main d'œuvre et intervention au-delà du forfait de 2 dépannages /site et /an) et/ou du poste 3 - prestations complémentaires :

Le membre peut émettre un bon de commandes complémentaire, à partir du modèle* à disposition « BC_type_poste_2 » ou BC_type_poste_3 » sur le site du SEHV et suivant sa période de validité.

Le membre renseigne les prestations et les quantités associées en fonction du bordereau de prix du lot concerné, puis l'envoie aux contacts dédiés du prestataire en mettant en copie les services du SEHV :

Chaque bon de commande est à transmettre par email à frederic.jolibert@engie.com et sophie.bertucat@engie.com avec copie à energies@sehv.fr

**les modèles de bon de commandes diffusés sur le site du SEHV sont protégés à l'ouverture par un mot de passe (confidentialité des prix obtenus). Les mots de passe sont diffusés par email aux membres au début du marché.*

- Pour des prestations relevant du poste 4 – remplacement de pièces, hors prestations P2 :

Le membre peut émettre un bon de commandes complémentaire, à partir du modèle* à disposition « BC_type_poste_4 » sur le site du SEHV et suivant sa période de validité.

Le membre renseigne :

- Le détail des fournitures de pièces : désignation(s), quantités, prix unitaire(s) net fournisseur ;
- Les quantités associées relatives de la main d'œuvre et déplacements reposant sur le bordereau de prix du lot concerné ;
- Le(s) coefficients de vente appliqués au prix net fournisseur de fourniture(s) de pièce(s).

A noter : les fournitures de pièces n'étant pas déterminées au bordereau des prix, il convient de solliciter le prestataire pour obtenir un devis détaillé en vue de reconstituer ensuite, la prestation désirée.

Le membre envoie le bon de commande ensuite aux contacts dédiés du prestataire en mettant en copie les services du SEHV :

Chaque bon de commande est à transmettre par email à frederic.jolibert@engie.com et sophie.bertucat@engie.com avec copie à energies@sehv.fr

**les modèles de bon de commandes diffusés sur le site du SEHV sont protégés à l'ouverture par un mot de passe (confidentialité des prix obtenus). Les mots de passe sont diffusés par email aux membres au début du marché.*

QUELLES PRESTATIONS SONT COUVERTES PAR LE POSTE 1 – MAINTENANCE ET EXPLOITATION P2 ?

Les prestations forfaitaires intégrées au poste 1 sont listées ci-après :

- Les démarrages et arrêts des chaufferies ;
- La/les visite(s) annuelle(s) d'entretien règlementaire ;
 - o Lots 1 à 3 : 1 visite annuelle (Chauffage, ECS, ventilation et climatisation) ;
 - o Lot 4 : 2 visites annuelles (Production chauffage au bois) + 1 visite annuelle pour les autres installations de chauffage, l'ECS, ventilation et climatisation ;
- Les réglages des installations (horaires, températures...) ;
- La fourniture des attestations de contrôles règlementaires (étanchéité fluides frigorigènes, ramonage des conduits et foyers...) ;
- 2 dépannages annuels avec déplacement par site (intervention sous 2 h) ;
- Une astreinte 24h/24 et 7j/7 pour l'ensemble des sites ;
- La fourniture et pose des pièces détachées d'une valeur < ou = à 60 € HT ;
- La mise en place d'un espace internet (membres et coordonnateur).

Les prestations peuvent être exécutées suivant la transmission du bon de commande correspondant - proposé par le SEHV au membre – au prestataire à l'approche d'une nouvelle période d'exécution du marché groupé (échéance chaque 1er juillet) – voir question « COMMENT GERER L'EMISSION DE BONS DE COMMANDE ? ».

Pour plus de détails, le membre peut se reporter au CCTP du marché et au mémoire technique du fournisseur, transmis en début de marché pour connaître l'étendue et le contenu d'exécution des prestations y faisant référence.

QUELLES PRESTATIONS SONT COUVERTES PAR LE POSTE 2 – DEPANNAGE PONCTUEL DES INSTALLATIONS THERMIQUES P2 ?

Le bordereau des prix unitaires et forfaitaires du lot concerné, identifie les références de prestations et des prix afin d'établir le bon de commande correspondant (modèle à disposition « BC_type_poste_2 » sur le site du SEHV) :

- Le dépannage aux heures et jours ouvrables (coût horaire) ;
- Le déplacement aux heures et jours ouvrables (forfait) ;
- Le dépannage aux heures et jours d'astreinte (coût horaire) ;
- Le déplacement aux heures et jours ouvrables (forfait).

Elles peuvent être déclenchées, à l'initiative du membre, par un bon de commande supplémentaire au prestataire, dès le 3^{ème} dépannage observé par site sur une période d'exécution du poste 1 (1^{er} juillet au 30 juin) ou bien à l'occasion de prestations de remplacement de pièces hors prestations P2 (poste 4).

A noter : il convient d'utiliser la trame du modèle BC publiée sur le site du SEHV afin que les montants de prestations soient ajustés des révisions de prix contractuelles.

Pour plus de détails, le membre peut se reporter au CCTP du marché et au mémoire technique du fournisseur, transmis en début de marché pour connaître l'étendue et le contenu d'exécution des prestations y faisant référence.

QUELLES PRESTATIONS SONT COUVERTES PAR LE POSTE 3 – PRESTATIONS COMPLEMENTAIRES ?

Le bordereau des prix unitaires et forfaitaires du lot concerné, afférent au poste 3, identifie les références de prestations et des prix, afin d'établir le bon de commande correspondant (modèle à disposition « BC_type_poste_3 » sur le site du SEHV) :

- Prélèvements et analyses pour la recherche et le dénombrement de germes de *Legionella* ;
- Prélèvements et analyses de la qualité de l'eau des circuits fermés (eau chaude, eau glacée) ;
- Etalonnage des compteurs de calories ;
- Modification du paramétrage des régulations de chauffage, de traitement d'air ou de climatisation.

Elles peuvent être déclenchées, à l'initiative du membre, par un bon de commande supplémentaire au prestataire, à la survenance du besoin.

A noter : il convient d'utiliser la trame du modèle BC publiée sur le site du SEHV afin que les montants de prestations soient ajustés des révisions de prix contractuelles.

Pour plus de détails, le membre peut se reporter au CCTP du marché et au mémoire technique du fournisseur, transmis en début de marché pour connaître l'étendue et le contenu d'exécution des prestations y faisant référence.

• QUELLES PRESTATIONS SONT COUVERTES PAR LE POSTE 4 – REMPLACEMENT DE PIECES HORS PRESTATIONS P2 ?

Pour des prestations de remplacement de pièces ou d'amélioration d'équipements (pièce détachée > 60 €HT), le marché instaure des coefficients de vente applicables sur le prix net fournisseur des pièces détachées.

Le bordereau des prix unitaires et forfaitaires du lot concerné, afférent au poste 4, identifie les barèmes de valeur des pièces détachées afin d'y appliquer les coefficients de vente et ensuite d'émettre le bon de commande correspondant (modèle à disposition « BC_type_poste_4 » sur le site du SEHV).

Elles peuvent être déclenchées, à l'initiative du membre, par un bon de commande supplémentaire, à la survenance du besoin.

A noter : il convient d'utiliser la trame du modèle BC publiée sur le site du SEHV afin que les montants de prestations soient ajustés des révisions de prix contractuelles.

Pour plus de détails, le membre peut se reporter au CCTP du marché et au mémoire technique du fournisseur, transmis en début de marché pour connaître l'étendue et le contenu d'exécution des prestations y faisant référence.

COMMENT CONTACTER LE PRESTATAIRE ?

Les membres prennent contact auprès du prestataire (ENGIE Solutions) par téléphone, mail, espace client et mènent les démarches d'ordre administratif et technique en toute autonomie.

A des fins de traçabilité des échanges, il est conseillé de privilégier les démarches par mail ou depuis l'espace client, en détaillant les circonstances de pannes et/ou les prestations attendues.

A chaque demande, un n° d'installation est à transmettre au prestataire pour mieux identifier le site concerné. Il figure à l'inventaire transmis par le prestataire à chacun des membres au lancement du marché, et le cas échéant, à l'intégration ultérieure d'une nouvelle installation.

Pour toute demande d'intervention du prestataire, les coordonnées sont données par le biais du lien suivant : http://www.sehv.fr/Docs/energies/GCMEITV/GC_maintenance_plaquette_infos.pdf

QUEL EST LE DELAI D'INTERVENTION CONTRACTUEL DU PRESTATAIRE ?

Le prestataire doit être en capacité d'intervenir dans un délai de 2 heures suivant la demande d'intervention formalisée par le membre.

La demande d'intervention et le déclenchement de la visite du technicien peuvent être réalisés 24h/24 et 7h/7 sur tous les sites.

A noter que les interventions sous astreinte (= heures non ouvrées) sont à réserver pour des demandes d'intervention avec motif d'urgence.

QUI FIXE ET REALISE LES OPERATIONS D'ALLUMAGE ET ARRET DE CHAUFFAGE OU CLIMATISATION ?

Le membre indique au prestataire ses besoins d'allumage et d'extinction des installations de chauffage ou de climatisation.

Le prestataire est tenu de mettre en route ou d'arrêter les équipements de production dans les douze heures suivant la demande du membre.

Les prestations comprenant un arrêt et un démarrage de chaque installation par saison de chauffe et par site, sont incluses dans le forfait maintenance (poste 1).

A noter : Il est fortement déconseillé que le membre procède, de lui-même, à ces prestations.

COMMENT EST PLANIFIEE LA VISITE D'ENTRETIEN PERIODIQUE ?

Les visites d'entretien (prestations poste 1) sont programmées par le prestataire en début de période de bon de commande, en vue d'être validées par le membre.

En cas de reprogrammation, toute visite d'entretien ne peut dépasser la période de validité fixée sur le bon de commande associé (en l'occurrence à une échéance fixée au 30/06).

Le forfait maintenance et exploitation (poste 1), prévoit, pour les installations au périmètre du bon de commande :

- 1 visite / bon de commande pour tous types de matériel et équipement (hors productions bois) ;
- 2 visites / bon de commande pour tous types de production de chaleur au bois (poêle, chaudière), et qui seront idéalement rythmées, à chaque période, entre le 15 janvier et le 5 février et à la fin de la saison de chauffage.

Pour plus de détails, le membre peut se reporter au CCTP du marché et au mémoire technique du fournisseur, transmis en début de marché pour connaître l'étendue et le contenu d'exécution des prestations y faisant référence.

QUELLES SONT LES PROCEDURES POUR AJUSTER LE PERIMETRE DES SITES ?

➤ Cas d'ajout d'installation :

Le membre se rapproche du prestataire pour convenir d'un RDV de prise en charge pour permettre le relevé de matériels. Le membre se tourne ensuite vers les services du SEHV pour solliciter l'émission d'un projet de bon de commande complémentaire.

A réception du projet de bon de commande, le membre procède à sa validation et émet ensuite le bon de commande au prestataire pour lancer l'exécution des prestations.

A noter : Toute nouvelle installation (1^{ère} mise en service) doit avoir fait l'objet d'une réception de travaux ou décision d'admission par le membre avant l'intégration au marché « Maintenance ». En effet, la période coïncidant avec les garanties légales (Garantie parfait achèvement, garantie biennale) ne dispense pas de réaliser une maintenance programmée répondant aux périodicités fixées par le fabricant. Tout défaut d'entretien peut nuire à la prise en charge, sous garantie, de troubles de fonctionnement ou défaillances matérielles.

➤ Cas de retrait d'installation :

Le membre se rapproche du prestataire pour convenir d'un RDV de restitution pour permettre un relevé contradictoire et faire le bilan de la maintenance réalisée. Le membre se tourne ensuite vers les services du SEHV pour prise en compte de l'ajustement périmétrique.

COMMENT SUIVRE LA VARIATION DES PRIX SUR LE MARCHÉ ?

Les prix figurant au bordereau des prix unitaires et forfaitaires [Postes, 1, 2 et 3] de chaque lot sont révisibles au 1^{er} juin de chaque année, par l'application d'une formule de révision basée sur la variation des indices « ICHT-IME » et « FD » publiés par l'INSEE :

$$P = P_0 \times \left(0,80 \frac{\text{ICHT-IME}}{\text{ICHT-IME}_0} + 0,20 \frac{\text{FD}}{\text{FD}_0} \right)$$

- P est le prix révisé.
- P₀ est le prix initial.
- ICHT-IME : dernier indice publié au 1^{er} juin, Indice mensuel du coût horaire du travail révisé - Salaires et charges - Tous salariés - Industries mécaniques et électriques (NAF rév. 2 postes 25-30 32-33) - Base 100 en décembre 2008 Identifiant 001565183, dont la publication est accessible depuis le lien : <https://www.insee.fr/fr/statistiques/serie/001565183#Revision> .
- ICHT-IME₀ : valeur initiale de l'indice ICHT-IME publié à la date de remise des offres.
- FD : dernier indice publié au 1^{er} juin, Index divers de la construction - FD - Poste Frais divers des index bâtiment et travaux publics - Base 2010 Identifiant 001711011, dont la publication est accessible depuis le lien : <https://www.insee.fr/fr/statistiques/serie/001711011>
- FD₀ : valeur initiale de l'indice FD publié à la date de remise des offres.

Le coefficient de révision est arrondi au millième supérieur.

Les prix révisés au 1^{er} juin de chaque année restent applicables jusqu'au 31 mai de l'année suivante pour chaque BC émis pendant cette période, quelle que soit la durée des prestations commandées durant cette période.

A noter : Le SEHV ajuste les modèles de bons de commande à chaque échéance et valide avec le prestataire le coefficient de révision à utiliser pour la période concernée.

COMMENT EST PLANIFIEE LA DEMANDE DE PAIEMENT ?

Les demandes de paiement des prestations du poste 1 du BPUF sont présentées selon la périodicité décrite ci-après :

1 ^{er} année marché (Juillet 2024 à juin 2025)	
Rapport de prise en charge	25% de la valeur du bon de commande
Début décembre	25% de la valeur du bon de commande
A terme échu	50% de la valeur du bon de commande
A partir de la deuxième année et jusqu'à l'échéance du marché	
Début décembre	50% de la valeur du bon de commande
A terme échu	50% de la valeur du bon de commande

Les autres prestations (postes 2, 3 ou 4) seront payées après service fait.

COMMENT CONSULTER LES DOCUMENTS DE SUIVIS ET EVALUER L'ACTIVITE DU PRESTATAIRE ?

Au fil des interventions de maintenance et de dépannage, le prestataire collecte au travers d'un dossier dématérialisé par site, l'ensemble des comptes rendus d'intervention (dépannages, allumage, arrêt, maintenance/entretien, essais, etc.), feuillets et certificats et de contrôles sur équipements.

Le membre, depuis son espace client, peut consulter les suivis de demande d'interventions, les devis proposés ainsi que consulter le duplicata de factures.

Au plus tard au 31 juillet de chaque année, le prestataire adresse à chacun des membres, un rapport d'exploitation détaillé retraçant l'activité, ainsi que les préconisations éventuelles pour améliorer le fonctionnement des installations (= période Juillet de l'année N-1 à juin de l'année N).

Le prestataire joint, le cas échéant, au fil de l'eau ou plus tard un mois avant l'échéance de chaque bon de commande (31 mai), les fiches installations qui auraient fait l'objet d'une mise à jour sur la période écoulée.

COMMENT INFORMER LE SEHV DE DIFFICULTES RENCONTREES A L'EXECUTION DU MARCHE ?

À tout moment de l'exécution du marché, le membre peut utiliser le module de déclaration accessible depuis la rubrique dédiée du site du SEHV ou depuis le lien <https://forms.gle/gJZvkKAD9Lm4M5XM9> dans le but de signaler tout dysfonctionnement et/ou difficulté rencontrée.s dans les échanges avec le prestataire : relationnel, technique, organisationnel, etc.

Le formulaire de déclaration est aussitôt transmis aux services du SEHV afin d'être accompagné dans la résolution du dysfonctionnement.

A noter : Le formulaire n'est pas destiné à recevoir les demandes de dépannage ou de maintenance.

Les interlocuteurs du marché, garants de la bonne exécution des prestations, se tiennent également à disposition des membres :

- M. Frédéric Jolibert - Responsable département Exploitation ENGIE Solutions – Tél. 06 71 65 76 02
- M. Stéphane Berthaud- Responsable équipe Exploitation ENGIE Solutions – Tél. 06 74 40 23 04

QUELLES SONT LES PENALITES PREVUES AU MARCHE ET LEURS MODALITES D'APPLICATION ?

Des pénalités sont prévues au marché et stipulées à l'article 7.7 du CCAP commun aux 4 lots.

Les principales thématiques de pénalités applicables par le membre, à son initiative, sont listées ci-après :

- Retard de mise en route/arrêt chauffage ou climatisation ;
- Insuffisance / excès de température (air ou ECS) ;
- Retard d'intervention ;
- Non tenue à jour des livrables réglementaires ou contractuels ;
- Non-respect de la propreté des locaux ;
- Absence aux réunions ;
- Absence de mise à jour des fiches installation.

La liste complète des pénalités, les montants et les modalités d'appréciation de ces dernières sont indiqués au CCAP.

PARTIE III : LES PROCHAINES ECHEANCES POUR LE RENOUVELLEMENT DES MARCHES

QUELLE EST LA PROCHAINE PERIODE DE COLLECTE DES BESOINS POUR DE NOUVEAUX MARCHES ?

Une nouvelle procédure d'appel à adhésions avec une collecte des besoins est prévue à compter du 2^{ème} semestre 2027.

Une communication détaillée du SEHV sera émise à toutes les structures pouvant rejoindre le groupement de commandes « Maintenance », pour que leurs besoins respectifs soient couverts par les nouveaux marchés à compter du 01/07/2028 (sous réserve de constitution d'un nouveau groupement par le SEHV).

PARTIE IV : EN SAVOIR PLUS

RESSOURCES

- Le mémoire technique du prestataire ENGIE Solutions (transmis individuellement aux membres) ;
- Le cadre du marché : CCAP, CCTP et BPUF par lot (transmis individuellement aux membres) ;
- La Convention constitutive : <http://www.sehv.fr/Docs/energies/GCMEITV/Convention2024-2028.pdf>
- La page internet dédiée du Syndicat : <http://www.sehv.fr/Energies.php>

VOS CONTACTS AU SEHV

Les interlocuteurs privilégiés du service Energies du SEHV :



Séverine CASSAT

Tél. 05 55 35 04 24

energies@sehv.fr

Simon GUILHEM

Tél. 06 98 67 03 21

energies@sehv.fr