

## **Accord-cadre de fournitures courantes et services**

**Réalisation de prestations d'entretien, de réparation et de  
remorquage des véhicules légers et engin du parc automobile  
géré par Nantes Métropole**

### **CAHIER DES CLAUSES TECHNIQUES PARTICULIÈRES**

**(C.C.T.P.)**

#### **LOTS 2 à 7**

**Réalisation de prestations mécaniques sur véhicules légers et véhicules utilitaires  
légers pour le parc de véhicules des pôles de proximité de Nantes Métropole et des  
véhicules de la Ville de Nantes**

# Sommaire

Article 1er : Objet du Marché.....	3
1.1 - Généralités .....	3
1.2 - Caractéristiques du parc de véhicules.....	3
1.3 - Précisions relatives au gabarit de certains véhicules utilitaires légers.....	4
1.4 - Organisation interne du service Maintenance véhicules (SMV) de Nantes Métropole.....	4
1.5 - Interlocuteurs internes au SMV.....	4
1.5.1 - Les ateliers de réparation.....	4
1.5.2 - Le référent dédié à la gestion de la sous-traitance.....	4
Article 2 : les différentes prestations mécaniques .....	5
2.1 - La maintenance périodique préventive.....	5
2.1.1 - Pendant la période de garantie constructeur.....	5
2.1.2 - Après la période de garantie constructeur .....	5
2.1.3 - Obligations du candidat.....	5
2.1.4 –Déroulement de la maintenance préventive.....	5
2.1.5 - Le programme de maintenance périodique préventive.....	6
2.1.6 - Prestations supplémentaires lors de la maintenance préventive .....	6
2.1.7 - Prestations intégrées à l’entretien périodique préventif .....	7
2.2 - La réparation curative.....	8
2.2.1 - Déroulement d’une réparation curative (revoir CCTP version 6).....	8
2.2.2 - Travaux complémentaires constatés lors de la réparation curative.....	8
2.3 - Habilitation du personnel.....	9
2.4 - Évaluation de la qualité des prestations.....	9
2.5 - Garantie technique.....	10
Article 3 – Gestion des contraventions et assurances.....	10
Article 4 – Annexes au CCTP .....	10

## **Article 1er : Objet du Marché.**

### **1.1 - Généralités**

Les stipulations du présent cahier des clauses techniques particulières (C.C.T.P.) concernent la réalisation de prestations d'entretien, de réparation et de remorquage des véhicules légers et des véhicules utilitaires légers du parc automobile géré par Nantes Métropole.

Le parc de véhicules correspondant aux lots 2 à 7 s'établit tel que suit :

- environ 500 véhicules légers (VL)
- environ 750 véhicules utilitaires légers (VUL).

Afin de limiter l'impact environnemental et les durées de convoyage chaque lot correspond à une répartition géographique.

<b>Lot</b>	<b>Désignation</b>
2	Prestations de mécanique pour le pôle Sud-Ouest
3	Prestations de mécanique pour le pôle Loire Sèvre Vignoble
4	Prestations de mécanique pour le pôle Erdre et Loire
5	Prestations de mécanique pour le pôle Erdre et Cens
6	Prestations de mécanique pour le pôle Loire Chézine
7	Prestations de mécanique pour les pôles nantais et pour la Ville de Nantes

Chaque parc de véhicules est détaillé dans les **annexes 1 à 7 du CCTP**.

Les prestations devront être conformes :

- aux directives européennes
- aux normes et spécifications techniques applicables à la réparation automobile en vigueur à la date de réalisation des prestations.
- au décret n° 2016-703 du 30 mai 2016 relatif à l'utilisation de pièces de rechange automobiles issues de l'économie circulaire.
- aux stipulations du marché

### **1.2 - Caractéristiques du parc de véhicules**

Les véhicules roulent principalement dans un périmètre urbain et parcourent une moyenne annuelle de 8 000 kms (90 % du parc VL et VUL). Le parc, dans son état actuel, se compose de véhicules de différentes motorisations : essence, diesel, gaz GNV, gaz GPL et électrique.

Le parc de véhicules est susceptible d'évoluer en cours d'exécution des accords-cadres, tant en termes de répartition des véhicules, que de typologies de motorisation.

**Le titulaire d'un marché devra être en mesure d'adapter la formation et les habilitations de ses salariés.**

**Le convoyage et les essais sur route des véhicules de la Police Municipale ne sont pas autorisés.**

### **1.3 - Précisions relatives au gabarit de certains véhicules utilitaires légers**

L'attention des candidats est attirée sur le fait que le parc de véhicules comporte certains véhicules utilitaires légers d'un gabarit important, notamment des camionnettes L3H3 avec aménagement caisson + signalisation. Ces véhicules ont un empattement relativement long et très souvent à la limite du PTAC maximum, de 3,5 tonnes.

Les dimensions « hors-tout » relevées sur les véhicules à prendre en considération sont les suivantes :

- Hauteur: 3,20 mètres
- Longueur : 6 mètres

**Les titulaires des marchés devront tenir compte de ces contraintes spécifiques : les ponts élévateurs, les portails d'accès et les hauteurs de toitures de leurs ateliers devront donc être adaptées à ce type de véhicule.**

### **1.4 - Organisation interne du service Maintenance véhicules (SMV) de Nantes Métropole.**

#### **Répartition des travaux en régie et sous-traités**

Le service maintenance des véhicules (SMV) privilégie les réparations en régie. Toutefois, compte tenu du volume de véhicules du parc qu'il gère et notamment lors des pics d'activité une partie des prestations est assurée par des prestataires extérieurs dans le cadre de cet accord-cadre.

### **1.5 - Interlocuteurs internes au SMV.**

#### **1.5.1 - Les ateliers de réparation**

Le SMV de Nantes Métropole, qui gère le parc de véhicules de Nantes Métropole, de la Ville de Nantes et du CCAS de Nantes, dispose de deux ateliers de réparation dans lesquels interviennent pour la partie VL et VUL 2 responsables d'unité mécanique encadrant 9 agents mécaniciens VL et VUL répartis sur les 2 sites, lesquels se situent :

- site Ouest : 2 rue de la Cale Crucy, 44100 Nantes
- site Est : 255 rue de l'Etier, 44300 Nantes

Un projet de relocalisation du site Ouest est en cours, il restera dans un périmètre restreint à moins de 5 km du site existant.

#### **1.5.2 - Le référent dédié à la gestion de la sous-traitance**

Un agent du SMV est dédié à la gestion de la sous-traitance.

Il est l'interlocuteur privilégié de l'ensemble des titulaires de l'accord-cadre.

En lien avec les responsables d'unité mécanique du SMV, il organise la distribution des prestations externalisées.

Dans le cadre de ces missions et afin d'assurer une réactivité auprès des titulaires, cet agent s'appuie sur des relais de proximité : les correspondants véhicules.

La liste des correspondants véhicules et des contacts de la direction logistique de Nantes Métropole sera fournie lors de la réunion de lancement du marché.

## **Article 2 : les différentes prestations mécaniques**

### **2.1 - La maintenance périodique préventive**

#### **2.1.1 - Pendant la période de garantie constructeur**

Pendant la période de garantie constructeur, le Service Maintenance Véhicules fera réaliser la maintenance préventive de l'ensemble du groupe motopropulseur des véhicules concernés par le réseau constructeur.

#### **2.1.2 - Après la période de garantie constructeur**

Le service maintenance véhicules organisera la maintenance périodique préventive des véhicules comme énoncé en 1.4.1.

Il se référera à son propre programme de maintenance périodique préventive. Il est établi sous forme de forfaits : type A, type B et type C pour les VL et VUL et dissocié par marque.

Ce programme a été établi suivant les périodicités de maintenance des gammes des différents constructeurs constituant la flotte de véhicules de Nantes Métropole et de Ville de Nantes et du CCAS de Nantes.

#### **2.1.3 - Obligations du candidat**

Compte tenu de la diversité des véhicules du parc, le titulaire devra être en mesure de réaliser toutes les maintenances périodiques préventives sur les motorisations essence, diesel, gaz « GPL », gaz « GNV » et électrique.

Dans le cas de la maintenance des circuits 'GNV' et des batteries électriques de traction, le titulaire pourra avoir recours à la sous-traitance.

#### **2.1.4 - Déroulement de la maintenance préventive**

L'organisation de la maintenance se fera comme suit :

- Le correspondant véhicules ou l'agent en charge de la sous-traitance prend rendez-vous avec le titulaire en indiquant le type de prestation forfaitaire souhaitée,
- l'intervention étant bien définie par les deux parties aucun devis n'est nécessaire,
- un bon de commande au montant du forfait concerné est envoyé par le chargé de la sous-traitance ou par le correspondant véhicule, le cas échéant,
- le véhicule une fois dans les locaux du titulaire, celui-ci peut éditer son ordre de réparation, le faire signer par l'agent qui dépose le véhicule (le nom devra être lisible),
- la maintenance sera réalisée suivant les éléments constituant le forfait demandé.

Le titulaire s'engage à renseigner et à fournir la fiche d'entretien type de la collectivité pour chaque véhicules pris en charge. Cette Fiche est fournie au titulaire et peut-être amenée à évoluer pendant la durée d'exécution du marché.

Le titulaire sera entièrement responsable des dégâts, dégradations occasionnées sur le véhicule ainsi que des contraventions éventuelles durant la période d'intervention, à compter du dépôt du véhicule.

Lors de la réalisation des prestations forfaitaires de types A et B, le délai maximum d'immobilisation ne pourra excéder **1 jour ouvré** à compter du dépôt du véhicule dans l'enceinte des locaux du titulaire (selon le RDV convenu).

### **2.1.5 - Le programme de maintenance périodique préventive**

Le candidat doit se référer au même type de forfait (en 2.1.2) détaillé en annexe 13 pour répondre au BPU concernant les lots 2 à 7.

Le programme de maintenance périodique préventive **devra être utilisé impérativement** par le titulaire afin de permettre un suivi précis et clair des interventions qui auront été réalisées sur les véhicules pris en charge.

Ce programme est susceptible d'évoluer en cours d'exécution de l'accord-cadre pour être en cohérence avec l'évolution du parc de véhicules.

Afin d'assurer un suivi de la maintenance des véhicules, tous les rapports d'interventions forfaitaires disposent d'une partie identification et d'une liste de points de contrôle à réaliser par l'intervenant du titulaire qui prendra en charge le véhicule.

**Le titulaire devra impérativement utiliser le document fourni en annexe 8.**

En sa qualité d'expert, il est demandé au titulaire d'assurer un rôle de conseil auprès des services de Nantes Métropole.

A cet effet, dans chaque rapport d'interventions forfaitaires du programme de maintenance figure un espace dédié aux observations et aux points de vigilance qui devra être complété par le titulaire du marché afin notamment de préciser les éléments sécuritaires à surveiller impérativement par les utilisateurs.

- exemple : pneumatiques AR usés à 50% ou plaquettes de freins AV usées à 70%.

Le titulaire devra compléter et signer ce document, puis le transmettre :

- à l'utilisateur en format papier,
- en version dématérialisée (par mail) au chargé de sous-traitance.

Le mode opératoire des vidanges moteur se fera dans les conditions suivantes :

- les vidanges moteurs devront être réalisées par écoulement gravitaire, par démontage du bouchon de vidange.
- les vidanges par aspiration sont interdites.
- le carter de protection inférieure du carter moteur devra obligatoirement être déposé et devra être conservé dans son état d'origine.

A l'issue de son intervention, le titulaire s'engage à poser 1 étiquette faisant figurer la date de la prochaine maintenance et son kilométrage théorique.

Cette étiquette devra être apposée :

- soit sur le pare-brise, à l'intérieur du véhicule, dans le coin en haut à gauche lorsque l'on se situe à la place du conducteur.
- soit dans le compartiment moteur, dans un support la protégeant de toute dégradation prématurée.

### **2.1.6 - Prestations supplémentaires lors de la maintenance préventive**

Le titulaire s'engage à :

- prévenir immédiatement par courriel l'émetteur du bon de commande et le chargé de la sous-traitance de la détection de dysfonctionnement liés aux organes contrôlés,

-faire parvenir un **devis de prestations supplémentaires** dans un délai maximum de 36H à compter de la dépose du véhicule dans les ateliers et sous réserve de la réception du bon de commande.

***Dans ce cas, le titulaire doit :***

- établir un devis avant démontage et avant toute intervention,
- transmettre ce devis par courriel au correspondant véhicules et à l'agent en charge de la sous-traitance.
- impérativement attendre le retour d'un bon de commande signé au montant du devis avant de commencer les travaux.

***Sur le devis devront figurer impérativement les éléments suivants :***

- le coût détaillé des pièces de rechange et de la main-d'œuvre,
- les remises consenties définies dans le BPU,
- la durée prévisionnelle d'intervention,
- la date estimative de retour du véhicule sur le site de Nantes Métropole.

**Après examen du devis par le correspondant ou le chargé de la sous-traitance, les options suivantes pourront être retenues :**

- accord sur les conditions proposées pour la réparation.

**OU**

- récupération du véhicule par le service de Nantes Métropole.

Une vérification des réparations proposées par le titulaire pourra, le cas échéant, être effectuée par le correspondant véhicules ou l'agent chargé de la sous-traitance.

Si des travaux supplémentaires sont réalisés pendant la maintenance préventive, l'intervenant du titulaire devra impérativement le noter dans l'espace « travaux supplémentaires réalisés sur devis » se trouvant dans le rapport d'intervention lié au forfait réalisé.

**2.1.7 - Prestations intégrées à l'entretien périodique préventif**

Le titulaire pourra assurer les prestations suivantes :

Si véhicules électriques :

- le convoyage des véhicules, des sites de Nantes Métropole vers ses ateliers de réparation si le besoin est exprimé par les utilisateurs.
- la mise à disposition d'un véhicule de courtoisie lorsque le convoyage ne peut être assurée par le titulaire et exprimé par le correspondant véhicule ou le chargé de la sous-traitance du service maintenance des véhicules.

Les coûts de ces prestations seront distincts des forfaits de maintenance préventive. Ceux-ci sont reportés au BPU.

Pour toutes interventions hors garantie, le titulaire devra conserver les pièces remplacées jusqu'à la restitution du véhicule.

Seul le correspondant véhicules ou le chargé de la sous-traitance pourront décider de leur remise à disposition du titulaire pour destruction ou bien de leur conservation.

## **2.2 - La réparation curative**

Est considérée comme réparation curative toute intervention qui n'apparaît pas dans le programme de maintenance périodique préventive de Nantes Métropole.

Le titulaire doit être en capacité de réaliser les opérations de réparation curative sur l'ensemble des véhicules du parc, quelles que soient la motorisation et la marque des véhicules.(GNV)

Les interventions pourront être réalisées avec ou sans rendez-vous dans l'atelier de réparation du titulaire suivant la réparation à réaliser.

Le délai maximum pour la transmission du devis ne pourra excéder 72 heures ouvrés à compter de la dépose du véhicule chez le titulaire.

### **2.2.1 - Déroulement d'une réparation curative (revoir CCTP version 6)**

- Le correspondant véhicules ou le chargé de la sous-traitance prend rendez-vous avec le titulaire en indiquant l'intervention souhaitée.
- l'intervention étant bien définie par les deux parties, le titulaire doit transmettre un devis au correspondant véhicules ou au chargé de la sous-traitance par courriel,
- le véhicule une fois dans les locaux du titulaire, celui-ci peut éditer son ordre de réparation et le correspondant ou le chargé de la sous-traitance envoie un bon de commande signé au montant du devis,
- la réparation peut être alors réalisée.

#### ***Sur le devis apparaîtront les éléments suivants :***

- l'identification du véhicule,
- le coût détaillé des pièces de rechange et de la main d'œuvre,
- les remises consenties définies dans le BPU,
- la durée prévisionnelle d'intervention,
- la date estimative de retour du véhicule sur le site de Nantes Métropole,

Sur l'ordre de réparation devront figurer impérativement les éléments suivants :

- l'identification du véhicule,
- la date de prise en charge en atelier,
- la réparation à réaliser,
- l'état de la carrosserie du véhicule,
- le niveau de carburant du véhicule à son arrivée,
- la durée prévisionnelle d'intervention,
- la date estimative de retour du véhicule sur le site de Nantes Métropole.

Le titulaire sera entièrement responsable des dégâts, contraventions éventuelles, dégradations occasionnées sur le véhicule dès que celui-ci sera dans ses locaux ; ainsi que lorsqu'il réalise un convoyage ou un essai après réparation du véhicule entre ses locaux et les différents sites de Nantes Métropole, ville de Nantes et CCAS.

### **2.2.2 - Travaux complémentaires constatés lors de la réparation curative**

Des travaux complémentaires peuvent apparaître nécessaires lors de l'immobilisation du véhicule dans l'atelier du titulaire. Le titulaire s'engage à faire parvenir au service de



Nantes Métropole le devis de prestation supplémentaire par mail dans un délai de 48H et à ne réaliser les prestations qu'à réception du bon de commande.

En effet, après examen du devis, les options suivantes pourront être retenues :

- accord sur les conditions proposées pour la réparation

OU

- récupération du véhicule par le service de Nantes Métropole.

Pour toutes interventions hors garantie, le titulaire devra conserver les pièces remplacées jusqu'à la restitution du véhicule. Seuls le correspondant véhicules ou le chargé de la sous-traitance pourront décider de leur remise à disposition du titulaire pour destruction ou bien de leur conservation.

### **2.3 - Habilitation du personnel**

Les personnels du titulaire qui interviendront sur la chaîne cinématique des véhicules électriques, doivent pour effectuer tous types d'interventions, justifier d'une habilitation et d'une formation obligatoire valides conformément à la réglementation en vigueur.

Les documents de qualifications ainsi que le procès-verbal de conformité de l'équipement dédié aux réparations pour ces véhicules spécifiques seront intégrées dans l'offre du candidat (voir Mémoire technique – référence »MT08) .

### **Le prestataire devra présenter les attestations dès la consultation du marché.**

Si pour quelque raison que ce soit, le prestataire n'est pas habilité, il pourra dans le cadre de la sous-traitance confier ce type d'intervention à une entreprise tierce habilitée. Le prestataire devra dans ce cas fournir l'attestation d'habilitation de son sous-traitant.

### **2.4 - Évaluation de la qualité des prestations**

Est considéré comme **un dysfonctionnement organisationnel** :

- une altération dans l'organisation de la prestation par rapport à la demande de Nantes Métropole et étant imputable au titulaire. (Exemple : absence prolongée de réponse aux demandes de devis).

Le titulaire sera informé du dysfonctionnement par le chargé de la sous-traitance du SMV et une mise au point sera effectuée pour régulariser la situation et éviter que cela se reproduise, une pénalité sera appliquée lorsqu'on constate que le dysfonctionnement constaté une première fois se produit à nouveau.

Est considérée comme **une malfaçon** :

- le fait que le titulaire qui a pris en charge un véhicule, n'ait pas respecté son obligation de résultat ; et de fait, a généré une altération du fonctionnement du véhicule pouvant créer des conséquences. Dès lors, sa responsabilité sera engagée.

*Dans un premier temps :*

Au moment de la découverte de cette malfaçon, le chargé de la sous-traitance du SMV établit un courriel qui précise les malfaçons constatées et la nécessité de rectifier la situation de façon amiable. Une pénalité sera appliquée.

Dès réception de cet écrit, le titulaire devra :

-prendre à sa charge la remise en état du véhicule en lien avec les conséquences mécaniques occasionnées par cette malfaçon ainsi que les frais de mise à disposition d'un véhicule de courtoisie pendant toute la durée des réparations.

- et s'engager sur une date de retour du véhicule réparé. Ce délai ne pourra excéder 8 jours ouvrés, sauf à démontrer une impossibilité de tenir ce délai pour une cause extérieure au titulaire.

En cas de retard sur la date de retour du véhicule, la pénalité de retard sera appliquée.

## **2.5 - Garantie technique**

Les pièces détachées utilisées par le titulaire lors de la maintenance ou des réparations du véhicule devront être soit d'origine constructeur, soit fabriquées par des équipementiers fournissant des pièces adaptables de qualité équivalant à l'origine.

En application du décret n°2016-703 du 31/05/2016, le SMV de Nantes Métropole sera seul décideur de la possibilité ou non de faire monter de la pièce d'occasion.

Les lubrifiants utilisés lors de la maintenance ou de la réparation devront être conformes aux préconisations des constructeurs (huiles moteur, liquide de refroidissement et autres liquides).

## **Article 3 – Gestion des contraventions et assurances**

### **A- Contraventions :**

Si le titulaire assure le convoyage du véhicule du lieu de remisage jusqu'à son atelier de réparation celui-ci devra utiliser des plaques d'immatriculation identifiées et assurées à son établissement dit : « W ».

Conformément à la réglementation en vigueur, toutes les contraventions, seront prises en charge par le titulaire du marché.

### **B- Assurances :**

Le titulaire devra justifier qu'il est couvert par une assurance pour prendre en charge les véhicules de la collectivité. Il présentera les justificatifs d'assurance lors du dépôt de la candidature.

Si toutefois il y avait un changement d'assurance en cours d'exécution du marché le candidat est dans l'obligation de transmettre les nouveaux justificatifs.

## **Article 4 – Annexes au CCTP**

Les documents suivants sont annexés au présent CCTP :

- Annexe 1, liste du parc VL/VU du pôle Sud-Ouest
- Annexe 2, liste du parc VL/VU du pôle Loire Sèvre Vignoble
- Annexe 3, liste du parc VL/VU du pôle Erdre et Loire
- Annexe 4, liste du parc VL/VU du pôle Erdre et Cens
- Annexe 5, liste du parc VL/VU du pôle Loire Chézine
- Annexe 6, liste du parc VL/VU des pôles nantais et de Ville de Nantes
- Annexe 7, cartographie des pôles de proximité
- Annexe 8, les rapports d'interventions forfaitaires
- Annexe 9, le programme de maintenance périodique préventif