## GUIDE "COMMENT SUIVRE LA PERFORMANCE DES BATIMENTS ?"

## LA BOITE A OUTILS

## Outil n°7 : Cahier des charges de mission DEM/DUEM

# Préambule

Le prestataire est chargé de la constitution d’un dossier d’exploitation maintenance (DEM).

Ce dossier constitue une « mémoire » du bâtiment. A ce titre, il inclut l’ensemble des informations permettant à un nouvel interlocuteur une prise en main rapide du bâtiment.

Variante : constitution d’un dossier d’utilisation, d’exploitation et de Maintenance (DUEM), intégrant en plus du DEM un guide d’utilisation du bâtiment et de ses principaux équipements.

Contenu de la prestation

Les prestations suivantes sont attendues :

1. Analyse de la documentation remise par les entreprises : DOE et DIUO
2. Réunion de lancement
3. Rédaction du dossier
4. Réunion de restitution
5. Intégration des remarques du MOA

Interface avec la documentation remise par les entreprises

Le DEM ne constitue en aucun cas un recueil ou une synthèse des DOE et DIUO, dont les fonctions et objectifs sont autres.

Le DEM fait référence à ces documents (nom des documents, n° de lot, n° de classeur, n° de paragraphe et de page), et inclut, dans sa version informatique, des liens vers ceux-ci.

Pour rester en cohérence avec la documentation remise par l’entreprise, le DEM reprendra l’organisation prévue pour les DOE (généralement par lot).

Le DEM sera si besoin enrichi de données essentielles absentes des DOE et DIUO.

# Description des prestations

## Analyse de la documentation remise par les entreprises

Le prestataire procèdera dans un premier temps à une analyse critique des DOE et DIUO.

Il vérifiera que le contenu des DOE et DIUO apporte suffisamment d’informations nécessaires, d’une part aux intervenants qui auront à intervenir sur les installations et équipements, et d’autre part nécessaires à la rédaction du DEM.

Cette phase peut être judicieusement commune avec la phase de validation de ces documents par le MOA et/ou le MOE.

## Réunion de lancement

Le prestataire organisera une réunion de lancement avec le maître d’ouvrage.

Le contenu de cette réunion est le suivant :

* retour sur l’analyse des DOE et DIUO, production et remise d’une synthèse des éléments à intégrer ou modifier par l’entreprise ;
* proposition d’une maquette du DEM, incluant :
  + le plan du dossier ;
  + des exemples de mise en forme par partie : plan de repérage, fiche entretien/maintenance…
* une première liste des éléments faisant l’objet :
  + de plans de repérage ;
  + de fiches entretien/maintenance.

Les prestations incluent la rédaction d’un compte rendu de cette réunion.

## Rédaction du dossier

Le contenu du dossier est variable selon les caractéristiques du projet : nombre de bâtiments, de lots ou macro-lots, complexité, coût… Le DEM comprendra néanmoins a minima :

* un préambule rappelant les objectifs et la portée du document ;
* un rappel des intervenants : maîtrise d’ouvrage, maîtrise d’œuvre, contrôleur technique, entreprises travaux, exploitants ;
* une liste des contrats de maintenance en cours ou prévus ;
* par réseau concessionnaire desservant le bâtiment :
  + le nom et les coordonnées du concessionnaire ;
  + les caractéristiques du ou des branchements ;
  + un plan de repérage, incluant les organes de coupure ;
  + la liste des interventions à mener en cas de disfonctionnement ou d’incident (coupure d’électricité, fuite d’eau…).
* un inventaire des locaux techniques avec :
  + leur localisation (plan de repérage) ;
  + leur contenu ;
  + leur accès ;
  + un lien vers les plans DOE associés.
* par élément du second œuvre\* :
  + la rédaction d’une fiche d’entretien / maintenance incluant :
    - la définition du type et de la fréquence des opérations de maintenance préventive, corrective courante et de gros entretien ;
    - la définition du type et de la fréquence des vérifications périodiques règlementaires ;
    - le niveau associé au sens de la norme AFNOR FD X 60-000 ;
    - les outils et consommables nécessaires à la réalisation de chaque opération ;
    - les liens vers les documents DOE associés : fiche technique, étude spécifique…
  + un plan de repérage, éventuellement commun aux différents éléments d’un même lot ;
  + une fiche d’utilisation (variante DUEM).
* un tableau récapitulatif :
  + des compositions des différentes parois opaques et vitrées :
    - caractéristiques physiques et notamment thermiques des différents composants ;
    - plans de repérage associés.
  + des systèmes de protection solaire :
    - caractéristiques des commandes ;
    - plans de repérage associés.
* par ensemble d’équipements techniques (chauffage, ventilation, ECS, GTB…), la liste des paramètres de fonctionnement initialement prévus (exemples : programmations horaires, consignes de température, loi d’eau…) ;
* pour les systèmes de GTC, GTB, télégestion, les conditions d’accès aux supervisions associées :
  + poste informatique ;
  + adresse internet ;
  + login et code d’accès.
* un cadre permettant au MOA d’indiquer ultérieurement la liste des modifications majeures intervenues sur son bâtiment.

\* Variable selon les besoins, peut être limité aux lots techniques.

Sont remis une version informatique PDF et les fichiers sources associés (Word, Excel ou équivalent open source), permettant une mise à jour ultérieure du document.

## Réunion de restitution / Intégration des remarques du MOA

Le prestataire organisera une réunion de restitution du rapport provisoire avec le maître d’ouvrage, a minima deux semaines après la remise du dossier.

Le prestataire intégrera l’ensemble des remarques formulées par le MOA et remettra une version finale du DEM en version papier et informatique.