



©Sergio GRAZIA



## Partenaire historique du CHU de LIMOGES

En s'appuyant sur ses expertises acquises depuis plus de 80 ans, Dalkia fait de la lutte contre le réchauffement climatique une réalité à l'échelle des territoires à travers trois grandes missions. La première est de développer les énergies renouvelables et de récupération locales dans une logique d'économie circulaire. En 2019, Dalkia a permis d'éviter l'émission de 4,3 millions de tonnes de CO<sub>2</sub>, l'équivalent de 2 millions de voitures retirées de la circulation et vise 50% d'énergies renouvelables et de récupération dans son mix énergétique d'ici 2022. La deuxième mission est de favoriser les économies d'énergie. Grâce à son savoir-faire, cette filiale du Groupe EDF a permis de faire économiser à ses clients 6,7TWh en 2019. Enfin, la 3<sup>e</sup> mission repose sur l'innovation afin d'améliorer le bien être durable. Pour la santé : Dalkia c'est en 2019, 4 200 établissements de Santé Publics et Privés sur le territoire national dont plus de 500 en sud-ouest. Relevant des établissements de santé la performance énergétique des bâtiments est devenue une exigence clef, qui prend forme à la fois dans des actions de rénovation des bâtiments et dans une gestion plus performante des installations énergétiques. Les occupants des bâtiments sont également à mobiliser et à sensibiliser afin de réussir la transformation écologique. Pour chaque bâtiment, Dalkia sait en effet : réaliser un audit énergétique, élaborer un plan pour réduire les consommations d'énergie de manière ambitieuse et garantie (en concevant et réalisant des travaux de rénovation énergétique et en optimisant tous les usages de l'énergie pour le fonctionnement des bâtiments), proposer le meilleur bouquet de solutions technico-économiques celui adapté à la situation du client (récupération de chaleur, pompes à chaleur, chaudières hautes performances, cogénération...) et aux ressources disponibles (géothermie, biomasse, solaire, biogaz...), en assurer l'exploitation et la maintenance dans la durée, avec des engagements de résultat, tant sur le confort que sur les consommations, en piloter la performance énergétique avec le Desc (Dalkia EnergySavings Center), un centre de pilotage à distance qui récupère et analyse toutes les données de consommation des installations en temps réel, sensibiliser les occupants à une utilisation « sobre » de l'énergie dans le bâtiment sans perdre en confort. Cette transition est porteuse d'innovation et de nouveaux services pour le secteur, qui tend de plus en plus vers le concept de smart building : vert , intelligent et connecté.

Propos recueillis auprès d'**Emmanuel Morellet**, responsable commercial Limousin, et de **Franck Benesse**, responsable de l'unité opérationnelle Limousin

**Vous êtes un partenaire historique du CHU de Limoges, sur quelles opérations intervenez-vous ?**

« Notre métier est de faire en sorte que ceux qui ont le pouvoir de sauver des vies soient dans les meilleures conditions pour le faire ». Plus précisément, notre partenariat concerne la conduite des installations de chaud et de froid ainsi que la maintenance préventive et corrective inhérentes à ces installations. Sur un CHU, les interventions de maintenance sont très nombreuses en raison de la complexité des installations et de leur nombre, en effet sur le site du CHU de Limoges il y a plus de 2 000 matériels disséminés à maintenir. En dehors des chaufferies importantes dont nous avons la conduite, il faut bien sûr rajouter toutes les installations de type climatisation ou traitement d'air, tous ces éléments qui favorisent de bonnes conditions de travail à l'intérieur des bâtiments en été comme en hiver. Enfin, nous intervenons au niveau des blocs opératoires avec des procédures très précises à respecter pour garantir la sécurité des patients mais également du personnel de l'hôpital et de nos propres équipes.

**Quels sont les enjeux d'une telle collaboration pour Dalkia ?**

Les enjeux sont très importants. Par exemple, dans le cadre d'un bloc opératoire, la qualité de l'air doit être irréprochable avec des installations maintenues et fonctionnelles. De manière plus générale, dans un établissement de santé le service proposé par Dalkia doit être garanti 100 % du temps. C'est le cas en matière d'alimentation électrique, les groupes électrogènes doivent être toujours prêts à prendre le relais en cas coupure externe pour maintenir opérationnel l'ensemble des installations et ne jamais arriver à une situation extrême avec des impacts sur l'organisation de l'établissement.

**Quelle est la nature de l'intervention de Dalkia sur le chantier Dupuytren 2 et quel bilan faites-vous de ce projet ?**

Ce nouveau bâtiment est raccordé au réseau de chaleur du site historique du CHU dont nous avons la charge. Le CHU, et nous en sommes très fiers, nous a chargé de la maintenance de ce nouveau bâtiment. Notre

apport s'est concentré sur la prise en charge de ces installations et le support technique. Par ailleurs, le CHU dispose de son propre réseau de chaleur avec notamment une chaufferie biomasse que Dalkia a construit. Grâce à cette chaleur renouvelable, intégrant le mix énergétique du CHU, l'établissement a pu bénéficier d'une TVA à 5,5 % générant de conséquentes économies financières.

**Quelle est l'importance de votre proximité avec les équipes du CHU ?**

Le principal enjeu de la proximité demeure la réactivité. Il s'agit d'installations qui ne peuvent pas se permettre un arrêt de manière prolongée, elles nécessitent une vraie connaissance et un dialogue perpétuel pour être capable de traiter les urgences ou planifier les opérations interventions. Seuls la proximité et le lien qui unit nos équipes permettent d'y arriver. Tout en restant à l'écoute de leurs besoins, notre mission auprès de nos clients est de garantir une qualité de service, une réactivité et le maintien du fonctionnement des installations avec le plus de transparence possible. La santé est un secteur très exigeant qui nécessite en miroir un très grand professionnalisme.

**Comment envisagez-vous l'évolution de votre collaboration avec le CHU de Limoges ?**

Vous nous donnez l'occasion de remercier le CHU pour la confiance accordée à Dalkia. Le partenariat entre Dalkia et le CHU de Limoges est durable et de grande qualité, il renforce notre position dans le secteur de la santé sur le territoire. 17 personnes travaillent pour Dalkia sur Limoges et c'est presque 900 dans notre région. Dupuytren 2 c'est aussi la création d'emplois chez Dalkia qui contribue à nourrir les valeurs auxquelles Dalkia est attachée : dynamique économique locale et sociale. Nous nous attachons à mesurer la satisfaction de nos clients très régulièrement afin de pouvoir anticiper et réagir en correspondance à ses attentes, nous souhaitons, afin de rester au service du CHU le plus longtemps possible, maintenir son haut niveau de satisfaction.



©David Queyrel



« Notre connaissance du site a été un atout dans cette opération Dupuytren 2 »

ENGIE Solutions, votre partenaire performance, confort et transition énergétique.

Né du rapprochement des entités qui composent ENGIE Axima, ENGIE Cofely, ENGIE Ineo et ENGIE Réseaux, ENGIE Solutions est le partenaire de confiance des établissements de santé, des entreprises, des industries et des collectivités engagées dans la transition vers la neutralité carbone. Grâce à la pluralité de nos compétences, de nos capacités et de nos champs d'intervention, nous sommes en mesure d'offrir des solutions globales et pérennes tout en nous engageant sur les résultats.

### Entretien avec Pierre Pauliat, Responsable d'Affaires ENGIE Solutions



#### Quelle est la nature de votre intervention sur le CHU de Limoges ?

**Pierre Pauliat :** le CHU de Limoges et ENGIE Solutions ont signé un accord cadre qui concerne aussi bien les installations d'électricité courants forts (installation de prises électriques ou d'éclairages) que les courants faibles (les contrôles d'accès, les appels malades, le système de sécurité incendie). Nous intervenons

quotidiennement sur le site du CHU pour réaliser des travaux d'adaptation des installations du site. Lorsque des projets plus conséquents sont lancés, comme Dupuytren 2, nous nous positionnons sur les appels d'offres concernés dans l'optique d'accompagner au mieux notre client.

#### Quels sont les enjeux pour ENGIE Solutions d'être présent sur un établissement comme le CHU de Limoges ?

**P. P. :** Intervenir sur un hôpital universitaire comme le CHU de Limoges nous demande une implication forte car les installations électriques d'un hôpital sont complexes. Les expertises mises en œuvre sont multiples et c'est une grande fierté pour nos équipes de pouvoir travailler au CHU.

#### Quelles sont les problématiques à résoudre sur un établissement de ce type ?

**P. P. :** La principale problématique est de travailler en site occupé. Avec le maintien de l'activité à proximité, nous devons nous adapter et veiller à la propreté sur le chantier. Pour ce faire, nous disposons par exemple d'équipements spécifiques pour éviter la poussière. Nous devons toujours nous déplacer en faisant attention aux patients et aux personnels de l'établissement. Pour répondre à la problématique de continuité des services, nous devons être méthodiques et précis dans nos interventions afin d'éviter les coupures intempestives.

#### Quelle est la nature de votre mission sur le chantier Dupuytren 2 ?

**P. P. :** Dans le cadre de l'attribution du lot « courants forts-courants faibles », ENGIE Solutions a été en charge avec un partenaire local de toute l'installation de l'électricité sur le bâtiment. Cela concerne les prises électriques, les éclairages, les transformateurs et les armoires électriques pour les courants forts et les prestations incendies, les contrôles d'accès, les appels malades, la radio pour les appels secours et le réseau informatique pour les courants faibles.

#### Votre proximité avec les équipes de l'hôpital vous a-t-elle permis de répondre plus facilement à leurs besoins ?

**P. P. :** Notre connaissance du site et des habitudes du CHU a été un atout dans cette opération Dupuytren 2. Le fait de connaître la façon de travailler des équipes nous a permis, par exemple, de concevoir des armoires électriques qui correspondaient à leurs besoins. Pour la mise en place et l'installation de matériels, nous nous sommes, à chaque fois, conformés à leurs habitudes. La qualité de nos échanges avec le CHU nous a permis d'aller directement à l'essentiel.

#### Quelle est la nature de votre collaboration avec les équipes hospitalières ?

**P. P. :** Nous avons travaillé ensemble en étroite collaboration. Lors de la phase de conception, nous avons beaucoup échangé avec les personnels du CHU et le bureau d'étude pour concevoir l'installation électrique en fonction des besoins de l'établissement.

#### Quel bilan dressez-vous de l'opération Dupuytren 2 ?

**P. P. :** Le bilan est positif. Il s'agit d'une très belle construction avec une prestation qualitative dont nous sommes fiers. Nous avons su nous mobiliser pour ce chantier avec une trentaine de personnes présentes sur le site et nous organiser pour répondre au planning de livraison du CHU.

#### En dehors de l'opération Dupuytren 2, vous intervenez depuis plusieurs années au sein du CHU de Limoges. Selon vous, quelle est la clé de la réussite d'une collaboration entre une société comme la vôtre et un établissement universitaire ?

**P. P. :** La clé de la réussite réside dans la bonne entente entre les hommes (ou les femmes), l'écoute réciproque entre client et entreprise, des prestations et du service délivré, la proximité avec les installations du client et la recherche perpétuelle de solutions au service du CHU. Les équipes d'ENGIE Solutions qui réalisent les travaux sur le site ont su ainsi gagner la confiance des équipes du CHU.



CABINET  
CLÉMENT  
ASSOCIÉS

www.cabinetclement.fr

## Cabinet Clément et Associés : aux côtés des établissements pour la réalisation de projets structurants

Depuis sa création en 1981, le Cabinet Clément et Associés s'est prioritairement positionné sur des interventions auprès des décideurs publics et privés afin de lancer, gérer et optimiser leurs projets de construction dans le secteur du bâtiment et de l'infrastructure. Ses collaborateurs interviennent en France Métropolitaine et aussi dans les DROM-COM dans différents secteurs comme le sanitaire, le médico-social, la psychiatrie, ou encore l'enseignement supérieur et la recherche, la justice, les infrastructures de transport, le logement social, etc.

Les interventions du Cabinet Clément et Associés permettent :

- de déterminer le processus de réalisation : montage, type d'acteurs, procédure
- la désignation des acteurs, l'établissement des cahiers des charges, calendrier, etc.
- d'accompagner le donneur d'ordre pour la mise en place des premiers prestataires et le lancement de l'opération.
- de piloter des procédures complexes de désignation des intervenants et la négociation.
- d'aider l'acheteur à structurer ou ajuster son organisation : service achat, cellule maîtrise d'ouvrage, direction de l'investissement, direction du patrimoine, etc.
- de gérer l'opération en respectant les coûts, les délais et la qualité des ouvrages.
- d'assister les décideurs dans les gestions de crise.

Présentation avec **Serge Piola**, Président du Cabinet Clément et Associés



### Le Cabinet Clément & Associés...

**Serge Piola :** Le Cabinet Clément & Associés est une structure d'une dizaine de personnes réalisant des interventions auprès des pouvoirs adjudicateurs. Ces actions suivent trois axes principaux que sont la projétive, l'ingénierie contractuelle et le transfert de compétences. Notre travail est

de conseiller les décideurs pour déterminer le processus de réalisation et le montage des opérations immobilières, identifier les acteurs à mettre en œuvre, rédiger les cahiers des charges techniques et administratifs et accompagner les maîtres d'ouvrage pour piloter les contrats mis en place.

### Quelles sont les compétences et les expertises que l'on retrouve au sein de vos équipes ?

**S.P. :** Nos équipes doivent faire la synthèse entre l'ingénierie technique, les compétences administratives et financières ainsi que les montages

contractuels. Elles sont composées d'ingénieurs et de consultants diplômés en droit public. Nous formons nous-même ou recrutons nos collaborateurs. Certains sont issus de carrières dans l'administration comme au Ministère de la Justice ou dans des collectivités territoriales.

### Pouvez-vous nous retracer l'historique du Cabinet Clément et Associés ?

**S.P. :** Jacques A. Clément a créé le cabinet en 1981 avant la loi MOP (loi relative à la maîtrise d'ouvrage publique et ses rapports avec la maîtrise d'œuvre privée) et, depuis notre création, nous sommes présents sur le secteur de la santé. A l'origine, nos missions étaient des missions d'Assistant à Maîtrise d'Ouvrage (AMO) avant d'évoluer vers les missions d'Assistant au Représentant du Pouvoir Adjudicateur (ARPA). Pour ma part, j'ai rejoint le cabinet en 2002 afin de développer la partie médico-sociale avant de prendre la direction du cabinet en 2015 avec une équipe d'associés.

### **Quelle typologie d'établissements de santé vous intéresse ?**

**S.P. :** Nous essayons de conseiller tous les types d'établissement, aussi bien les CHU que les Centres Hospitaliers, les EHPAD ou les associations. Notre objectif est d'accompagner les décideurs, en particulier ceux qui sont soumis au Code de la commande publique, mais aussi les établissements qui sont soumis à des règles propres et qui peuvent être amenés à créer des GCS avec des structures publiques. Nos missions consistent notamment à accompagner les nouveaux pouvoirs adjudicateurs créés pour réaliser un projet.

### **Quels autres services proposez-vous aux établissements de santé ?**

**S.P. :** Nous proposons d'accompagner les établissements de santé dans les gestions de crise en opérations immobilières. Lorsque les acteurs ne parviennent plus à dialoguer, nous intervenons afin d'éviter les contentieux. Notre rôle est de rencontrer les différents interlocuteurs pour trouver un accord avant que les avocats des parties établissent des protocoles transactionnels ou des avenants. Nous proposons également ce que nous appelons le transfert de compétences ou encore de l'assistance pédagogique en situation opérationnelle. Ce sont des formations à destination des chargés d'opérations au sein des établissements.

### **Comment renouvez-vous votre clientèle ?**

**S.P. :** Nous sommes très souvent recommandés par d'anciens clients ou bien désignés après avoir répondu à des appels publics à la concurrence. Nous avons la particularité de ne travailler que pour les pouvoirs adjudicateurs, ou acheteurs, ce qui est très rare. Les spécificités de l'ARPA consistent à réaliser de petites missions à forte valeur ajoutée qui nécessitent une vraie expérience et expertise pour répondre aux demandes.

### **Quelles sont les spécificités des établissements de santé dans lesquelles vous intervenez ?**

**S.P. :** Nous sommes connus des établissements essentiellement pour notre savoir-faire sur les opérations complexes. Nous sommes fortement présents sur le secteur hospitalier qui compte beaucoup d'opérations de ce type.

### **Quels sont les besoins des professionnels de santé aujourd'hui ?**

**S.P. :** Au cours des dix dernières années, les besoins ont évolué. Beaucoup de services achats ont été créés avec des aspects juridiques prenant le pas sur les aspects techniques. Aujourd'hui, bon nombre d'établissements ont besoin d'un rééquilibrage entre les compétences techniques appuyées des aspects juridiques permettant de sortir des opérations ou des situations de crise. Si on ne fait que du droit dans un établissement, il est plus difficile de faire émerger les projets.

### **Dans quelle mesure la crise sanitaire a-t-elle impacté vos pratiques ?**

**S.P. :** Nos métiers nous obligent à nous déplacer régulièrement et, dans un contexte de crise sanitaire, nous avons dû nous réorganiser. Cela a conduit à beaucoup de télétravail mais aussi beaucoup de solitude. Nos réunions ont pu se poursuivre mais en dehors des établissements. Les nombreux arrêts de chantiers durant le confinement sont sujets à des questions relatives aux indemnités ou aux conditions de reprise. Ces réflexions relèvent davantage du domaine de la gestion contractuelle que de la gestion de crise.

### **En dehors du cadre législatif, quelles sont les évolutions qui impactent votre domaine d'activité ?**

**S.P. :** L'évolution dans le domaine de la santé qui impacte le plus nos missions concerne les GHT. Conseiller un Groupement Hospitalier de Territoire sans personnalité morale est un vrai challenge pour nous. La difficulté est de ne plus pouvoir travailler avec un seul décideur mais avec plusieurs. Le regroupement des établissements de santé fait évoluer nos missions. La vision pessimiste pensera qu'avec moins d'établissements il y a moins d'opérations tandis que la vision optimiste verra émerger des projets plus complexes avec un management d'acteurs plus important et des compétences plus certaines à trouver.

### **Dans quel cadre s'inscrit votre coopération avec le CHU de Limoges ?**

**S.P. :** Nous sommes titulaires d'un accord-cadre avec le cabinet Guimet Avocats pour des missions d'accompagnement aux opérations immobilières structurantes. Dans ce cadre-là, nous avons accompagné le Directeur Général à maîtriser le process en phase conception pour permettre aux parties de mettre en application le contrat pendant les phases APD et PRO, mais aussi lors de la phase travaux pour gérer les relations contractuelles, et bien-sûr pendant la phase de réception de l'ouvrage.

### **Quels étaient les besoins identifiés par le CHU avant de recourir à vos compétences ?**

**S.P. :** Le CHU avait identifié un fort besoin de gérer un contrat global tout en prenant en compte les évolutions du monde hospitalier. Le processus devait conduire à une maîtrise des coûts et des délais, ce qui a bien été réalisé. Il était nécessaire de clarifier les relations contractuelles avec l'ensemble du groupement et faire accepter à la maîtrise d'œuvre et aux entreprises des changements nécessaires à la réalisation d'un ouvrage servant aux besoins de l'établissement sans bloquer la mécanique contractuelle.

### **Quel bilan dressez-vous de cette collaboration avec le CHU ?**

**S.P. :** Un bilan très positif en structurant la maîtrise d'ouvrage grâce à des relations quasi quotidiennes avec Abdelaali Gaïdi et une stratégie de maître d'ouvrage avec le Directeur Général.

### **Que souhaiteriez-vous développer au sein des établissements hospitaliers ?**

**S.P. :** Le premier axe de développement est d'identifier les opérations structurantes et complexes et de guider le plus tôt possible les acheteurs que sont les directeurs généraux et directeurs d'établissements. Cela permettra de mieux enclencher les premières phases de programmation ou de détermination de processus afin de rompre la chaîne du mensonge. Celle-ci est trop présente soit en minimisant les coûts soit en se cachant derrière un processus de réalisation non réaliste car ne prenant pas en compte les contraintes notamment celles liées aux évolutions des pratiques médicales ou celles liées à l'environnement. Notre objectif est de rester centré sur les montages disponibles et de ne pas promouvoir un type plus qu'un autre. Le choix du montage dépendra des objectifs du maître d'ouvrage, et des contraintes du projet. Je pense qu'aujourd'hui, le Code de la commande publique répond aux besoins et que nous disposons du panel de montages nécessaires pour répondre aux problématiques posées aux projets hospitaliers.