Exemple réalisé par Mémoire Express. L'entreprise « Calora Services », ses moyens, ses chiffres et ses références sont fictifs. Le marché, lui, est réel (avis BOAMP n° 26-105139).

MÉMOIRE TECHNIQUE

Exploitation des installations de chauffage, de ventilation et de production d'eau chaude sanitaire

EHPAD La Belle Époque, 29 rue des Écoles, 59420 Mouvaux
Procédure adaptée ouverte · Période du 1er janvier au 31 décembre 2027, reconductible une fois

Calora Services
Exploitation et maintenance thermique
Entreprise fictive, Roubaix (59)

Votre interlocuteur
Responsable d'exploitation : M. Exemple
Remise de l'offre : 4 décembre 2026

Exemple : entreprise, chiffres et références fictifs.

Sommaire et correspondance avec les critères

Les sous-critères ci-dessous sont à reprendre mot pour mot du règlement de consultation. Ce tableau permet à l'acheteur de retrouver chaque réponse en quelques secondes.

Partie du mémoire	Ce qu'elle démontre
1. Compréhension du besoin	Lecture du contexte : un an d'exploitation avant le déménagement de 2027
2. Organisation et réactivité	Interlocuteurs, astreinte, délais d'intervention
3. Moyens humains et matériels	Équipe affectée, qualifications, outillage, suivi
4. P1 : fourniture de chaleur et intéressement	Engagement de consommation et méthode de calcul
5. P2 : conduite et maintenance	Gammes, planning annuel, eau chaude et légionelles
6. P3 : programme minimal	Maintien en état, sans dépense inutile avant le déménagement
7. Sécurité, environnement, références	Prévention sur site, démarche environnementale, prestations similaires

1. Compréhension du besoin

L'EHPAD La Belle Époque confie pour un an l'exploitation de ses installations de chauffage, de ventilation et de production d'eau chaude sanitaire, avec un déménagement envisagé au second semestre 2027. Nous en retenons trois priorités :

1. **Le confort et la santé des résidents.** Des personnes âgées, sensibles au froid et aux variations de température, et une eau chaude qui doit rester sans risque de légionelles.
2. **La continuité de service jusqu'au départ.** Aucune panne longue en plein hiver, avec un hiver complet à couvrir (janvier à avril, puis octobre à décembre 2027).
3. **Pas de dépense inutile.** Le site sera quitté : chaque euro de gros entretien doit servir la sécurité ou la continuité, pas un bâtiment que l'établissement n'occupera plus.

Notre offre est construite sur ces trois priorités. Elle s'appuie sur la visite du site, à laquelle nous avons assisté le 2 novembre 2026.

2. Organisation et réactivité

Rôle	Personne (fictive)	Mission sur votre site
Responsable d'exploitation	M. Exemple	Interlocuteur unique de la direction, bilan mensuel, réunion trimestrielle
Technicien référent	Technicien A	Visites périodiques, connaissance fine des installations
Technicien suppléant	Technicien B	Remplacement pendant les congés, même formation sur le site
Astreinte	Roulement de 5 techniciens	Joignable 24 h/24, 7 j/7, toute l'année

> **Nos engagements de délai (exemple) :** arrivée sur site en moins de 2 heures pour une panne totale de chauffage ou d'eau chaude, en moins de 4 heures pour une panne partielle, et sous 48 heures pour une demande sans urgence. Chaque intervention fait l'objet d'un compte rendu le jour même.

Notre agence de Roubaix est à environ 15 minutes de l'EHPAD, ce qui rend ces délais tenables de jour comme de nuit.

3. Moyens humains et matériels

Moyens humains (fictifs)	Moyens matériels (fictifs)
• 14 salariés, dont 9 techniciens de maintenance thermique • Attestation de capacité à manipuler les fluides frigorigènes • Habilitations électriques à jour pour toute l'équipe d'intervention • Formation interne annuelle sur la prévention des légionelles	• 6 véhicules d'intervention équipés et un stock de pièces courantes (pompes, sondes, vannes) • Analyseurs de combustion étalonnés chaque année • Logiciel de gestion de maintenance : historique de chaque équipement, consultable par la direction • Relevés de températures enregistrés et archivés

4. P1 : fourniture de chaleur et intéressement

Nous nous engageons sur une consommation de gaz de référence, établie à partir des factures des trois dernières saisons de chauffe et des relevés faits lors de la visite.

- **Correction climatique :** la consommation réelle est comparée à l'engagement après correction par les degrés-jours unifiés, pour ne pas faire dépendre l'intéressement de la météo.
- **Partage :** économies et dépassements sont partagés selon la clé prévue au cahier des charges.
- **Suivi :** relevé mensuel des compteurs, courbe de consommation et explication de tout écart supérieur à 5 % dans le bilan mensuel.

> **Pourquoi un engagement prudent :** sur un contrat d'un an, une promesse d'économies trop ambitieuse se transforme en litige. Nous préférons un engagement tenable et des réglages progressifs (courbes de chauffe, horaires, équilibrage) dont les gains sont mesurés chaque mois.

5. P2 : conduite et maintenance

Équipement	Opérations principales	Fréquence
Chaudières gaz	Contrôle de fonctionnement, sécurités, analyse de combustion ; entretien annuel réglementaire avec attestation	Mensuelle en saison, annuelle pour l'entretien complet
Circuits de chauffage	Pompes, vannes, pression, purge, équilibrage, régulation	Mensuelle en saison
Production d'eau chaude sanitaire	Températures de production et de retour de boucle, chasses aux points peu utilisés, détartrage	Mensuelle, avec relevés
Ventilation et centrales de traitement d'air	Filtres, courroies, moteurs, débits	Trimestrielle

Eau chaude sanitaire et légionelles

Nous appliquons les obligations de surveillance des légionelles applicables aux établissements accueillant des personnes âgées : maintien des températures réglementaires en production et sur le réseau bouclé, relevés consignés dans le carnet sanitaire, analyses aux points prévus et procédure immédiate en cas de résultat non conforme. Le carnet sanitaire est tenu à jour et remis à la direction à chaque bilan.

6. P3 : programme minimal avant le déménagement

Conformément à la demande, nous proposons un P3 limité au maintien en état. Aucun équipement n'est renouvelé par anticipation.

- **Inclus :** remplacement à l'identique des pièces qui conditionnent la sécurité ou la continuité (pompes, sondes, organes de sécurité, vannes défaillantes).
- **Exclu :** remplacement de chaudières ou de centrales de traitement d'air, sauf panne irréparable, qui ferait l'objet d'un devis séparé soumis à votre accord.
- **Transparence :** l'état des équipements est présenté chaque trimestre, pour préparer le déménagement sans mauvaise surprise.

7. Sécurité, environnement et références

Sécurité sur site

Plan de prévention signé avant le démarrage, interventions programmées en dehors des heures de soins quand c'est possible, balisage systématique et aucun stockage de produits dans les locaux accessibles aux résidents.

Environnement

Réglages orientés économies d'énergie, reprise et traçabilité des déchets (filtres, pièces, fluides), tournées optimisées pour limiter les déplacements.

Prestations similaires (fictives)

Client (fictif)	Prestation	Montant annuel	Période
EHPAD « Les Tilleuls », 80 lits	Exploitation P1/P2 chauffage et eau chaude	38 000 € HT	2023 à 2026
Résidence autonomie communale	Maintenance P2 chauffage et ventilation	12 500 € HT	2024 à 2026
Groupe scolaire intercommunal	Exploitation P2/P3 chaufferie gaz	21 000 € HT	2022 à 2025

Ce mémoire d'exemple montre la méthode Mémoire Express : chaque partie répond à un point du règlement, chaque engagement est concret et vérifiable, et rien n'y est inventé pour un vrai client : tous les moyens et références proviennent de l'entreprise, qui relit et valide.