

CAHIER DES CHARGES FONCTIONNEL ET TECHNIQUE

LOT N°1

**MARCHE DE PRESTATIONS DE MAINTENANCE MULTI TECHNIQUE ET MULTI
SERVICES POUR LE COMPTE DE LA DIRECTION GENERALE DE France TRAVAIL**

N° DE CONSULTATION 027.24

Sommaire

1. PRESENTATION DE FRANCE TRAVAIL	4
2. OBJET DU MARCHE	5
2.1. Prestations récurrentes rémunérées au forfait	5
2.2. Prestations rémunérées hors Forfait dites « prestations ponctuelles »	6
3. DESCRIPTION DÉTAILLÉE DES PRESTATIONS ATTENDUES	7
3.1. Objectif des prestations	7
3.2. Obligation du Titulaire	7
3.3. Installations et ouvrages pris en charge	8
3.4. Nature des prestations	9
3.5. Prestations par secteurs techniques	14
3.5.3 Electricité	19
3.6. Prestations multi-service générales	21
3.7. Exploitation	24
3.8. Essais et contrôles	25
3.9. Développement durable	27
3.10. Moyens mis en œuvre	29
3.10.3.5 Engagements de service	42
4. MODALITES D'INTERVENTION	44
4.1 Délais d'intervention et de remise en service	44
4.2 Horaires d'intervention et Astreinte	46
4.3 Accès	46
4.4 Travaux présentant un risque	47
4.5 Dispositifs de protection et de sécurité	47
4.6 Plan de prévention type	47
5. SUIVI DES PRESTATIONS	47
5.1 Dossier de maintenance des installations	47
5.2 Rapports d'exploitation mensuel trimestriel et annuel	48
5.3 Plan pluriannuel de travaux	49
5.4 Indicateurs de performance et pénalités	49
6. PREPARATION ET DEMARRAGE DU CONTRAT	49
6.1 Livrables contractuelles	49

6.2	Préparation administrative du Marché	50
6.3	Etat des lieux et préparation	50
7.	LIMITES DES PRESTATIONS	52
7.1	Principes généraux	52
7.2	Limites avec les concessionnaires : statut propriétaire unique et mono-locataire	53
7.3	Limites avec les parties communes : statut copropriétaire et multi-locataire	53
8	PERIODE DE REVERSIBILITE ET FIN DE CONTRAT	54
➤	<i>Dispositions de fin de contrat</i>	54
9	OPERATIONS DE CONTROLE DE L'EXÉCUTION ET DE LA QUALITE DES PRESTATIONS	55
9.1	CONTROLES A LA CHARGE DU TITULAIRE	55
9.2	CONTROLES REALISES PAR FRANCE TRAVAIL	55
10	ATTENTES PARTICULIERES VIS-A-VIS DU TITULAIRE	56
10.1	Devoir de conseil	56
10.2	Plan de progrès	56
10.3	Devoir d'information	56
10.4	Clause carbone et respect de la loi « climat et résilience »	56
11	MODALITES DE PILOTAGE ET DE SUIVI DU MARCHE	57
11.1	Interlocuteurs du titulaire auprès de France Travail	57
11.2	Interlocuteurs de France Travail auprès du titulaire	57
11.3	Instances de pilotage et de suivi	57

1. PRESENTATION DE FRANCE TRAVAIL

Acteur majeur du marché de l'emploi en France, France Travail est un établissement public administratif, doté de la personnalité morale et de l'autonomie financière, et soumis aux règles comptables applicables aux entreprises industrielles et commerciales. Son directeur général est nommé en conseil des ministres.

France Travail est administré par un conseil d'administration, son action s'appuie sur une direction générale, et une organisation déconcentrée.

Une convention pluriannuelle d'objectifs et de gestion conclue entre l'État, l'Unedic et France Travail, définit les objectifs assignés à France Travail au regard de la situation de l'emploi et des moyens prévisionnels qui lui sont alloués par l'Unedic et l'État.

En matière d'achat, France Travail est soumis aux dispositions de Code de la commande publique.

En application de la loi n°2023-1196 du 18 décembre 2023 pour le plein emploi, Pôle emploi est devenu France Travail le 1er janvier 2024. Cette transformation, qui n'emporte pas la création d'une nouvelle personne morale, consiste en un changement de dénomination et un élargissement des missions de l'établissement au sein du réseau pour l'emploi mentionné à l'article L.5311-7 du code du travail.

En tant qu'opérateur, France Travail a pour mission d'accueillir, d'informer, d'orienter et d'accompagner les personnes à la recherche d'un emploi, d'une formation ou d'un conseil professionnel et de veiller à la continuité de leur parcours d'insertion sociale et professionnelle. Il prescrit toutes les actions utiles pour développer leurs compétences professionnelles et améliorer leur employabilité. Il favorise leur reclassement, leur promotion professionnelle, ainsi que leur mobilité géographique et professionnelle. France Travail aide et conseille les entreprises dans leurs recrutements, prospecte le marché du travail et a également pour mission de développer une expertise sur l'évolution des emplois et qualifications.

France Travail est composé de 18 directions régionales. Plus particulièrement, la direction générale dont dépend la direction du siège de France Travail.

France Travail a une organisation déconcentrée au sein de 18 directions régionales, auxquelles sont rattachées un peu plus de 1100 agences. France Travail comporte, par ailleurs, 3 autres établissements qui sont la Direction générale, la Direction des systèmes d'information et France Travail Services. Plus particulièrement, la direction générale dont dépend la direction du siège de France Travail

Les statuts des sites de France Travail sont multiples. Il y a deux catégories :

- Les sites « Monolocataire » où France Travail est l'unique locataire d'un bâtiment ;
- Les sites « Multi-locataires » où France Travail est locataire d'une partie seulement d'un bâtiment.

Le présent CCFT définit d'une façon globale pour chaque domaine technique les équipements à prendre en charge et les prestations à réaliser sans distinction des précédentes catégories ci-dessus énumérées.

Les installations qui doivent être prises en charge par le Titulaire sont présentées site par site au niveau des inventaires annexés au présent document.
Pour chacun des sites pris en charge, le Titulaire doit donc être vigilant quant au périmètre spécifique de ses prestations.

Ce renouvellement s'inscrit dans un contexte de généralisation du télétravail pour l'ensemble des agents de France Travail. Le siège dispose d'un accord favorisant le télétravail sur trois ans. La pratique du télétravail est possible à hauteur de 2 jours par semaine, pour l'ensemble des agents de France Travail siège.

Ces facteurs maîtrisables ou non impactent directement la fréquentation des sites et le recours aux prestations de maintenance multi technique.

Les prestations et les conditions d'exécution par le titulaire sont définies dans le présent CCFT afin que celui-ci fournisse aux utilisateurs un service de qualité au meilleur coût, dans le cadre d'une saine gestion d'exploitation.

2. OBJET DU MARCHÉ

Le présent marché a pour objet l'exécution des prestations d'exploitation et de maintenance multi technique pour et dans les locaux du siège de France Travail.

Parmi les prestations objet du présent CCFT, on distingue les prestations dites récurrentes rémunérées au forfait et les prestations dites ponctuelles commandées à la survenance du besoin par l'émission d'un bon de commande.

2.1. Prestations récurrentes rémunérées au forfait

Le Titulaire assure sous sa responsabilité et dans le cadre de son forfait les prestations suivantes détaillées dans le présent CCFT :

- **La maintenance préventive (systématique et conditionnelle)** – Cf. norme FDX 60-000 et articles 3.4.1 et 3.4.2 du présent CCFT.
- **La maintenance corrective en astreinte ou non** - Cf. norme FDX 60-000 et articles 3.4.1 et 3.4.2 du présent CCFT.
- **L'accompagnement** – Cf. Article 3.4.3 du présent CCFT.
- **L'exploitation** – Cf. Article 3.4.4 du présent CCFT :
Il s'agit de la conduite et la surveillance des installations.

- **Les essais et contrôles** – Cf. Article 3.4.5 du présent CCFT
- **Le suivi des garanties constructeurs et installateurs**– Cf. Article 3.4.6 du présent CCFT
- **La main d'œuvre pour des opérations de maintenance de niveau 1 à 4** (Cf. norme FDX 60.000).
- **La fourniture de consommables**, matériels, pièces détachées ou de rechange dont la valeur « prix public » (prix public, remise du fournisseur déduite sans application du coefficient contractuel de revente) unitaire est inférieure au montant de la franchise définie.

2.2. Prestations rémunérées hors Forfait dites « prestations ponctuelles »

Les prestations suivantes ne sont pas comprises dans le forfait annuel et sont rémunérées sur bon de commande :

- **La fourniture de consommables**, matériels, pièces détachées ou de rechange dont la valeur « prix public » (prix public, remise du fournisseur déduite sans application du coefficient contractuel de revente) unitaire est supérieure au montant de la franchise définie.
- **Les interventions consécutives à un acte de malveillance, à une utilisation anormale des équipements**, ainsi qu'à celles consécutives à **une catastrophe naturelle**, non imputables au Titulaire,
- **Les travaux de mise en conformité** avec les règles applicables en cas de modification de la législation ou des normes.
- Le renouvellement des appareils sanitaires (lavabos, éviers, cuvettes WC),
- **Le remplacement des onduleurs**,
- **L'inspection vidéo de réseaux d'eaux usées, vannes ou pluviales** (au forfait pour une intervention annuelle),
- **Le curage des réseaux d'eaux usées vannes ou pluviales** (au forfait pour une intervention/an) cf. plans en annexes.

3. DESCRIPTION DÉTAILLÉE DES PRESTATIONS ATTENDUES

3.1.OBJECTIF DES PRESTATIONS

Les prestations d'exploitation et de la maintenance multi technique ont pour objectif, le maintien dans le temps de l'état et de la performance des équipements techniques et des aménagements des sites de la Direction Générale de France Travail concernée par le présent marché.

Elle regroupe toutes les prestations nécessaires au bon fonctionnement et à l'exploitation des installations techniques et des aménagements des locaux dans le respect de la réglementation et du classement s'appliquant à chaque immeuble. A titre indicatif, les sites Cinétic et Domino sont classés HQE.

3.2.Obligation du Titulaire

Le marché impose au Titulaire des **obligations de résultats**. Les obligations de résultats s'appliquent à l'ensemble des prestations réalisées par le Titulaire au cours du marché et sur l'état général des installations en fin de marché.

Le Titulaire garantit les résultats fixés au présent document et met en œuvre tous les moyens compatibles avec l'activité de l'établissement et, en particulier, la préparation et l'assistance aux essais périodiques de fonctionnement et de sécurité. En conséquence, tous les moyens et modalités décrits dans le présent CCFT ou tous les documents qui y sont cités ne sont que des moyens minimaux nécessaires au Titulaire pour satisfaire à toutes ses obligations. Le respect de ces moyens ne peut suffire au Titulaire pour se dégager de sa responsabilité qui reste pleine et entière à partir du moment où ce dernier prend connaissance de l'état des installations techniques.

Le Titulaire met en œuvre, de sa propre autorité et sous sa seule responsabilité, tous les moyens qu'il juge utiles pour l'accomplissement de ses missions. En outre, l'avis de France Travail sur une décision concernant l'organisation ainsi que les informations et documents fournis par lui ne peut dégager pour autant la responsabilité du Titulaire.

Le Titulaire apporte toutes solutions aux défaillances constatées dans les délais prévus au marché.

Le Titulaire doit pouvoir mettre à disposition les renforts ou la main d'œuvre qualifiée nécessaire en astreinte pour assurer la sécurité des personnes et des biens ou toute autre exigence de sécurité.

Si des faits, qu'ils soient indépendants ou non de la volonté du Titulaire, risquent de provoquer des retards importants ou la non-exécution des prestations dont le Titulaire a la charge, celui-ci doit prendre toutes les dispositions utiles pour faire assurer par tous les moyens à sa convenance, un service minimum concernant les opérations élémentaires

relatives au maintien de l'ouverture des immeubles, de son fonctionnement, et de la sécurité des personnes et des biens.

Les consommations d'eau, d'électricité, et les communications téléphoniques (abonnements téléphoniques des ascenseurs...) dans le cadre des missions sont à la charge de France Travail.

3.3. Installations et ouvrages pris en charge

3.3.1 Dispositions générales

La liste des sites et bâtiments compris dans le périmètre du marché est la suivante :

SITES	DESCRIPTION DU PERIMETRE D'INTERVENTION
LE CINETIC 1, Avenue du Docteur Gley 75020 Paris	France Travail est locataire et occupe la totalité de la partie bureaux de l'immeuble, soit une surface SHON d'environ 18 003 m ² correspondant à une surface utile brute d'environ 17 208 m ² . Cette partie constitue une entité de fonctionnement autonome englobant les parties communes et les parties privatives de l'immeuble dont France Travail a la charge
LE DOMINO 17, Avenue de la porte des Lilas 75019 Paris	France Travail est locataire et occupe une surface SHON de bureaux d'environ 5398m ² correspondant à une surface utile brute d'environ 5230 m ² répartis sur les 1 ^{er} , 2 ^{ème} , 5 ^{ème} et 7 ^{ème} étages dont il assure la charge des parties privatives.
FRERES FLAVIEN 38, rue des frères Flavien 75020 Paris	France Travail est locataire unique de l'immeuble indépendant d'une surface SHON d'environ 805 m ² correspondant à une surface utile brute d'environ 605 m ² , il assume la charge des parties communes et des parties privatives.

L'inventaire des ouvrages et équipements pris en charge est fourni, à titre indicatif et non contractuel, dans l'annexe 2 – Inventaire des équipements.

Le Titulaire est réputé avoir vérifié le contenu des documents techniques (y compris les DOE) et avoir une parfaite connaissance :

- de la constitution des bâtiments,
- des contraintes dues à leur destination,
- de la consistance des équipements et installations dont il doit assurer la maintenance,
- des conditions particulières d'accès liées à la sécurité et à la spécificité des bâtiments, dont les moyens d'accès en toiture.

Le Titulaire ne peut se prévaloir de la méconnaissance ou de l'insuffisance d'informations et faire état des difficultés provenant de l'état des installations et équipements du bâtiment pour ne pas assurer la totalité de la prestation commandée conformément au cadre défini par le contrat et le présent CCFT.

Les installations sont livrées en état de fonctionnement. A noter que le Titulaire veillera annuellement à la mise à jour de l'inventaire des équipements et la communiquera lors de la production de son rapport annuel.

3.3.2 Modification de patrimoine

France Travail se réserve le droit de faire effectuer tous travaux, extension ou modification d'installations d'équipements ou de locaux par l'entreprise qualifiée de son choix.

Il avertit le Titulaire de ce type de travaux.

Le Titulaire formule au titre de son devoir de conseil et d'assistance les éventuelles observations relatives à ces modifications. La décision finale appartient à France Travail.

Après réalisation des travaux, le Titulaire prend en charge immédiatement les installations nouvelles et/ou les installations modifiées conformément aux clauses du présent marché.

3.3.3 Installations et ouvrages par secteur technique

Le Titulaire prend en charge tous les équipements faisant partie des secteurs techniques décrits dans l'article 3.4.1 du présent CCFT.

3.4. Nature des prestations

Les conditions à garantir sont de manière générale, les conditions de fonctionnement, d'utilisation et d'exploitation définies dans les documents techniques des installations concernées.

Le Titulaire se doit de faire appel aussi souvent que nécessaire aux experts, spécialistes et SAV des constructeurs, dès lors que la technicité l'exige.

Dans le cadre des prestations de maintenance, le Titulaire devra s'assurer du niveau de qualification des intervenants afin de garantir les données constructrices. A défaut, il pourra faire appel à des sous-traitants qualifiée dans de la maintenance de niveau 4 et plus.

3.4.1 Liste des corps d'état concernés par la maintenance Multi technique

Multitechniques	Domaines / Installations	Maintenance 1 à 3
0 - PTA	Pilotage Technique et Énergétique, Gestion Administrative des contrats. Gestion HQE Exploitation,	Inclus au forfait
1 - CVCD	Chauffage, Ventilation (+Analyse d'air), Climatisation	Inclus au forfait+ (PAC niv 4 MITSUBISHI 4x an)
	Désenfumage, Portes, Volets et Clapets coupe-feu	Inclus au forfait
2 - Courant Fort (CFO)	Poste H.T / TGBT - TD	Inclus au forfait
	Onduleur	Niveau 4-5
	Equipements Audiovisuel	Inclus au forfait
	B.A.E.S	Inclus au forfait
3 - Sécurité / Protection incendie	CMSI - SSI - SDI – DAS, DAD	Inclus au forfait
4 - Accès Automatiques	Portes coulissante, grille manuelle, rideaux motorisées	Inclus au forfait
	Ascenseurs	Inclus au forfait
5 - Prestations multi-service générales / Second œuvre	Petites Serrureries, portes des parties communes, Ouvrants.	Inclus au forfait
	Prestations multi-service générales	Inclus au forfait
6 - Plomberies / Sanitaires	Plomberie – Sanitaires des parties communes	Inclus au forfait
	Disconnecteurs hydrauliques	Inclus au forfait
	Entretien des réseaux EU/EV	Inclus au forfait
7 - Gestion informatisée du site	Gestion de la maintenance Assistée par Ordinateur (GMAO).	Inclus au forfait
	Gestion Technique Centralisé (GTC)	Niveau 4 (DISTECH)

3.4.2 Garantie de résultat

L'exploitation regroupe toutes les actions consistant à conduire et à faire fonctionner, à surveiller et effectuer les petits réglages des installations et équipements.

Elle nécessite la mise en place d'un outil de GMAO à la charge du Titulaire interfacé avec le système de gestion des demandes d'intervention de France Travail (Cf. article 3.10.2.5 du présent CCFT). A ce titre, le Titulaire dispose d'un délai de 3 mois à compter de la date de réunion de lancement du marché pour développer une interface complètement opérationnelle.

La maintenance préventive systématique est l'ensemble des techniques d'entretien permettant de maintenir les installations et équipements en état de fonctionnement, réduire le taux de défaillance et d'indisponibilité et de les faire durer. Elle nécessite la mise en place d'un planning prévisionnel des actions périodiques de vérification, essais et d'entretien.

Le calendrier de la maintenance préventive issu de la GMAO, établi par le Titulaire, précise :

- Le nom de l'intervenant et son entreprise
- La nature de l'intervention
- Le jour et l'heure
- Les locaux et/ou les équipements concernés,
- Les contraintes éventuelles (consignation, etc.)
- Les règles de sécurité à tenir et respecter ;
- Les EPI et EPC à utiliser

Celui-ci est à fournir par le Titulaire dans les 2 mois suivant la réunion de lancement du marché et en cours d'exécution du marché 1 mois avant la date anniversaire du contrat.

Le Titulaire signalera à France Travail tout équipement non conforme à la réglementation en vigueur.

Les opérations de maintenance préventive nécessitant des arrêts complets seront effectuées en dehors des heures ouvrables selon un planning à soumettre à l'accord de France Travail.

Les interventions préventives effectuées au titre de la maintenance préventive conditionnelle résultent des constatations faites lors des visites systématiques.

Le Titulaire devra la bonne coordination, le suivi, le contrôle et l'optimisation des interventions des agents du Titulaire et des sous-traitants, le cas échéant. France Travail sera informé de toutes interventions pour le compte du Titulaire dans un délai raisonnable ou immédiat, en cas de demande urgente.

La maintenance corrective consiste à remettre une installation ou équipement en état de fonctionnement. Cette maintenance corrective peut être urgente entraînant une intervention immédiate avec éventuellement l'utilisation de pièces détachées mises en stock, ou à court ou moyen terme. Il est demandé au Titulaire du marché de tenir informé France Travail dans des délais raisonnables en fonction de l'importance des interventions par tous les moyens utiles.

Dans les cas de maintenance corrective, une analyse immédiate doit être effectuée, soit par un technicien permanent, soit en astreinte.

Les obligations de résultat sont définies en fonction de l'importance que représente l'indisponibilité de l'installation ou de l'équipement, en dehors des arrêts nécessaires pour la maintenance préventive et les essais. Chaque intervention corrective est consignée dans la GMAO tenue par le Titulaire à disposition de France Travail. Il y est précisé :

- L'auteur de la demande d'intervention
- La date et l'heure,
- L'objet de la demande
- L'action corrective réalisée
- La date de fin de dépannage (remise en service dégradé)
- La date de fin de réparation (remise en service opérationnel)
- La signature du mainteneur et d'un responsable de site.

Les prestations attendues sont précisées ci-dessous :

- Mettre en place d'une façon méthodologique et qualitative la maintenance,
- Réaliser la maintenance des installations techniques et des équipements afin de conserver le patrimoine dans un état de durabilité optimum,
- Réaliser les prestations de maintenance selon la réglementation applicable aux bâtiments,
- Assurer une disponibilité, une fiabilité et une qualité de fonctionnement des installations telles que définies dans le présent marché,
- Adapter et améliorer l'état et le fonctionnement des installations afin de répondre parfaitement :
 - aux exigences des occupants, (dans les limites de la réglementation et de la capacité des installations)
 - aux contraintes d'environnement et d'utilisation,
 - à la réglementation en vigueur ainsi qu'aux évolutions technologiques,
 - aux contraintes de sécurité et d'exploitation de France Travail
- Réaliser des petits travaux d'amélioration et d'extensions limités à la maintenance et à l'exploitation,
- Assurer la mise à jour des plans et schémas techniques de l'ensemble des installations,
- Établir des rapports d'exploitation permettant un suivi régulier, à minima trimestriel :
 - de l'ensemble des prestations contractuelles,
 - des garanties de résultats,
 - de l'état et du fonctionnement des installations techniques,
 - des coûts d'exploitation,
 - des remplacements et modifications effectués.
- Établir et mettre à jour des supports d'exploitation permettant de constituer et de suivre :
 - une liste des matériels,

- une liste des sous-traitants,
- des gammes et tâches de maintenance adaptées,
- des documents, plans et notices de fonctionnement de l'ensemble des matériels et installations,
- des fiches de conduite et de surveillance,
- des fiches d'essais sécurité.
- Garantir une astreinte 24h/24, 365 jours par an,
- Participer aux réflexions d'amélioration des installations (plan de progrès, recherche d'économies d'énergie...),
- Assister France Travail pour la gestion des garanties sur les installations objet du contrat ainsi que pour la gestion des désordres survenant à la suite d'incidents (exemple : dégâts des eaux).
- Identifier les besoins et établir annuellement les plans de Gros Entretien, Renouvellement (GER).

Il est rappelé que les interventions de maintenance sont au minimum celles définies par les constructeurs des équipements concernés. Il est précisé que les actions de maintenance préventive systématique ou conditionnelle et les essais ne doivent pas perturber le fonctionnement de l'immeuble. En conséquence, certaines actions devront être impérativement planifiées et validées au préalable par France Travail.

3.4.3 Moyens humains

L'obligation des moyens humains à minima est décrite comme suit :

Sites	Moyens minimum
LE CINETIC (18 003 m²) 1, Avenue du Docteur Gley 75020 Paris	<ul style="list-style-type: none"> - 1 Responsable encadrant des trois sites œuvrant (6h30-19h30) - 1 Technicien Multitechnique (7h-17h30) - 2 Factotum (6h30-19h30) Du lundi au vendredi : 7h à 17h30
LE DOMINO (5 398 m²) 17, Avenue de la porte des Lilas 75019 Paris	<ul style="list-style-type: none"> - 1 Technicien Multitechnique œuvrant Du lundi au vendredi : 7h à 15h00 <ul style="list-style-type: none"> - 1 Technicien itinérant affecté au contrat sur les 3 sites - 1 Factotum avec une connaissance sur le matériel de visio conférence et des capacités de réalisation d'aménagements de salle (7h-15h) Du lundi au vendredi : 7h à 17h30

FRERES FLAVIEN (805 m²) 38, rue des frères Flavien 75020 Paris	- 1 Technicien itinérant affecté au contrat sur les 3 sites Du lundi au vendredi : 6h30 à 19h30
--	--

En cas d'absence prolongé du personnel posté sur site de plus de 24h, celui-ci devra être remplacé par l'entreprise afin de maintenir l'effectif minimal fixé par le Cahier des charges.

Le technicien itinérant est le même pour les trois sites du, Cinétic, Domino et des Frères Flavien.

Le Titulaire devra tenir informé France Travail immédiatement de l'absence d'un membre de son équipe/personnel.

3.5. Prestations par secteurs techniques

Le Titulaire prend en charge les prestations qui sont décrites dans l'**annexe 3 – Gammes de maintenance**.

3.5.1 Accompagnement assuré par le Titulaire

3.5.1.1 Gestion (Pilotage du contrat)

- La gestion des actions avec une GMAO en lien avec le process de demandes d'intervention de France Travail (GESCOM) et la gestion des installations avec les GTB quand elles existent,
- La gestion centralisée des demandes de dépannages de France Travail par un Centre d'appel accessible hors heures ouvrables,
- La gestion et la maîtrise des énergies, l'assistance à France Travail dans ses relations avec les fournisseurs d'énergie,
- La gestion de la maintenance, assistance aux réunions périodiques, établissement des rapports et comptes rendus d'intervention, suivi des garanties, mise à jour des registres de sécurité,
- Le classement, le suivi et la mise à jour des DOE et de la documentation de chaque site ainsi que la gestion des stocks et des archives.

3.5.1.2 Assistance

- L'assistance pour le suivi des garanties,
- L'accompagnement des bureaux de contrôle pour les vérifications périodiques et la mise en configuration des installations pour permettre les contrôles, l'assistance aux essais réglementaires.

- L'accompagnement et le pilotage des fournisseurs d'énergie
- Les consignations dans le cas d'interventions sur les installations techniques ainsi que les remises en service comprenant la vérification de leur bon fonctionnement

3.5.2 Chauffage Ventilation Climatisation Désenfumage (C.V.C.D)

Les conditions à garantir, en particulier pour :

- Les températures et hygrométries de confort,
- Les taux de renouvellement d'air ou de brassage selon les conditions de fonctionnement optimales et réglementaires du site,
- La qualité de filtration des CTA et des unités terminales,
- Les débits, températures, pression, filtration,
- Les niveaux sonores,
- Les informations déportées (automatismes, alarmes, ...)
- Le suivi des fluides frigorigènes par la mise en place d'un registre des fluides/équipements et les contrôles d'étanchéités conformément au Règlement européens 517-2014 et 1005-2009 et aux articles R543-75 à 123 du code de l'environnement.

Cette campagne devra faire l'objet d'un rapport d'intervention détaillant :

- Les différentes mesures de débit relevées et leurs conformités par rapport aux exigences réglementaires en vigueur ;
- Le nombre de relevés effectués ;
- Le repérage sur plan des mesures effectuées, y compris reportage photographique si nécessaire.

NOTA : Afin d'assurer l'entretien des » PAC, il est demandé au Titulaire, l'entretien constructeur (cet équipement étant encore en garantie) comprenant 4 passages / an et les recommandations du constructeur.

Le Titulaire doit assurer la production et la distribution de chaleur et de froid nécessaires à la climatisation des locaux. Un ralenti de nuit et week-end doit être effectué. Après la période de ralenti, le Titulaire veille tout particulièrement à obtenir les températures contractuelles dès le début de l'occupation des locaux.

Il doit adapter les températures des locaux à la réglementation en vigueur et aux demandes de France Travail. De même, lorsque la température extérieure est supérieure à la température de base, le Titulaire assure le meilleur refroidissement compatible avec les possibilités de l'installation.

En cas d'arrêt inopiné du chauffage en période de gel ou autres circonstances inhabituelles, le Titulaire procède à la protection de l'ensemble des installations.

Lorsqu'un local ou groupe de locaux est inoccupé temporairement, le Titulaire doit y maintenir un régime d'entretien, au cours duquel les températures intérieures correspondront au maintien en bon état des locaux.

France Travail se réserve le droit de fixer les dates de début et de fin de la période effective de chauffage ou de rafraîchissement ou de l'interrompre certains jours suivant les nécessités climatiques, avec notification par ordre de service, sans que le Titulaire ne puisse prétendre à une modification du montant du marché de maintenance et d'exploitation. Le Titulaire doit être en mesure de mettre en service ou d'arrêter les installations de chauffage ou de rafraîchissement des locaux dans la demi-journée suivant la demande de France Travail.

Le Titulaire devra dans le cadre du forfait contractuel toutes les analyses d'eau physico-chimique, bactériologiques, glycol ou autres qui seront nécessaires pour le bon entretien et la bonne conduite des installations et des réseaux.

3.5.2.1 Polluants

Le Titulaire doit établir un plan de suivi de la qualité de l'air intérieur du bâtiment (Cf annexe 7). Ce plan devra permettre de mesurer les polluants suivants :

- Les COV et formaldéhydes,
- Le monoxyde de carbone,
- Les particules inférieures à 10 micromètres,
- Le dioxyde d'azote,
- L'ammoniac.

Le Titulaire devra également mesurer le taux d'empoussièrement de l'air dans les locaux. La qualité microbiologique de l'air intérieur, y compris les allergènes, est également suivie dans le cadre de son plan.

Les fréquences de mesure de polluants de l'air, sont fixées:

- Soit conformément aux exigences réglementaires pour les polluants soumis à la réglementation,
- Soit a minima une fois par an pour les polluants non soumis à la réglementation.

➤ Produits Frigorigènes

Dans le cadre du prix forfaitaire, le Titulaire devra la fourniture de l'ensemble des fluides frigorigènes et huiles frigorifiques (pas de seuil limite).

➤ Filtration

L'échange des filtres sera réalisé suivant les périodicités définies dans les gammes de maintenance (fréquences d'intervention) ou dès que le delta P est supérieur ou égal à 50 % de la pression nominale.

Dans le cadre du prix forfaitaire de la maintenance préventive, le Titulaire devra la fourniture de l'ensemble des filtres prévus sur les équipements / installations de traitement d'air (pas de seuil limite).

➤ Protection des installations contre le gel

Dès la prise en charge des installations, le Titulaire devra prendre les dispositions nécessaires afin de vérifier que les installations sont bien protégées contre le gel, qu'il s'agisse d'équipements de chauffage, de ventilation, de climatisation et de plomberie.

Il informera France Travail des éventuelles anomalies constatées dans un délai d'un (1) mois après la date de prise en charge de ou des installations.

En cas d'arrêt inopiné de l'installation en période de gel ou autres circonstances inhabituelles, le Titulaire procédera à la protection de l'ensemble des installations, réseaux et appareillages, contenant de l'eau. Si des dégâts étaient occasionnés à celles-ci par sa faute, il fera procéder à ses frais à toutes réparations quel qu'en soit l'endroit, même s'il s'agit de canalisations aériennes, en sous-sol, en caniveau, enterrées ou noyées dans les murs ou planchers, ou exposées directement ou indirectement aux agents extérieurs (vent, pluie, neige, etc.). Il assurera, à ses frais, la remise en service de l'exploitation après réparation.

3.5.2.2 Calorifuge des réseaux

Le Titulaire devra dans le cadre de son forfait le contrôle et l'entretien de l'ensemble des calorifuges des réseaux eau glacée, eau de chauffage.

Après toute intervention ayant nécessité la dépose du calorifuge, le Titulaire devra la remise en état complète du calorifuge sur la partie concernée par l'intervention.

3.5.2.3 Ventilation

Le Titulaire devra être en mesure de justifier en permanence de la valeur des débits des diverses installations et devra pouvoir remettre instantanément, à la demande de France Travail, les documents demandés par les divers organismes de contrôle et l'inspection du travail, conformément à la réglementation en vigueur. En vue d'assurer ces contrôles, le Titulaire fournira à ses frais, les appareils mobiles de contrôle nécessaires (à mesure instantanée et enregistreur) et en nombre suffisant pour répondre à la demande de France Travail.

Il devra assurer l'équilibrage des installations, dès qu'il constatera des dégradations dans les volumes d'air hygiénique distribués dans chaque local par les installations de ventilation.

3.5.2.4 Eau chaude sanitaire

Les conditions à garantir sont basées sur les exigences de la réglementation s'appliquant au bâtiment. Elles sont susceptibles de modifications en fonction de l'évolution de la réglementation en matière de qualité de l'eau et de prévention de la légionelle.

Aussi, le Titulaire devra réaliser l'analyse légionnelle 1 fois par an de chaque réseau.

3.5.2.5 Plomberie – Sanitaires – Réseaux EU/EV

Le Titulaire devra assurer suivant réglementation en vigueur pour le compte de France Travail la conduite, la maintenance et les contrôles obligatoires des installations de plomberie-sanitaires suivante :

- ✓ Installations relatives à l'eau froide.
- ✓ Installation sanitaire **commune** : WC, Urinoirs, lavabos...
- ✓ Les canalisations d'évacuation des eaux usées (EU Eaux Vannes (EV), depuis le raccordement (inclus) sur la colonne montante jusqu'aux raccordements sur les réseaux enterrés.
- ✓ Les canalisations d'évacuation des eaux vannes (EV), depuis les cuvettes jusqu'aux réseaux enterrés.
- ✓ Les réseaux divers d'évacuation des locaux techniques depuis les siphons, avaloirs, attentes et jusqu'aux réseaux enterrés.
- ✓ Production/distribution d'eau chaude sanitaire pour tous les sites y compris cuisines
- ✓ Les disconnecteurs hydrauliques de tous types.

Les éléments constitutifs de ces installations sont inventoriés en annexe du CCFT, sans que cette liste puisse être considérée comme limitative.

Le Titulaire doit le changement des filtres et joints de robinetterie, la reprise d'étanchéité sur les tuyauteries, le débouchage des siphons des lavabos, cuvette WC, siphons de sol, etc.

Le Titulaire réalise une vérification périodique des chasses d'eau sanitaire de manière à éviter toute dérive de consommation. Cette intervention est au moins trimestrielle.

Toutes les prestations conformes à la norme NF-1717 sont dues au présent marché.

Le Titulaire devra :

- Le curage des canalisations des réseaux E.U/EV (cf. Plans E.U) 1 fois par an depuis les organes jusqu'aux descentes verticales et en particulier le raccordement des urinoirs.-
- L'analyse D1 et D2 de l'eau 1 fois par an de chaque branchement ;

3.5.2.6 Traitement d'eau

Le Titulaire devra la fourniture de la totalité des produits de traitement pour les installations dont il assure la maintenance (sels, produit de conditionnement des réseaux et produit filmogène).

Les produits devront être conformes à la réglementation en vigueur. Tous les produits utilisés pour les traitements et mis en circulation, seront absolument garantis inhibés et passivés.

La prestation comprendra également le contrôle de fonctionnement des équipements et le réglage si nécessaire, la vérification des cycles de régénération, l'entretien des pièces constituant les matériels et la mise en place des produits de traitement selon les fréquences imposées par les conditions d'utilisation.

3.5.2.7 Disconnecteurs hydraulique

L'ensemble des disconnecteurs hydrauliques devront être contrôlés annuellement par un Organisme agréé. Le coût de ces opérations sont à la charge du Titulaire.

3.5.3 Electricité

3.5.3.1 Relamping

La main d'œuvre et la fourniture pour le remplacement des ampoules systématique et/ou ponctuel fera partie intégrante des prestations forfaitaires dues par le Titulaire, (fournitures incluses) et cela qu'il s'agisse de l'éclairage intérieur ou de l'éclairage extérieur et/ou de l'éclairage de sécurité (parties communes et locaux techniques).

Les prestations de remplacement des ampoules concerneront l'ensemble des points d'éclairage des parties communes quelles que soient les contraintes d'accessibilité.

La main d'œuvre inclura également les coûts d'élimination des déchets polluants (tubes fluorescents, lampes à vapeur de mercure ou vapeur de sodium, etc.). La réglementation relative à la protection de l'environnement devra être scrupuleusement respectée.

A ce titre, le Titulaire aura l'obligation d'acheminer ces déchets vers un centre de destruction adapté et certifié par les autorités compétentes. Le Titulaire devra produire à France Travail l'ensemble des certificats de destruction.

3.5.3.2 Bloc Autonomes d'éclairage de sécurité (B.A.E.S)

Le Titulaire s'engagera au titre du présent CCFT à assurer :

- La vérification annuelle réglementaire des B.A.E.S répartis sur l'ensemble du périmètre suivant la norme NF C 71-830 pour réaliser la maintenance des blocs autonomes.

Le remplacement d'un bloc autonome d'éclairage de sécurité est systématique lorsque la durée de fonctionnement, en décharge, est inférieure à une heure.

Toutes les opérations de maintenance et autres vérifications doivent être consignées dans le registre de sécurité.

3.5.3.3 Réseau de masse et de terre

Le Titulaire doit s'assurer de l'efficacité des réseaux de terre. Il réalisera des contrôles régulièrement sur les résistances en tout point du réseau et détecte les éventuels courants de fuite.

Après chaque épisode orageux, le Titulaire effectue une ronde pour vérifier l'état des installations dont les constats sont consignés sur un compte rendu.

3.5.3.4 Sécurité et sûreté incendie – Désenfumage

La maintenance, l'entretien courant et les essais nécessaires au bon fonctionnement des matériels de désenfumage sont :

- Le nettoyage des bouches de soufflage et d'extraction
- Les contrôles mécaniques et électriques des extracteurs et armoires de commande : vérification de la commande et des protections, de l'état des câbles électriques, le resserrage des connexions
- La vérification des commandes Pompiers situées dans chaque cage d'escalier
- La maintenance des clapets coupe-feu
- La maintenance des portes coupe-feu
- La vérification et la maintenance des ouvrants de désenfumage manuel.
- La maintenance des centrales SSI/CMSI/Type 4 etc... de chaque site sous contrat ainsi que des têtes de détection,
- La participation aux essais de sécurité incendie,
- La gestion et mise à jour des documents concernant la sécurité propre aux installations maintenues dans le cadre du marché,
- L'application des consignes de sécurité intrusion et incendie,

3.5.3.5 Portes - Barrières automatiques / Ascenseurs

L'entretien des ascenseurs sera effectué conformément aux dispositions de la réglementation en vigueur pour les immeubles à usage de bureaux.

A ce titre, le Titulaire devra assurer, la maintenance des installations suivantes :

- Porte tambour automatiques
- Portes coulissantes automatiques
- Grille manuelle
- Ascenseurs

Les éléments constitutifs de ces installations seront inventoriés en annexe du CCFT, sans que cette liste puisse être considérée comme exhaustive.

Il sera pris en compte notamment dans le cadre des contrats d'entretien :

- la cabine : boutons de commande, signalisation lumineuse et sonore, paumelles de portes, contacts de porte, ferme-porte automatique de porte battante, coulisseaux de cabine, y compris garnitures, galets de suspension et contact de porte, dispositif mécanique de réouverture de porte, ameublement, parachute,
- Les dispositifs d'alarme, interface usager d'appel de secours (boutons avec leurs signalisations, haut-parleur), boîtiers pompiers,
- Les paliers : ferme-porte automatique de porte battante, serrures, contacts de porte, paumelles de porte, galets de suspension, patins de guidage des portes et boutons d'appel, y compris voyants lumineux, contrepoids ou ressort de fermeture des portes palières, ameublement,
- La machinerie : balais du moteur et tous fusibles, tableaux d'arrivée électriques, parafoudres et antiparasites,
- La gaine : coulisseaux de contrepoids,
- L'éclairage : ampoules cabine, machinerie et gaine, ainsi que l'éclairage de secours (batteries, piles et accumulateurs),
- Des dispositifs de téléalarme et de télésurveillance y compris mise à jour des équipements et des logiciels,
- Les visites d'entretien réglementaires,
- La fourniture des produits de lubrification et de nettoyage
- Le remplacement des pièces usagées ou hors service
- La vérification des éléments électriques, de l'état des câbles, le resserrage des connexions électriques.

3.6. Prestations multi-service générales

Une permanence doit être assurée pour l'ensemble des sites tous les jours ouvrés.

Dans le cadre de cette permanence, le Titulaire peut être amené à effectuer les prestations indiquées dans le tableau ci-dessous :

<i>Services</i>	<i>Commentaires</i>	<i>Résultats</i>
GESTION DES CONSOMMABLES		
- Gestion stock de papier blanc et distribution aux différents points définis (locaux photocopieurs).	Alerte à donner sur stock minimum	Rupture de stock non tolérée
Petite manutention sur les 3 sites :		
- Déplacement de bureaux, cartons, armoires, logistiques complémentaires, Préparation des salles de réunion au cours de la journée et surtout en fin de journée...	A concurrence de 3 heures par jour sur validation du responsable	NA
RECEPTION DES LIVRAISONS		
- Pilotage de la livraison et dispatching dans les bureaux		NA
Interface avec les concessionnaires		Appel sous 1 heure
- Electricité - Eau...	En fonction des demandes de France Travail	NA
EXPLOITATION DES CONTRATS		
- Maintenance Photocopieurs - Contrôle des installations électriques	Appel Titulaire et suivi de l'intervention	Appel sous 1 heure
PETITS TRAVAUX		
- Changement des ampoules cassées ou grillées	- Gestion du stock d'ampoules sans rupture	Sous 1 heure
- Changement de serrures (porte et mobilier)	- Gestion du stock de serrure	Sous 8 heures
- Poses de cadres et tableaux	- Sur demande	NA

- Changement ou réparation des prises électriques et interrupteurs défectueux	- Sur demande - Sur demande	Sous 1 heure
---	--------------------------------	--------------

MISE EN SECURITE (EAU ET ELECTRICITE)		
Gestion et préparation des salles de réunion sur demande :		Sous 1 heure
- Aménagement des salles - Remise en état des salles	- Mise en place / configuration des mobiliers et matériels audio - Vérification du bon fonctionnement des équipements (et mise en état de fonctionnement le cas échéant)	Selon le planning fourni
Maintenance des équipements audio et vidéo (vidéoprojecteurs, équipements permettant les audio et visio conférence, ordinateurs)		
Interface avec le gestionnaire des parties communes du site pour le compte du locataire Pôle emploi.	Prévenir l'interlocuteur désigné	Sous 1 heure
Petits travaux de menuiserie sur les portes intérieures, fenêtres, portes fenêtres et mobilier et de plomberie / robinetterie	Sur demande	Sous 7 heures
Prestations déménagements (15 personnes max)	Sur demande	Selon la planification demandée
Prestations petites manutention,	Sur demande	Selon la planification demandée

Les prestations de petites manutentions, déménagements **ne doivent pas être réalisées au détriment de la maintenance.** Le Titulaire devra mettre à disposition les moyens humains (mains d'œuvres supplémentaires) et matériels pour réaliser ces prestations.

Le Titulaire s'engage à constituer un stock tampon de consommables courants d'entretien susceptibles d'être utilisés, tels que :

- prises électriques
- rallonges simples et nourrices
- interrupteurs d'éclairage standard
- tubes fluo, lampes et ampoules

- matériaux et petites fournitures de second œuvre
- autres (à titre d'exemples : consommables courants de plomberie type flexible et mélangeurs, consommables courants pour la maintenance des systèmes de climatisation type régulateurs et Cerveaux moteur.....)

Ce stock doit être informatisé et de préférence avec un outil de lecture optique (code barre) pour assurer une meilleure gestion et un contrôle facilité.

3.7. Exploitation

L'exploitation regroupe la conduite et la surveillance ayant pour objet les tâches permettant la maîtrise du fonctionnement des installations, notamment :

- La surveillance, les rondes et inspections courantes,
- Les mises en marche et arrêts,
- Les réglages et équilibrages pour obtenir le résultat demandé au moindre coût,
- Le relevé des compteurs et paramètres de mesure.

Le Titulaire assure les réglages et équilibrages des installations, et leur maintien, et fait en sorte que ceux-ci soient si possible rendus inviolables.

Le Titulaire effectue des rondes régulières sur les sites. Ces visites imposées se font en complément :

- Des visites de maintenance préventives qui sont planifiées par le Titulaire.
- Des visites de maintenance correctives qui sont déclenchées lors d'une demande d'intervention

Etant entendu que le Titulaire planifie un maximum d'opérations préventives le jour des rondes afin de mutualiser les coûts de déplacement. La ronde périodique mensuelle consiste à effectuer une ronde visuelle générale sur les équipements d'un site et à lever toutes les anomalies minimales constatées.

Elle consiste à :

- Vérifier le bon fonctionnement et les consignes du chauffage et de la climatisation ;
- Vérifier la mise à l'heure des horloges et des programmeurs des installations techniques ;
- Vérifier le bon fonctionnement de l'éclairage normal + Relampage ;
- Vérifier l'absence de fuite sur les équipements sanitaires + dépannage ;
- Vérifier l'absence de défauts sur les centrales incendie + dépannage ;
- Vérifier le bon fonctionnement des blocs de secours et de la commande de mise au repos + Relampage ou remplacement du bloc le cas échéant conformément à l'arrêté du 26 février 2003 ;
- Vérifier le bon fonctionnement des dispositifs de déverrouillage des issues de secours conformément à la norme NF S 61-933 ;

- Contrôler le bon fonctionnement du climatiseur du local informatique ;
- Effectuer les relevés des compteurs et alerter en cas de surconsommation (eau gaz, électricité, fuel) ;
- Vérifier le bon fonctionnement des dispositifs de fermeture des portes et fenêtres (portes d'entrée notamment) + dépannage + graissage le cas échéant.
- Vérifier avant l'arrivée et la prise de poste des collaborateurs France Travail le bon fonctionnement des tous les systèmes audio-visuel et sonore dans les salles de réunion en fonction des plannings de réservation.

3.8. Essais et contrôles

3.8.1 Essais et contrôles de performance

Le Titulaire organise tous les essais ou visites qu'il convient d'effectuer pour améliorer ou contrôler les performances des équipements et installations.

Il procède autant que nécessaire, pour les installations dont il a la charge, aux mesures et vérifications réglementaires. Il remet les comptes rendus de ses vérifications à la personne désignée par France Travail et vise en conformité dans le registre de sécurité.

Le Titulaire doit prendre toutes dispositions pour tenir compte des résultats de ces vérifications et essais : réglages, remise en état des équipements défectueux, travaux de mise ou remise en conformité.

3.8.2 Essais et contrôles réglementaires

Le Titulaire réalise les vérifications réglementaires qui ne nécessitent pas l'intervention d'un bureau de contrôle certifié.

France Travail avertit le Titulaire de la nature et de la périodicité des contrôles réglementaires à réaliser. Le Titulaire se prête aux sujétions qu'ils entraînent.

Le Titulaire participe à la préparation et assiste France Travail lors des visites légales et réglementaires, étant entendu que ces interventions sont assurées par France Travail ou tout organisme de contrôle mandaté par France Travail. Ceci conduit par exemple à des travaux de préparation (avant la visite) et de remise en état (après la visite) qui rentrent dans le cadre du forfait du marché pour que les visites réglementaires se déroulent normalement (exemple : dépose des plastrons des armoires électriques).

Dans le cadre du forfait, le Titulaire a l'obligation d'accompagner les organismes de contrôle lors de leur intervention et de réaliser les opérations tels que les consignations, les ouvertures de panneaux d'accès.

Le Titulaire s'engage à exécuter les travaux dus au titre du marché, nécessaires à la remise en ordre des anomalies constatées et mentionnées sur le rapport d'un organisme de contrôle mandaté par France Travail, dans un délai maximal d'un (1) mois après transmission du rapport au Titulaire par France Travail.

Les travaux qui nécessitent une planification des travaux supérieure à un (1) mois, font l'objet d'un planning échelonné qui est remis à France Travail dans un délai d'un mois après la réception du rapport du bureau de contrôle par France Travail. Dans ce cas, la durée écoulée entre l'accord de France Travail et la fin des travaux ne peut excéder trois (3) mois.

Si l'organisme de contrôle agréé préconise l'arrêt d'un appareil pour raison de sécurité, le délai précédent pour réaliser les travaux correctifs est ramené à un (1) mois maximum.

Le Titulaire s'engage à fournir des devis sous un mois, après la réception du rapport du bureau de contrôle par France Travail, pour les travaux qui ne seraient pas dus au titre du marché.

France Travail transmet les rapports du bureau de contrôle au Titulaire au fur et à mesure qu'ils sont transmis par le bureau de contrôle. Le Titulaire s'engage à assurer le suivi de l'ensemble des observations formulées pour France Travail au travers d'un tableau de synthèse qui précisera pour chaque remarque et pour chaque site, les suites données. Les rapports sont consultables directement sur le site du Contrôleur Technique, ainsi que le suivi des levées des non-conformités.

3.8.3 Suivi des garanties constructeurs et installateurs

Les installations sous garantie peuvent être :

- Des matériels achetés directement par France Travail sur la durée du marché,
- Des installations nouvelles réceptionnées avant la date de prise d'effet du marché,
- Des installations nouvelles réceptionnées après la date de prise d'effet du marché.

En cas de défaillance sur des équipements ou de désordres sur des ouvrages durant leur période de garantie (garantie matériel, parfait achèvement, biennale ou décennale), le Titulaire assure dans le cadre du forfait de son contrat :

- Un diagnostic précis du défaut. Ce diagnostic détermine l'origine du défaut et établit la responsabilité technique d'un ou plusieurs intervenants,
- L'information des conclusions de son diagnostic,
- Les mesures conservatoires nécessaires et la mise en service des équipements de remplacement ou de secours éventuels,
- L'assistance à France Travail dans l'exercice de ses droits de recours en garantie auprès des installateurs et fournisseurs,
- Toutes les démarches demandées par France pour préserver ses droits nés ou à naître à l'encontre des constructeurs, des fournisseurs, des installateurs et de tout tiers responsable ou estimé responsable.
- La rédaction et la transmission du courrier, après accord de France Travail, formalisant la demande d'intervention à l'entreprise défaillante. Les coordonnées des interlocuteurs sont fournies par France Travail. Ce premier courrier sera systématiquement précédé d'un appel téléphonique du Titulaire à la société défaillante pour lui exposer les faits et lui demander d'intervenir.

- La rédaction et la transmission du premier courrier de relance au bout de quinze (15) jours sans réponse, après accord de France Travail, de la demande d'intervention à l'entreprise défaillante. Si ce premier courrier de relance reste sans réponse, France Travail prend en charge la rédaction et l'envoi des courriers suivants.
- Le suivi de toutes les interventions relatives au désordre, des réparations définitives et de la réception. Le Titulaire accompagne systématiquement les entreprises amenées à intervenir sur un site au titre d'une garantie.

Ces dispositions ne doivent pas être un frein à la continuité du service à laquelle le Titulaire est contraint.

Le Titulaire prend soin de faire en sorte que ces interventions ne soient pas de nature à entraîner la déchéance des garanties légales ou contractuelles sous peine d'être tenu pour responsable des conséquences sauf en cas de mise en sécurité du personnel ou des biens ou de demandes écrites de France Travail.

Le Titulaire est réputé connaître les clauses de garanties légales et particulières attachées aux installations.

Le Titulaire prend toutes les dispositions en accord avec le constructeur ou l'installateur pour assurer la coordination de leurs interventions. Après réparation par les intervenants en garantie, il vérifie le bon fonctionnement de l'équipement et en informe France Travail.

Le Titulaire informe France Travail des dates d'expiration des garanties, dresse un état des équipements et ouvrages dans des délais suffisants pour engager des recours.

Pour cette mission de suivi des garanties, le Titulaire doit uniquement une obligation de moyens au titre de son contrat. France Travail prend en charge :

- Les éventuels constats d'huissier conseillés par le Titulaire,
- Les déclarations aux assurances sur la base des éléments techniques fournis par le Titulaire,
- Les démarches administratives dès lors que le premier courrier de relance du Titulaire reste sans réponse.

3.9.Développement durable

- La maintenance préventive doit être privilégiée car elle induit le maintien en bon état et donc la performance- des installations, et la correction à la source des dysfonctionnements éventuels (déperditions d'énergie).

- Le Titulaire doit participer à la recherche d'amélioration des installations de Pôle emploi, entre autres, au regard des économies d'énergie. L'optimisation des consommations énergétiques figure donc parmi les obligations de résultat du Titulaire. Dans la conduite des opérations, le Titulaire doit : assurer le pilotage des outils de gestion technique des bâtiments (GTB, GTC..) dans un souci de maintenance préventive, maîtriser les températures, procéder à un relevé des consommations énergétiques dans une optique de détection et de correction des anomalies
- Les opérations de maintenance doivent être réalisées dans les conditions optimales de confort et de sécurité des personnes et des biens, et également dans les meilleures conditions d'hygiène et de respect de l'environnement :
- Les gravats, les déchets (en particulier les déchets dangereux) liés aux prestations, les équipements vétustes et emballages divers doivent être évacués au plus vite, dans le respect de la réglementation concernant l'environnement. Ils feront l'objet d'un tri sélectif et seront recyclés dans les filières appropriées avec remise d'un bordereau de suivi des déchets à France Travail
- La recherche des fuites de fluide frigorigène (climatisations) est un enjeu important dans la lutte de Pôle emploi contre les gaz à effet de serre, ainsi que le contrôle des installations d'aération,
- Le remplacement de l'éclairage classique par les ampoules à économies d'énergie les mieux adaptées et les plus « vertueuses » en fonction de l'évolution technologique doit être privilégié
- Une bonne gestion de l'eau est indispensable : absence de gaspillage, non déversement de produits nocifs à l'égout, réglage des flotteurs de réservoirs de WC, protection des sols extérieurs durant les interventions, utilisation de produits écologiques dans les travaux de désherbage ou de démoussage, contrôle du réglage des robinetteries, optimisation des pressions en sortie des points de puisage, équipement en mousses hydro économes.
- La limitation des nuisances acoustiques et olfactives est indispensable, notamment en réalisant certains travaux en dehors des horaires de bureau
- La sensibilisation des occupants doit être privilégiée : promotion des éco gestes, affichage en site des indicateurs de consommation et des bonnes pratiques à adopter
- Le Titulaire doit une veille réglementaire à France Travail pour tout changement de la norme, avec formalisation des incidences techniques et financières de la mise en conformité : toute évolution de la réglementation, notamment dans la mouvance de la loi Grenelle II devrait donc être portée à la connaissance de Pôle emploi, ainsi que son impact éventuel
- Le Titulaire doit accompagner Pôle emploi dans la relation avec les fournisseurs d'énergie.

L'annexe 7 au présent CCFT détaille le suivi qui doit être réalisé par le Titulaire, notamment sur les consommations énergétiques)

3.10.Moyens mis en œuvre

3.10.1 Moyens humains

La composition de l'ensemble de l'équipe affectée à la réalisation de la mission confiée, ainsi que le rôle de chacun de ses membres et le profil des intervenants, sont précisés dans la proposition technique du Titulaire. Le Titulaire assume en toute hypothèse l'entière responsabilité de la désignation, du nombre et de la définition du profil des membres de cette équipe. Il garantit les compétences professionnelles du personnel qu'il affecte à la réalisation de la mission.

Le Titulaire désigne, dès la notification du marché, un responsable technique et administratif unique (RTA) qui doit être accepté par France Travail et qui sera l'interlocuteur unique, direct et habituel.

Ce responsable a un pouvoir de décision suffisant pour engager la responsabilité du Titulaire. Le responsable du Titulaire est présent dans les locaux de France Travail sur convocation, et participe systématiquement aux réunions périodiques.

Le RTA est responsable, vis-à-vis de France Travail, à minima :

- De l'organisation du travail tant du point de vue de la planification des opérations à réaliser que de la gestion des équipes,
- Du respect de la qualification de son personnel,
- De la préparation, du suivi et de l'exécution des prestations,
- De la discipline de son personnel et de ses éventuels sous-traitants,
- Du respect du plan de prévention et des règles d'hygiène et de sécurité particulières,
- Du contrôle de la qualité des prestations, et des mesures nécessaires pour remédier aux anomalies,
- De la réalisation des opérations selon le calendrier d'intervention,
- De l'exécution des tâches,
- Du respect des consignes données par Pôle emploi,
- Des documents à tenir à jour ou à fournir,
- De l'information et du reporting auprès de Pôle emploi,
- De prendre connaissance des informations, remarques, consignes ou demandes d'intervention de Pôle emploi et de les transmettre à son personnel,
- De l'assistance auprès de France Travail dans ses relations avec les concessionnaires et organismes officiels,
- Du règlement des problèmes d'ordre technique
- De l'examen des améliorations demandées par Pôle emploi ou proposées de sa propre initiative.

Il est précisé que le personnel du Titulaire ou toute personne travaillant pour lui est sous le contrôle et la responsabilité du RTA.

3.10.1.1 Les Techniciens de maintenance

Les techniciens de maintenance possèdent les qualifications et les compétences requises pour l'exploitation et la maintenance des installations et :

- Au moins un BEP électrotechnique confirmé (ou équivalent), pour le personnel qui intervient sur les installations techniques
- Des compétences ou savoir-faire dans le cadre de la manipulation et la conduite des installations audio-visuelles type BARCO, visio-conférence etc ...
- Au moins un Climaticien confirmé (ou équivalent), pour le personnel qui intervient sur les installations techniques et climatiques.
- Une habilitation à jour pour intervention sur les installations électriques H.T et BT.(H2B-B2V)

Ils doivent avoir une expérience suffisante, être autonomes dans la majorité des actions à entreprendre.

3.10.1.2 Réglementation et comportement

Le Titulaire est responsable de son personnel qui doit se conformer à tous les règlements généraux et particuliers applicables aux sociétés intervenants dans le bâtiment (Code du travail, Hygiène, Sécurité incendie, etc...).

Le personnel d'intervention du Titulaire est soumis :

- Aux dispositions générales prévues par la législation du travail
- Aux règles qui sont appliquées au personnel extérieur intervenant dans l'immeuble (tenue de travail identifiable, port du badge, interdiction d'introduire toute boisson alcoolisée ...)

Les interventions nécessitant la mise en œuvre ou l'utilisation de feux ou produits dangereux sont déclarées préalablement à France Travail et doivent obtenir un permis feu.

3.10.1.3 Agrément du personnel

Le Titulaire accepte, à tout moment, de se soumettre à toute enquête diligentée par France Travail.

Les personnels d'intervention et de remplacement nommément désignés par le Titulaire en vue de l'exécution des prestations du présent marché doivent être préalablement agréés, ils sont les seuls autorisés à intervenir dans l'établissement.

Ces personnes possèdent les qualifications requises pour l'exécution des tâches qui leur sont confiées. Les qualifications doivent pouvoir être vérifiées par France Travail qui garde la possibilité de refuser le personnel présenté.

A cet effet, le Titulaire doit fournir, pour agrément, à France Travail, dans un délai de quinze (15) jours calendaires au plus tard avant le début d'exécution des prestations, la liste nominative et qualitative du personnel susceptible d'intervenir dans les locaux. Cette liste

est impérativement tenue à jour et transmise au responsable de l'environnement de travail et sécurité et au responsable du budget de la direction du siège de France Travail .

France Travail se réserve le droit de refuser l'accès des lieux à un membre de l'équipe en cas d'absence d'agrément préalable.

3.10.1.4 Stabilité du personnel et vacance de poste

Dans le cadre des prestations forfaitaires, le Titulaire s'engage à garantir une stabilité des personnels affectés au contrat.

Pour des raisons de sûreté, France Travail doit être informé au minimum deux mois avant des mouvements de personnel. Le Titulaire prendra toutes les dispositions nécessaires pour que les remplacements s'effectuent dans de parfaites conditions (connaissance des installations, des prestations, des consignes, formations etc.).

Le Titulaire s'engage à informer France Travail de tout changement de personnes affectées pour réaliser la prestation dans un délai minimum de 2 mois.

3.10.1.5 Suivi des connaissances

Le Titulaire demeure responsable de l'information de France Travail sur la réglementation, la conformité de l'installation et l'observation des normes de fonctionnement et de sécurité.

Il doit les actions de formation de son personnel et s'enquérir de l'état des connaissances du personnel de ses sous-traitants sur le plan de la technique et de la sécurité.

Il tient à jour un document, permettant de juger de l'efficacité des formations dispensées et en informe France Travail à chacune de ses demandes.

3.10.2 Moyens matériels

3.10.2.1 Dotation des techniciens de maintenance

Le Titulaire dote son personnel d'exécution de tenues de travail adaptées à sa fonction et validées par France Travail. Les tenues doivent être propres et soignées. Le personnel doit afficher l'appartenance à la société (Logo).

Aucun agent du Titulaire et de ses sous-traitants ne peut être admis s'il ne porte pas visiblement sur sa tenue de travail un badge, l'insigne ou le nom de son entreprise.

3.10.2.2 Outillage

Le personnel du Titulaire doit être porteur en permanence sur les sites d'un outillage de base pour pouvoir intervenir immédiatement et dans les meilleures conditions de sécurité.

Le Titulaire met en place l'ensemble des moyens conformes à la réglementation nécessaires à la bonne exécution de ses prestations : outillage, échafaudages, moyens de levage et de manutention, protection EPC, EPI, PIRL...

Il fournit, lors de la réunion de lancement du marché, la liste de l'outillage, matériels (échelles, échafaudages, plateforme, platelages), protections... nécessaires à l'exécution des prestations et à la sécurité des utilisateurs et de son personnel.

Le Titulaire doit disposer en permanence d'un aspirateur à poussière et à eau sur site, d'un enregistreur de température électronique, d'un thermomètre électronique et d'un anémomètre.

Tout matériel non conforme ou dangereux est mis immédiatement hors service et remplacé sous 24 heures par le Titulaire, à ses frais.

France Travail se réserve le droit d'interdire les matériels dont l'utilisation lui paraît susceptible de provoquer des dégradations, ou de compromettre la sécurité des utilisateurs. Le Titulaire est tenu de remplacer sous 24 heures, à ses frais, tout matériel refusé.

Les matériels ne doivent, en aucun cas, être en contact direct avec les parois verticales des biens meubles ou immeubles de France Travail. Les extrémités des échelles et escabeaux doivent prendre appui par l'intermédiaire de protections souples de manière à ne pas détériorer les revêtements (patins protecteurs). En aucun cas les meubles ne peuvent être utilisés comme moyen de surélévation.

Les interventions sont réalisées dans le respect de la réglementation existante et en particulier du décret n°65-48 du 8 janvier 1965. Des dispositifs de circulation en toiture sont mis en place et doivent être utilisés.

Le Titulaire a l'obligation d'informer Pôle emploi des accès aux installations qui ne sont plus conformes à la réglementation concernant la sécurité des personnes, afin que France Travail fasse réaliser les travaux de sécurisation nécessaires.

3.10.2.3 Gestion Technique Centralisée (GTC)

Un outil de Gestion Technique Centralisée (G.T.C.) est mis à la disposition du Titulaire sur le Cinétic. Le Titulaire doit régulièrement s'assurer de la cohérence des informations, de la valeur des étalonnages et des consignes, signaler toute anomalie et l'utiliser en respectant les consignes du constructeur.

La Gestion Technique Centralisée est livrée initialisée. Le Titulaire est chargé de gérer, d'utiliser et de contrôler le fonctionnement de la GTC pour la conduite des installations et la mise à jour de la base de données en fonction des modifications apportées aux installations.

Les prestations d'entretien de ces équipements décrits comprennent :

- L'entretien du matériel,
- Le contrôle des boucles,
- Les interventions nécessaires sur le logiciel et tout élément matériel en cas de fonctionnement anormal d'une boucle.
- La sauvegarde trimestrielle du soft sur un support externe,
- La mise à jour du soft.

Une opération de contrôle de l'intégrité des renvois d'information GTC est effectuée chaque année.

Elle comprend :

- La vérification physique des connexions,
- La vérification de l'intégrité des mesures logiques et analogiques,
- La vérification de l'étalonnage des valeurs mesurées.

Un rapport est remis à France Travail à la fin de l'opération de contrôle.

Pour certains sites, la GTC peut être consultable à distance. Cette fonctionnalité n'est pas mise en œuvre par France Travail. Toutefois, il appartient au Titulaire, s'il le juge utile, de la mettre en œuvre à ses frais.

NOTA : Afin d'assurer l'entretien de la GTC, il est demandé au Titulaire, l'entretien constructeur (cet équipement étant encore en garantie) comprenant les recommandations du constructeur.

3.10.2.4 Moyens documentaires

Le Titulaire doit assurer la gestion, la conservation et la mise à jour, en cas de modification des appareils ou équipements consécutive à ses interventions, de la documentation technique communiquée par Pôle emploi.

Cette documentation reste propriété de France Travail et n'est utilisée par le Titulaire qu'à seule fin d'exécution du présent contrat. Aucun document ne peut sortir du site sans autorisation écrite de France Travail

Un exemplaire de l'ensemble de ces documents d'exploitation restera à la disposition de France Travail dans un local qu'il désignera et un exemplaire propre à chaque site restera sur place dans l'espace dédié au Titulaire.

France Travail fournira la documentation relative aux modifications effectuées de son seul fait.

Dans ce cas, le Titulaire classifie cette documentation et met à jour sa propre documentation en conséquence de façon à disposer d'informations complètes et homogènes.

En l'absence de documents, le Titulaire établit, lors de la prise en charge comprise dans le forfait, les synoptiques et schémas simplifiés des principes de distribution énergies et fluides. Cette prestation est-incluse au marché.

La tenue de cette base documentaire pourra être dématérialisée.

3.10.2.5 Moyens informatiques

Les matériels informatique et bureautique nécessaires à l'exécution des prestations du Titulaire sont à sa charge.

Le Titulaire doit, au titre du forfait, mettre en place un outil informatique de Gestion de la Maintenance (GMAO) dans ses locaux destinés à assurer la planification et la traçabilité de ses interventions préventives et correctives. Le Titulaire a le libre choix quant au produit à mettre en œuvre.

Les conditions de mise en œuvre et d'exploitation de cette GMAO sont définies dans les paragraphes suivants.

L'outil déployé reste la propriété du Titulaire qui prend donc à sa charge les coûts matériels et logiciels.

L'outil choisi par le Titulaire validé au préalable par France Travail doit être accessible à distance via Internet afin de lui permettre de consulter les différentes données d'exploitation depuis n'importe quel poste relié à Internet (liste des équipements, suivi des interventions préventives, etc.). Le nombre et le nom des utilisateurs France Travail sera communiqué au Titulaire lors de la notification du marché. L'accès au portail devra être sécurisé via des identifiants et des mots de passe. Par ailleurs, deux profils d'accès sont demandés au minimum : accès total et accès en lecture seule.

Le Titulaire doit prendre à sa charge :

- le paramétrage du système,
- tout matériel nécessaire à l'utilisation de la GMAO,
- les licences d'utilisation,
- la formation de son personnel à l'utilisation de la GMAO,
- la formation des intervenants de France Travail à l'utilisation du portail GMAO qui intervient à la notification ou en cours d'exécution du marché pour les nouveaux intervenants,
- les fournitures nécessaires au fonctionnement de la GMAO (papier, toner,...) quand elle est utilisée dans des locaux autres que ceux de France Travail.

L'outil proposé devra posséder les fonctionnalités courantes d'une GMAO :

- arborescence géographique détaillée par site et par local,

- description technique et fonctionnelle des équipements : codification, localisation, caractéristiques techniques des pièces de rechange, fournisseurs et nomenclatures des documents techniques,
- organisation et suivi de la maintenance : définition des modes opératoires, programmation de la maintenance préventive, prise en compte, suivi et analyse de la maintenance corrective,
- historique détaillé du patrimoine,
- gestion : charge de travail, travaux, ...

Le matériel et la licence d'utilisation du logiciel sont et restent la propriété du Titulaire. Cependant la base de données renseignée est et reste la propriété de France Travail. En fin de contrat, quelle qu'en soit la cause, le Titulaire remettra une sauvegarde des données un (1) mois avant la fin de contrat.

La saisie initiale des installations techniques et de leurs caractéristiques associées sera terminée au plus tard trois (3) mois après la date de réunion de lancement du marché. La saisie des gammes et tâches de maintenance préventive pour l'ensemble des équipements et ouvrages : au plus tard trois (3) mois après la date de réunion de lancement du marché.

Dans le cadre de sa mission le Titulaire devra former les collaborateurs de France Travail (environ 5 personnes) aux fonctionnements de la GMAO et des accès devront être créés pour permettre à France Travail d'accéder à la GMAO à tous moments.

Dans tous les cas, le Titulaire doit proposer au minimum la mise en place d'un portail Internet pour la gestion des demandes d'interventions compatible ou interfaçable avec l'outil de ticketing de France Travail et pour la mise en ligne des documents d'exploitation (base documentaire). Ce portail doit être intégré au logiciel de GMAO.

Cet outil doit permettre à France Travail :

- de formuler des demandes d'intervention ;
- de suivre l'évolution et l'historique des demandes d'intervention ;
- de pouvoir consulter et télécharger à tout moment l'ensemble des devis émis par le Titulaire ;
- d'avoir accès à l'ensemble des documents d'exploitation, rapports et fichiers de suivi ;

France Travail utilise en interne un outil de gestion des demandes (GESCOM) émanant des sites. Cet outil a la possibilité de générer automatiquement des courriers électroniques avec des champs codés type HTML à destination du Titulaire.

Le Portail Internet de gestion des demandes qui sera proposé par le Titulaire doit être en mesure d'intégrer en automatique dans sa base de données ces courriers électroniques, évitant ainsi une double saisie pour France Travail. De la même façon, le portail Internet de

gestion des demandes du Titulaire doit être capable de générer des courriers électroniques codés à destination de l'outil de France Travail.

Il s'agit uniquement pour le Titulaire d'étudier la faisabilité technique de cette communication automatique au niveau de son outil. Si ce mode de fonctionnement est retenu par Pôle emploi au cours de l'exécution du contrat, les coûts de paramétrage et de développement feront l'objet, le cas échéant, de commandes spécifiques, ils ne sont donc pas inclus dans le forfait et devront faire l'objet d'une proposition commerciale du Titulaire.

3.10.2.6. Service de réception et de traitement des demandes utilisateurs

Le Titulaire devra disposer d'un service de réception et de traitement des demandes de France Travail informatisé (type portail internet). Ce service « help desk » sera à la charge exclusive du Titulaire.

Il devra permettre de recevoir et de prendre en compte tous les appels (demandes d'intervention par Internet, visualisation des états de prise en charge, historique des demandes, téléphoniques, e-mails, etc.) qu'il s'agisse :

- De désordres sur les installations objet du présent cahier des charges.
- De demandes d'informations diverses sur les installations ou prestations.
- De demandes de devis.
- De demandes d'intervention.

Les techniciens devront disposer de terminaux mobiles dédiées au reporting des interventions.

1. Un numéro de téléphone unique et une adresse e-mail unique seront mis à disposition de France Travail. Plus particulièrement, le rôle du help desk se décomposera de la manière suivante :

- Réponses aux demandes par portail informatisé, appels téléphoniques (en moins de cinq sonneries dans 75 % des cas).
- Identification des demandeurs.
- Qualification de la demande.
- Enregistrement de la demande.
- Mise en œuvre des solutions (en fonction des termes du contrat).
- Information aux utilisateurs.
- Réalisation des actions nécessaires (déterminées par France Travail par voie de procédures).
- Enregistrement des acquis (tâches réalisées).
- Réalisation des relances si nécessaire.

Toute demande devra être prise compte dans le système GMAO mis en place par le Titulaire afin notamment d'assurer une parfaite traçabilité des demandes et des actions entreprises et de fournir les statistiques et le reporting nécessaires à France Travail.

Le Titulaire dispose alors de 48 heures ouvrées pour reporter les données correspondant à ces interventions dans la GMAO.

La GMAO devra dans ce cas être le reflet exact des informations enregistrées par le help desk (heure de demande, motif de l'appel, heure d'intervention, ...).

Par ailleurs, France Travail pourra demander au Titulaire de procéder à des enquêtes de satisfaction auprès des bénéficiaires des actions correctives réalisées. Ces enquêtes se feront sur la base d'un questionnaire email élaboré en commun, par France Travail et le Titulaire.

Le Titulaire produira mensuellement la liste des demandes faites au service de réception et de traitement des demandes avec en regard le nom du demandeur, l'heure d'appel, l'heure d'intervention.

Ces données seront transmises à France Travail qui les contrôlera avec les données de la GMAO.

3.10.3 Fournitures, pièces détachées et stocks

Les caractéristiques des pièces détachées, de rechange et des matières consommables à stocker sont celles préconisées ou agréées par le constructeur.

3.10.3.1 Fournitures comprises dans le forfait : Consommables, pièces détachées unitaires et pièces de rechange unitaires

Au titre du forfait annuel, le Titulaire doit la fourniture et la pose de toute pièce de rechange unitaire, dont le remplacement (à la suite d'usure ou autre cas, hors malveillance) est nécessaire pour permettre à l'équipement de conserver sa fonction, et dont le coût unitaire d'achat au fournisseur, après application des remises dont bénéficie le Titulaire, est inférieur ou égal à cent cinquante (150) Euros H.T.

Pour toute pièce unitaire supérieure à ces cent cinquante (150) Euros H.T, une franchise équivalente à 150€ H.T est prise en charge par le Titulaire et est déduite de toute pièce dont le coût unitaire est supérieur (le coût unitaire correspond au prix public, remise du fournisseur déduite sans application du coefficient contractuel de revente).

Le tableau ci-dessous identifie les responsabilités financières respectives du Titulaire et de France Travail :

Franchise = 150 € HT	Prise en charge financière	
	PRESTATIONS	
	Titulaire (Forfait)	France Travail (Hors forfait)
Fourniture de consommables < = franchise	X	

Fourniture de pièces d'usure (Courroie, rondelle, roulement, etc.) < = franchise	X	
Fourniture de pièces de rechange < = franchise	X	
Fourniture de consommables, pièces d'usure, pièces de rechange > franchise	Financement à hauteur de la franchise	Financement de la partie supérieure à la franchise
Main d'œuvre pour des opérations de maintenance de niveau 1 à 3	X	
Main d'œuvre pour des opérations de maintenance de niveau 4 et 5	Niveau 4 (constructeur/spécialiste)	Niveau 5

Dans tous les cas la main d'œuvre est due par le Titulaire tant que cette dernière entre dans le cadre de la définition de la maintenance de niveaux 1 à 3 au sens de la norme AFNOR FDX-60-000.

Concernant le remplacement de pièces, les éléments des installations sont remplacés à l'identique sauf impossibilité qui doit être justifiée auprès de France Travail.

Les éléments des installations qui ne peuvent pas être remplacés à l'identique, doivent respecter les caractéristiques techniques préconisées par le constructeur, mais ne peuvent être de qualité inférieure sauf accord de France Travail.

3.10.3.1 Consommables

Sont considérés comme consommables, pièces détachées et de rechange inclus au forfait, notamment :

- Préfiltres et filtres à air de toutes natures (CTA, Centrale de Traitement d'Air, ventilo-convecteur, cassettes de climatisation, armoire de climatisation, extraction cuisine,...),
- Produits de traitement d'eau de toute nature (anticorrosion, dispersant, anti-algues, anti-Legionella,...),
- Produits d'entretien spécifiques pour les opérations de démoussage et désherbage,
- Sel pour adoucisseurs,
- Chiffons, pinceaux, savons, balais, serpillières, huiles, graisse, joints, peinture d'anticorrosion et de finition,
- Produits de graissage,
- Dégrippants, silicones, agents protecteurs, pétrole, produits de nettoyage des sols, machinerie et appareillages,
- Baguettes de soudure, brasure, oxygène, acétylène, filasses, Téflon, presse-étoupe...,
- Eau distillée (appoint d'eau des batteries),
- Piles pour les installations objet du marché (thermostats d'ambiance, volets roulants, télécommandes de climatisation, serrures à code, ...) et pour les enregistreurs de température de France Travail,

- Fréon (recharges complètes et appoints),
- Visserie, boulonnerie, clouterie, circlips, rivets, ... et accessoires de fixation,
- Filtres à huile et huile pour les groupes frigorifiques (vidanges et appoints),
- Et tout autre produit, de vie éphémère, dont la fourniture est nécessaire à l'opération de maintenance exécutée et au bon fonctionnement de l'équipement.
- Tous types de lampes et d'ampoules d'éclairage, spots, halogènes, tubes fluorescents, lampes fluocompactes, lampes à décharge, (tous locaux y compris éclairage extérieur), ballasts, starters, ...
- Les blocs autonomes d'éclairage de sécurité (tous les blocs fournis devront être équipés d'un système automatique de test intégré (SATI) conforme à la norme NFC 71-820 et être compatible avec la télécommande en place).
- Joints de plomberie toriques, cartouche robinetterie (aérateur), circlips, visserie, boulonnerie courante et accessoires de fixation,
- Courroies de transmission,
- Roulements des ventilateurs et des pompes, taquets d'accouplement souples des pompes,
- Garniture des presse-étoupe, des vannes et pompes,
- Ampoules et fusibles équipant les armoires et tableaux,
- Voyants lumineux, boutons poussoirs de tableaux, clefs de réarmement,
- Fusibles de toutes natures (électriques, thermiques, ...) sans limitation de taille,
- Fusibles ou bobines des clapets coupe-feu, des volets coupe-feu et des portes coupe-feu,
- Thermomètres et manomètres des réseaux,
- Manchettes de réparation tout diamètre,
- Déshydrateurs pour circuit frigorifique,
- Calorifuge dans le cadre de reprises ponctuelles,
- La signalétique propre aux installations techniques (pictogrammes, autocollants, affiches, pancarte, plaques gravées,...
- Cartouches CO2 des ouvrants de désenfumage (dont celles nécessaires aux essais des bureaux de contrôle),
- Dalles de faux-plafond « minérales » : limité à vingt (20) dalles par site sur la durée ferme du marché, soit deux ans, et à six (6) dalles en cas de reconduction (fourniture imposée au Titulaire dès le démarrage du marché),
- Et tout autre petit accessoire mécanique ou électrique dont la valeur marchande unitaire est < 150 € H.T et de fait intégrée au forfait.
- Les pièces constituant les réseaux d'eau : clapets anti-retour, disconnecteur, vannes de toutes natures (motorisées ou non), circulateurs, sondes, pompes, moteurs de pompe, vase d'expansion ...
- Les équipements de régulation : thermostats d'ambiance, sondes, robinets thermostatiques de radiateur, ...
- Les caissons VMC,

- Les composants des tableaux et armoires électriques : coupe-circuits, disjoncteurs, interrupteurs, disjoncteurs différentiels, interrupteurs différentiels, horloges, contacteurs, sectionneurs, télérupteurs, relais, relais thermiques, télécommandes blocs de secours, plastrons,...
- L'appareillage et équipements électriques : enjoliveurs, prises de courants, interrupteurs, détecteurs de présence,...
- L'appareillage et équipements sanitaires : chauffe-eaux électriques dont la capacité est inférieure ou égale à trente (30) litres, mitigeur, mélangeur, mécanismes de chasse d'eau, abattant, groupe de sécurité de chauffe-eau,
- Les équipements de serrurerie : barres anti-panique, crémones, poignées de portes, poignée de fenêtre, serrures, gâches électriques, digicodes (électriques ou non), ferme-portes, canon de boîtes aux lettres, les cellules de détection, les stores de toutes natures,...
- Les équipements de sécurité incendie et de détection intrusion (détecteurs de fumée, déclencheurs manuels, sirènes, claviers,...
-

D'une façon générale, les pièces détachées et les composants d'équipements nécessaires au remplacement d'un élément reconnu défectueux ou inapte à effectuer son service.

3.10.3.2 Fournitures non comprises dans le forfait : Consommables, pièces détachées et de rechange

La fourniture et la pose de toute pièce de rechange faisant suite à un acte de malveillance ne rentrant pas dans le cadre du forfait fera l'objet d'une demande de devis auprès du Titulaire. Ces fournitures font l'objet de bons de commande spécifiques et sont payées au titre du présent marché, avec l'application des coefficients contractuels de revente et selon les modalités du système de franchise décrit au 3.10.3.1. Dans le cadre des prestations hors forfait, le Titulaire garantit à France Travail le meilleur prix sur l'ensemble des pièces détachées et des fournitures remplacées.

A cet effet, le Titulaire propose à France Travail, pour chaque pièce détachée et fourniture rechange d'un montant supérieur à 1000 Euros H.T, au moins deux devis de deux entreprises différentes (sauf en cas d'urgence, pouvant mettre en jeu la sécurité des personnes et des biens ou d'anomalie perturbant le fonctionnement normal des sites).

Par ailleurs, si France Travail constate dans un délai de trente (30) jours à compter de la date de validation du devis qu'un article de marque et/ou de caractéristiques identiques peut être approvisionné auprès d'un fournisseur à prix plus compétitif (port compris et aux mêmes conditions de garantie) que celui facturé par le Titulaire, ce dernier s'engage à rembourser sans délai la différence à France Travail sous forme d'avoir.

➤ Présentation des devis

Les devis devront être détaillés qu'ils soient établis sur demande de France Travail ou à l'initiative du Titulaire.

Chaque devis pour les **pièces > 150€ H.T unitaire** fera ressortir à minima :

- ✓ Pour la Maintenance de niveau 1 à 4, objet du présent Contrat :
 - Les fournitures en prix d'achat après remise et le coefficient de vente tel que renseigné dans le bordereau de prix.
 - Les taux horaires du personnel technique envisagé pour chaque opération.
Il à noter que la main d'œuvre et frais de déplacement sont à la charge du Titulaire. Les prix comprennent la sous-traitance pour effectuer les prestations, le cas échéant.
- ✓ Pour la Maintenance de niveau 5 :
 - La main d'œuvre, les frais de déplacement,
 - Les fournitures en prix d'achat et le coefficient de vente.
 - Les taux horaires du personnel technique envisagé pour chaque opération.
 - La Sous-traitance en prix d'achat et le coefficient de vente

Et pour chacun de ces postes en précisant :

- ✓ L'unité
- ✓ Le coût unitaire,
- ✓ La quantité,
- ✓ Le montant par poste,
- ✓ Le taux de TVA appliqué,
- ✓ Ainsi que le montant total de l'opération.
- ✓ Les caractéristiques détaillées des matériels.

En cas de remplacement non à l'identique, le Titulaire établira un devis justifié d'une sélection comparative de l'équipement ainsi que l'identification des paramètres qui rendent optimale la maintenance et la performance de l'équipement (facilité de maintenance, simplicité de conception, critère énergétique, rendement, etc.).

3.10.3.3 Gestion du stock

Le Titulaire est chargé de la constitution d'un stock de consommables, de petites fournitures et de pièces détachées dans ses véhicules d'intervention et dans ses locaux afin d'optimiser les délais d'exécution des opérations et interventions de maintenance, et d'assurer ainsi la continuité de fonctionnement des installations à sa charge. Dès la notification du marché et

sous un délai de deux (2) mois à compter de la réunion de lancement du marché, le Titulaire propose à France Travail la liste des pièces qu'il compte stocker.

France Travail impose cependant que les vingt (20) dalles de faux-plafonds à la charge du Titulaire soient stockées sur chaque site dans un délai de six (6) mois à compter de la notification du marché. Ce délai doit permettre au Titulaire d'inventorier l'ensemble des références et de passer une commande groupée.

Le Titulaire transmet lors de la réunion de lancement du marché le quantitatif et les caractéristiques des filtres et pré filtres de chaque site.

3.10.3.4 Stockage et utilisation de produits dangereux

Il est précisé qu'il n'existe aucun local de stockage de produits dangereux dans les immeubles. Le Titulaire ne peut en aucun cas stocker de tels produits chez France Travail, autres que ceux nécessaires à sa consommation journalière. Les produits corrosifs ou hautement inflammables ne peuvent être stockés à demeure sur les sites.

3.10.3.5 Engagements de service

La qualité sera mesurée à partir de l'ensemble des indicateurs techniques définis en annexe 5 du présent CCFT. Pour les indicateurs prenant en compte la durée d'indisponibilité des installations, l'indisponibilité cessera dès lors qu'une solution au moins palliative est effective. Les modalités relatives à la périodicité et à la présentation de ces indicateurs sont définies en annexe du Contrat.

SERVICE	GRANDEUR MESURÉE	DESCRIPTION DU RESULTAT ATTENDU	OUTIL DE MESURE
Conditions intérieures Hiver	Température ambiante	Hiver (pour Texte > -7°C) : Bureaux : 21°C (-1°C ; +1°C) Zone centrale : 21°C Sanitaires : 18°C Circulations : 18°C HALL : 19°C Ralentis de jour en périodes d'inactivité: 16°C Ralentis de nuit (hors locaux spécifiques ou occupés 24h/24) : 16°C	Thermomètre électronique

SERVICE	GRANDE UR MESUREE	DESCRIPTION DU RESULTAT ATTENDU	OUTIL DE MESURE
Conditions intérieures	Vitesse d'air résiduelle	Hiver : $V \leq 0,15 \text{ m/s}$ Eté : $V \leq 0,22 \text{ m/s}$ (consigne entre 25°C et 27°C)	Anémomètre
Conditions intérieures Eté	Température ambiante	<u>Eté (pour Texte < +32°C) :</u> Bureaux : 25°C (-1°C ; +1°C) Hall : 25°C (-1°C ; +1°C) Zones centrales : 25°C (-1°C ; +1°C)	Thermomètre électronique
Qualité de l'eau du réseau caloporteur	Diverses	pH : 9,6 à 10,5 Sulfites (mg/L) : 5 à 50 Oxygènes dissous (mg/L) : $\leq 0,05$ Fer dissous (mg/L) : $\leq 0,1$ Chlorures (mg/L) : ≤ 100 TH (°F): ≤ 12 Bactéries sulfato-réductrices (pr 100 mL) : ≤ 300 Flore totale (germes/mL) : $\leq 1\ 000$	Divers
Prise en compte des demandes	Délai de prise en compte	Prise en compte en HO – 30 min Prise en compte HNO – Niveau 0 : 1 h Prise en compte HNO – Niveau 1 : 1 h Prise en compte HNO – Niveau 2 : J+1 Prise en compte HNO – Niveau 3 : J+1	Constat / GMAO
Dépannages pendant la plage de service	Délai d'intervention sur les lieux	Prise en compte en HO – 1 h Prise en compte HNO – Niveau 0 : 2 h Prise en compte HNO – Niveau 1 : 3 h Prise en compte HNO – Niveau 2 : J+1 Prise en compte HNO – Niveau 3 : J+1	Constat / GMAO

SERVICE	GRANDE UR MESUREE	DESCRIPTION DU RESULTAT ATTENDU	OUTIL DE MESURE
Dépannages Palliatifs	Délai de réparation même provisoire	Niveau 0: Immédiat Niveau 1 : 2 h Niveau 2 : 12 h Niveau 3 : 16 h	Constat / GMAO
Dépannages Transmission des devis	Délai de devis pour réparation définitive	Niveau 0: 8 h Niveau 1 : 2 j Niveau 2 : 4 j Niveau 3 : 5 j	Constat / GMAO
Dépannages Réparation définitive	Délai de réparation définitive suite à OT	Niveau 0: 2 j Niveau 1 : 3 j Niveau 2 : 5 j Niveau 3 : 8 j	Constat / GMAO

4. MODALITES D'INTERVENTION

4.1 Délais d'intervention et de remise en service

L'intervention du Titulaire correspond au déplacement d'un technicien qualifié afin de :

- constater le désordre et qualifier le besoin d'une opération de maintenance ;
- réaliser la mise en sécurité, le cas échéant ;
- réaliser la remise en état de l'équipement, de façon définitive si possible ou à défaut de façon provisoire (avec un palliatif) auquel cas le délai de remise en état définitif doit être communiqué à France Travail avec les justifications associées (délai de validation d'un devis, délai d'approvisionnement en pièces et matériels, délai d'obtention d'une autorisation spécifique, etc.).

Les délais d'intervention, tous les jours 24 heures sur 24, sont classés en 4 niveaux définis dans le tableau ci-dessous :

• Niveau d'urgence	• Equipements concernés
• Niveau 0	• Uniquement pour l'intervention de désincarcération pour les ascenseurs et montes charges ainsi que pour toute opération portante

	atteinte à la sécurité des biens ou des personnes.
• Niveau 1	• Equipements de gravité G4*
• Niveau 2	• Equipements de gravité G3*
• Niveau 3	• Equipements de gravité G1* et G2*

* Les niveaux de gravité G1, G2, G3 et G4 associés aux équipements sont décrits dans le document **Annexe 4 – Niveaux de gravité des équipements** :

Nota :

Les « heures ouvrées » correspondent aux « heures d'ouverture du site ».

Les « jours ouvrés » correspondent aux « jours d'ouverture du site ».

Le délai d'intervention se mesure depuis la réception par le Titulaire de la demande d'intervention via le portail internet ou par fax ou outil de gestion des demandes de Pôle emploi jusqu'à la réalisation de l'intervention telle que définie ci-dessus.

Pour l'application du présent marché la période ouvrée, sur laquelle doit intervenir le Titulaire dans le cadre de son forfait est fixée de 6h30 à 19h30 du lundi au vendredi hors jours fériés.

Cette plage horaire d'intervention ne concerne pas les interventions correctives spécifiques en astreinte qui se déroulent 24h/24h et 7j/7j dans le cadre du forfait.

Les interventions préventives et les rondes sont réalisées, par principe pendant les heures d'ouverture des sites d'accueil de 9h à 17h, à l'exception de celles qui nécessitent l'arrêt des installations et qui peuvent être effectuées en dehors de ces heures de nuit ou le samedi et dimanche, sans supplément de prix et selon un planning établi en accord avec France Travail.

Si l'intervention ne nécessite pas le remplacement de pièces détachées, hors consommables :

- le Titulaire doit remettre l'installation en état ou en service selon le cas avant son départ du site.
- Si l'intervention nécessite le remplacement de pièces détachées, hors consommables.
- En cas de pièce disponible en magasin du Titulaire ou chez les fournisseurs, le délai de remise en service est de quatre (4) heures après la fin du délai d'intervention.
- En cas de pièce non disponible, le délai est fixé en accord avec France Travail. La date limite de remise en état devra être impérativement mentionnée dans le devis.

En cas de délai supérieur à trois (3) jours calendaires, le Titulaire fournira à ses frais la mise en place provisoire d'équipements de remplacement notamment en cas de pannes des installations de production thermique et frigorifique sauf impossibilité matérielle justifiée par des écrits de fabricants, de fournisseurs, d'organismes de contrôle, etc. ...

4.2 Horaires d'intervention et Astreinte

-
- Hors heure ouvrée, le Titulaire dispose d'un Centre d'appel 24h/24h et 7j/7j permettant d'enregistrer les demandes d'intervention et de déclencher les actions adaptées telles que prévues au présent CCFT.

Les agents d'astreinte du Titulaire, chargés du service de dépannage, doivent :

- être équipés d'appareils leur permettant d'être joints par téléphone à toute heure,
- avoir une parfaite connaissance des installations des sites,
- être qualifiés pour intervenir immédiatement et prendre des décisions qui s'imposent sur l'ensemble des installations.

Le numéro unique de téléphone pour Pôle emploi et permanent (7j/7j et 24h/24h) pour les demandes d'intervention, qu'elles soient faites durant les heures d'astreinte du Titulaire ou non est communiqué à France Travail dès la notification du marché.

Le Titulaire met à disposition, sur le site, une personne qualifiée dans un délai maximal de **2 heures** en cas de défaut grave, c'est à dire pouvant mettre en jeu la sécurité des personnes et des biens ou d'anomalie perturbant fortement le fonctionnement normal des immeubles. L'astreinte du Titulaire peut donc être activée par des représentants de France Travail.

- Le personnel d'astreinte du Titulaire dispose d'une parfaite connaissance des installations du site et est qualifié pour prendre les mesures conservatoires ou correctives qui s'imposent de façon immédiate, en faisant appel si nécessaire à des sous-traitants.
-
- Les noms, numéros de téléphone et adresses du personnel et le calendrier d'astreinte sont communiqués préalablement par le Titulaire, chaque mois, à France Travail.
-
- Les prestations à assurer en astreinte concernent l'ensemble des équipements et installations à la charge du Titulaire. Le coût des déplacements et des prestations effectués en astreinte est compris dans le forfait.
-
- Toute intervention effectuée dans le cadre de l'astreinte fera l'objet d'un rapport spécifique.
-

4.3 Accès

- Aucun agent du Titulaire et de ses sous-traitants ne peut être admis sans autorisation préalable de France Travail.
- A la notification du marché, le Titulaire remet à France Travail une liste des personnes susceptibles d'intervenir sur ses sites.

- Il est ensuite remis au Titulaire contre récépissé les badges et clés permettant l'accès aux installations.
- Le Titulaire s'assure de la fermeture des locaux après intervention.
- ***La perte d'un/de pass technique ou général entrainera le remplacement complet des cylindres et clés sur organigramme au frais du Titulaire.***

4.4 Travaux présentant un risque

- Avant tout travail présentant un risque pour les immeubles et ses occupants, une réunion préalable avec un représentant de France Travail est organisée. Un permis feu sera établi pour chaque tâche qui le nécessite (soudure, meulage, ...).

4.5 Dispositifs de protection et de sécurité

- Des dispositifs de protection doivent être installés lors des travaux et des opérations de maintenance pour la protection du personnel du Titulaire, des visiteurs et occupants des locaux.
- Dans le cas de travaux nécessitant l'ouverture prolongée des accès des immeubles, le Titulaire en informe le service de sécurité de France Travail afin que des dispositions soient prises pour éviter l'entrée de personnes non autorisés.

4.6 Plan de prévention type

- A la notification du contrat, le Titulaire devra mettre en place un plan de prévention sous 1 mois et ce pour chaque site. Le plan de prévention devra être établi et fourni avec à France Travail, conformément à la réglementation (Cf. Annexe 7).
- Il devra faire l'objet d'une mise à jour annuelle par le Titulaire.

5. SUIVI DES PRESTATIONS

5.1 Dossier de maintenance des installations

- Après chaque intervention, le bon de travaux issu de la GMAO du portail Internet de gestion des demandes d'une ronde, d'une opération corrective ou de travaux, est commenté de façon manuscrite par le Titulaire (compte rendu d'intervention).
- Ainsi, chaque opération effectuée sur un site donne systematiquement lieu à un compte rendu mentionnant le détail de toutes les opérations effectuées sur le bon de travaux.
- Le Titulaire se charge de la saisie des comptes rendus manuscrits au niveau des logiciels (GMAO et/ou portail Internet de gestion des demandes). Les comptes rendus

d'interventions détaillées sont portés à la connaissance de France Travail sous un délai maximum de 24h (vingt-quatre heures). En parallèle, France Travail se réserve le droit de demander au Titulaire de lui envoyer systématiquement les bons de travaux au numéro communiqué lors de la notification depuis le lieu de l'intervention avant de quitter le site. Dans ce cas un fax est mis à disposition du Titulaire sur chacun des sites.

• Les bons de travaux doivent obligatoirement contenir les informations minimales suivantes :

- Le type d'intervention (Ronde, Préventif, Travaux, Correctif,...)
- Origine de la demande (demandeur) ;
- Le nom du site ;
- La zone concernée sur le site et/ou le local ;
- Le domaine technique de l'intervention (Plomberie, Electricité,...) ;
- L'équipement ou l'installation concerné ;
- Jour et heure de la prise en compte du bon ;
- Jour et heure de l'arrivée sur le site ;
- Jour et heure de départ du site ;
- Durée de l'intervention ;
- Nombre d'intervenants ;
- Noms des intervenants ;
- Compte-rendu d'intervention le plus précis possible avec notamment les résultats des mesures effectuées et la liste des fournitures utilisés ;
- Signature du responsable de site (ou de son représentant) ;

Une copie de chaque bon de travaux restera sur site, à charge du Titulaire de les classer proprement (carnet à souche laissé à demeure sur site, mise en place d'un classeur, ...). Ce recueil de bon de travaux constitue la main courante du Titulaire sur le site.

Outre cette main-courante, le dossier de maintenance comprend, au minimum les éléments suivants :

- les documents de suivi imposés par la réglementation (cahier de chaufferie, carnet d'entretien pour les ascenseurs et les portes automatiques, ...),
- le registre de sécurité (mis en place par France Travail sur chaque site),
- le cahier de liaison de France Travail (mis en place par France Travail sur chaque site).

5.2 Rapports d'exploitation mensuel trimestriel et annuel

- Un rapport d'activité sera établi et regroupera l'ensemble des opérations réalisées. Les réunions et les rapports d'activités sont détaillés à l'Annexe Pilotage Technique Energétique et Administratif.

5.3 Plan pluriannuel de travaux

Le Titulaire doit fournir à France Travail un plan annuel présentant les travaux qu'il juge utile à minima (et pour l'intégralité des équipements contractuels) de prévoir sur la période du marché. Ce plan sera transmis au mois de juin de chaque année et comporte :

- La description des travaux proposés
- La motivation de ces travaux (réglementation, renouvellement de matériel arrivé en fin de vie, amélioration, recherche d'économies avec estimation du temps de retour sur investissement...)
- L'urgence des travaux proposés
- Le budget correspondant pour chaque poste
- L'année de réalisation estimée suivant le niveau de criticité (Urgent/Immédiat ; N+1 ; N+2)

L'ensemble des items sont abordés dans l'Annexe 7 du présent CCFT.

5.4 Indicateurs de performance et pénalités

Le Titulaire est tenu à une obligation de résultats concernant le respect des niveaux de conformité et d'engagement de service et indicateurs de performance.

En cas de non atteinte de ses objectifs de résultat, le Titulaire :

- En détermine les causes et en informe France Travail
- Informe également France Travail des moyens mis en œuvre pour remédier à cette non-atteinte et minimiser son impact pour France Travail
- Prend les mesures nécessaires pour en prévenir le renouvellement.

En cas de non-respect de ses obligations de résultats telles que mesurées par les indicateurs de conformité, il est fait application de pénalités.

Les indicateurs de conformité et les pénalités associées sont définis à l'article 7 du Contrat.

6. PREPARATION ET DEMARRAGE DU CONTRAT

6.1 Livrables contractuelles

- A la notification du marché, le Titulaire devra déployer un ensemble de documents, logiciel (GMAO, logiciel interne) dont la liste non exhaustive est décrite en Annexe 6_Planning des livrables.

6.2 Préparation administrative du Marché

- Dès notification du marché, le Titulaire prépare les outils d'organisation et de gestion des prestations telles que définis dans le présent CCFT.
 - Le Titulaire propose l'organisation des interventions de son personnel, présente le responsable et la liste nominative des différents intervenants à l'agrément de France Travail, dans un délai de quinze (15) jours calendaires au plus tard avant le début d'exécution des prestations.
 - Il prend possession de la documentation technique relative aux installations.
- Une réunion de lancement du marché a lieu dans les locaux de France Travail sous trente (30) jours après la notification du marché. Le Titulaire est averti de la date et du lieu de cette réunion de lancement 7 jours calendaires avant sa tenue. Cette réunion ne donne pas lieu à rémunération ni à remboursement des frais occasionnés par cette prestation. Le Titulaire a en charge d'en rédiger le compte rendu et de le transmettre à France Travail 10 jours ouvrés au plus tard après la réunion. Les documents demandés pourront être complétés et adaptés au plus tard dans le mois suivant la réunion de lancement du marché. Une fois validés par France Travail ces documents deviennent des pièces contractuelles.

6.3 Etat des lieux et préparation

Le Titulaire doit transmettre dans un délai de **trois (3) mois** un rapport de prise en charge complet des installations et équipements, avec reportage photographique à l'appui, dont il devra assurer l'entretien et la maintenance au titre des prestations forfaitaires. Le titulaire liste les équipements et installations de façon exhaustive et non équivoque.

Les équipements pour lesquels il ne peut remplir normalement ses obligations du fait de leur défaillance technique totale ou partielle ou du fait d'aspect réglementaire (sécurité, hygiène, pollution, etc.) sont identifiés.

Ce rapport donne lieu à un procès-verbal qui doit être approuvé par France Travail qui se réserve la possibilité de faire réaliser une analyse contradictoire par un expert de son choix.

Cet inventaire initial comprendra :

- La date de mise en service des équipements,
- Le recensement physique de l'ensemble des ouvrages, des installations et équipements (Chauffage, Rafraîchissement, Ventilation, Désenfumage, Sécurité Incendie, Eclairage, etc.)
- L'intégration des données signalétiques (désignation, fournisseur, marque, type, caractéristiques, puissance, débit, localisation, âge, date de mise en service, etc.) et des données techniques (paramètres de l'installation) dans une base de données

exploitable par une GMAO si l'option a été retenue par France Travail ou bien intégrer dans un fichier numérique exploitable type Excel.

- Les gammes de maintenance associées à ces équipements,
- La date de renouvellement des équipements,
- Une expertise technique de l'état général fonctionnel de chaque ouvrage, installation ou équipement, qui devra permettre d'affecter une classe d'état de référence :
 - Sur les caractéristiques suivantes :
 - Etat physique (note de 1 à 4)
 - Fonctionnement (note de 1 à 4)
 - Durée de vie (note de 1 à 4)
 - Fréquence de risque (note de 1 à 4)
 - Gravité (note de 1 à 4)
 - Détection du risque (note de 1 à 4)
 - Selon la notation suivante :
 - 1 = Hors Service
 - 2 = Nécessite réparation
 - 3 = Etat d'usage
 - 4 = Bon état
- Une synthèse quant au respect des normes réglementaires,
- Et toute autre information jugée utile par Pôle emploi.

A l'issue de l'inventaire initial, le Titulaire doit signaler – par écrit – à France Travail d'éventuels défauts ou non-conformités constatées par lui.

Cette disposition prend la forme d'un rapport, comprenant :

- Pour les équipements stratégiques, la liste complète des équipements (y compris ceux conformes) avec en regard, la description des anomalies constatées, ou la mention « sans réserve ». On entend par stratégique, tout équipement central de production et tout équipement de distribution principale.
- Pour les équipements non stratégiques, la liste des équipements sur lesquels le Titulaire souhaitera émettre une réserve, avec les commentaires correspondants.

La forme du rapport et l'outil utilisé pour le constituer (traitement de texte ou base de données) sont déjà soumis au France Travail, et approuvés. Le Titulaire ne peut se prévaloir d'une anomalie pour élever une quelconque réclamation ou ne pas satisfaire à ses obligations.

Au titre de l'initialisation, le Titulaire doit selon les délais définis ci-avant, et selon les prestations qu'il assure:

- établir le repérage des ouvrages, locaux, équipements, en effectuant des visites de prise en charge sur l'ensemble des sites,
- formaliser la localisation et fonction des ouvrages, locaux et équipements sous forme de schémas, plans et notes,

- identifier les fournitures, pièces détachées nécessaires à ses interventions (code, référence fournisseur...),
- détailler les caractéristiques techniques de chacun de ces éléments,
- renseigner le fichier fournisseurs,
- décrire les gammes et tâches de maintenance préventive et d'entretien sur la base des minimas fixés par le contrat et conformes à sa proposition technique,
- planifier les interventions,
- définir les paramètres de gestion des stocks (durabilité, délais d'approvisionnement, seuils du stock, prix,...).

Toutes les modifications ou adaptations des gammes de maintenance que le Titulaire jugera utiles ou nécessaires dans le cadre de son objectif de résultat peuvent être proposées à Pôle emploi. Elles devront être validées par France Travail avant d'entrer en vigueur. Ces modifications ou adaptations restent à la charge du Titulaire.

Le Titulaire doit effectuer dans son outil de GMAO :

- la mise à jour du logiciel
- la saisie initiale des installations techniques et de leurs caractéristiques associées (Cf. article 3.10.2.4 du présent CCFT)
- la saisie des gammes et tâches de maintenance préventive pour l'ensemble des équipements et ouvrages (Cf. article 3.10.2.4 du présent CCFT).

7. LIMITES DES PRESTATIONS

- Les limites de prestations sont définies de manière à garantir à chaque intervenant le plein exercice de sa responsabilité.

7.1 Principes généraux

- Pour chaque ensemble défini dans le présent contrat, les limites de prestation obéissent aux règles générales suivantes :
 - font partie, sans aucune restriction du contrat tous les équipements identifiés dans le présent CCFT et ses annexes ainsi que tous les réseaux les reliant entre eux,
 - pour l'alimentation ou l'asservissement des équipements, objet du contrat, les limites de prestations sont fixées aux borniers ou dispositifs de raccordement de l'équipement, inclus,
 - pour les organes hors contrat asservis ou alimentés par l'un des équipements contractuels, les limites de prestations sont fixées aux borniers ou dispositifs d'alimentation de l'organe exclus.

7.2 Limites avec les concessionnaires : statut propriétaire unique et mono-locataire

- Conformément aux contrats de fournitures passés avec les concessionnaires, les limites de prestations sont fixées de la manière suivante :

-
- Fournitures, pièces détachées et stocks

7.2.1 Electricité

- Limites de prestations immédiatement en aval du compteur du concessionnaire.
-

7.2.2 Eau de ville

- Limites de prestations immédiatement en aval de la bride de raccordement du compteur du concessionnaire, raccordement compris.

7.2.3 Evacuation eaux pluviales, usées, vannes

- Limites de prestations immédiatement en amont du raccordement sur le collecteur du réseau Public.
-

7.2.4 Gaz

- Limites de prestations immédiatement en aval du compteur du concessionnaire.
-

7.3 Limites avec les parties communes : statut copropriétaire et multi-locataire

- Les limites de prestations sont fixées de la manière suivante :

7.3.1 Electricité

- Limites de prestations immédiatement en aval du compteur du concessionnaire.
-

7.3.2 Eau de ville

- Limites de prestations immédiatement en aval du piquage sur le réseau commun, sous-compteur et/ou vanne comprise,
-

7.3.3 Evacuation eaux pluviales, usées, vannes

- Limites de prestations immédiatement en amont du raccordement sur le réseau commun.

7.3.4 Réseaux fluides (eau chaude, eau glacée, ventilation, VMC ...)

- Limites de prestations selon les spécificités du bai ou du règlement de copropriété.

8 PERIODE DE REVERSIBILITE ET FIN DE CONTRAT

Le Titulaire s'engage à accepter, sur la fin de période d'exécution du contrat, une période de réversibilité avec le nouveau Prestataire, définie par France Travail. Cet engagement est aussi valable en cas de résiliation du contrat.

Durant cette période de recouvrement, le Titulaire aura l'obligation de :

- Communiquer tous les documents et plans, ainsi que toutes bases de données établies, au nouveau Titulaire,
- Autoriser l'accès au nouveau Titulaire à la totalité des locaux et des installations,
- Participer à la présentation et à l'identification des installations techniques,
- Transmettre toutes les informations du GMAO nécessaire à la continuité des prestations

➤ Dispositions de fin de contrat

A la fin d'exécution du contrat, quelle qu'en soit la nature (expiration de la durée contractuelle, résiliation d'un des deux parties, etc.), le Titulaire s'engage à :

- laisser les installations et les locaux en parfait état d'entretien et de fonctionnement,
- restituer les moyens et les fournitures mis à disposition par France Travail,
- fournir la liste à jour des prestataires intervenants pour le compte du titulaire
- garantir toutes les dispositions énoncées lors de la période de recouvrement
- assurer les opérations qui permettront à France Travail de reprendre, ou de faire reprendre par un tiers, la prestation dans les meilleures conditions et à éviter toute interruption de celles-ci.
- fournir à France Travail ou au nouveau Titulaire tous les documents permettant la reprise des prestations. Il mettra en outre à la disposition de France Travail ou du nouveau Titulaire les moyens nécessaires à la mise en place de la structure d'exploitation du nouveau prestataire.

A cet effet, le Titulaire coopérera pleinement avec France Travail pendant toute la période de transition. Cette coopération s'étendra à l'accès à tout document, rapport, données servant à la traçabilité et la planification des installations, et toute autre information nécessaire pour permettre une reprise efficace des prestations et de l'exploitation des installations.

Un état des lieux et un procès-verbal relatif à l'état d'entretien et de fonctionnement des installations seront dressés contradictoirement.

En cas de contestation, France Travail pourra désigner un organisme de contrôle qui précisera la nature et l'importance des réparations à réaliser sur les installations afin de les rendre aptes à l'exploitation et en bon état de fonctionnement. Le Titulaire sera mis en demeure par lettre recommandée d'exécuter les travaux de remise en état immédiatement

après le procès-verbal. France Travail définira le délai à disposition du Titulaire pour lever les non-conformités stipulées dans le procès-verbal.

Ces opérations de réversibilité se dérouleront pendant le délai nécessaire à la réalisation de la réversibilité, y compris après expiration ou rupture du Contrat si nécessaire, ce à quoi le Titulaire s'engage.

Le coût de cette assistance est considéré comme expressément inclus dans le prix des Prestations facturé à France Travail au titre du présent Contrat.

Par ailleurs, le Titulaire doit accepter pendant les trois derniers mois de son contrat la présence éventuelle du nouveau Titulaire sans rémunération complémentaire et sans modification de ses obligations contractuelles. Il s'engage à restituer dans ce cadre automatiquement, et dans un délai de 15 jours calendaires suivant la date d'échéance du contrat, à France Travail tout document intéressant l'exécution de la prestation.

Audit techniques de fin de contrat

France Travail se réserve le droit de faire réaliser un audit de fin de contrat de maintenance par une société indépendante du Titulaire et choisit par France Travail.

9 OPERATIONS DE CONTROLE DE L'EXÉCUTION ET DE LA QUALITE DES PRESTATIONS

9.1 CONTROLES A LA CHARGE DU TITULAIRE

Le titulaire veille à ce que les normes de qualité mises en œuvre pour l'exécution des prestations attendues soient appliquées sans défaut jusqu'au terme de la prestation dont il est responsable.

Il effectue tous les contrôles de cohérence nécessaires à la bonne réalisation des prestations attendues. Il soumet à France Travail le détail des moyens mis en œuvre et lui fait connaître la procédure qualité activée. Cela comprend le contrôle des engagements environnementaux pris et la preuve de leur tenue tout au long du marché.

En cas d'incident, le titulaire fournit à France Travail les procédures ou actions correctives mises en œuvre.

9.2 CONTROLES REALISES PAR FRANCE TRAVAIL

Afin de contrôler le respect des engagements contractuels, France Travail se réserve le droit de demander, en cours d'exécution du marché, toutes les informations qu'il jugerait utiles au suivi de l'exécution des prestations.

France Travail se réserve également la possibilité d'effectuer des contrôles de la qualité d'exécution des prestations, sur les lieux d'exécution du marché.

10 ATTENTES PARTICULIERES VIS-A-VIS DU TITULAIRE

10.1 Devoir de conseil

Le titulaire, du fait de son expertise, est tenu de conseiller France Travail sur les modalités d'exécution des prestations. Ce devoir de conseil s'exerce au fil de l'exécution des prestations : il peut porter sur l'organisation mise en œuvre, les modalités d'approvisionnement, plus spécifiquement sur tout point lié à l'objet du marché qui pourrait faire l'objet de propositions d'optimisation, et, de ce fait, à la réduction des coûts. Cela englobe aussi les éléments concernant la démarche environnementale qu'il est possible de mettre en place.

10.2 Plan de progrès

De même, le titulaire s'engage à présenter à France Travail, annuellement / à la demande de celui-ci, un plan de progrès dont l'objectif est l'optimisation des prestations.

10.3 Devoir d'information

Le titulaire s'engage à informer ses interlocuteurs nationaux à la direction générale de France Travail de toute modification de la réglementation, de la norme en vigueur, de son processus de production.

10.4 Clause carbone et respect de la loi « climat et résilience »

L'exécution des prestations attendues doit s'insérer dans une démarche de protection ou de mise en valeur de l'environnement.

A cet effet, le titulaire s'engage pour l'exécution des prestations attendues à :

- réduire le nombre d'impressions papier en généralisant le format électronique et en n'imprimant les documents que sur demande expresse de France Travail.
En cas d'impression papier, le titulaire utilise du papier recyclé et non blanchi écolabélisé de type « Blue Angel » ou équivalent, en format recto-verso, avec une mise en page réduisant les impressions (2 documents par page, etc.) et une conception de document visant à limiter au maximum la consommation d'encre.

- réduire et recycler les déchets notamment par le recours aux structures issues de l'économie circulaire spécialisées dans le ramassage, la valorisation et le recyclage des déchets).
- Réduire les déplacements professionnels en privilégiant le travail à distance.

A l'issue de chaque année d'exécution de marché, le titulaire présente à France Travail un bilan quantitatif et qualitatif des mesures ainsi mises en place.

11 MODALITES DE PILOTAGE ET DE SUIVI DU MARCHE

11.1 INTERLOCUTEURS DU TITULAIRE AUPRES DE FRANCE TRAVAIL

Le titulaire désigne dans sa proposition technique un représentant qui est l'interlocuteur privilégié de France Travail pour l'ensemble des questions contractuelles ; celui-ci a autorité pour régler toute difficulté liée à l'exécution des prestations. Il représente le titulaire dans toutes les réunions où celui-ci est convié dans le cadre de l'exécution du marché et du contrôle des prestations. Il est en lien avec l'acheteur qui assure le suivi de l'exécution contractuelle du marché à la Direction des achats de France Travail.

Le titulaire met également à disposition de France Travail une équipe dédiée pour traiter des questions liées à la gestion opérationnelle des prestations.
Pour ce qui concerne le contrôle de la conformité technique des produits (ou des prestations), l'équipe dédiée du titulaire est en lien avec la Direction du siège de France Travail.

11.2 INTERLOCUTEURS DE FRANCE TRAVAIL AUPRES DU TITULAIRE

Les interlocuteurs du titulaire au sein de France Travail sont :

- Le directeur du siège ou son représentant, Responsable du département sécurité et environnement de travail et le responsable du budget.
- Les représentants dédiés de la direction des achats-marchés : l'acheteur en charge du suivi de l'exécution contractuelle et du contrôle de conformité technique, le responsable de département achats ;

11.3 INSTANCES DE PILOTAGE ET DE SUIVI

– Une **réunion de lancement** du marché réunissant les représentants du titulaire et les interlocuteurs nationaux de France Travail, cités à l'article 6.3.2 ci-dessus, est organisée après la notification du marché par l'acheteur coordinateur de la Direction Achats et Marchés.
Cette réunion a pour objectif de fixer le calendrier de mise en place du dispositif, les modalités opérationnelles d'exécution des prestations et leur calendrier prévisionnel. Lors de

la réunion de lancement, le représentant du titulaire doit être accompagné des personnes ayant la connaissance technique / chargés de l'exécution opérationnelle des prestations. Cette réunion de lancement a lieu dans les 45 jours ouvrés suivant la notification du marché.

La réunion de lancement peut être suivie si besoin d'une réunion technique visant à définir les modalités opérationnelles de réalisation des prestations.

– Une **réunion de bilan annuel** permet d'échanger sur l'exécution du marché et ses optimisations possibles, partager les points d'alerte sur les difficultés éventuellement rencontrées ;

– Dans le cadre de la réalisation des prestations attendues, des réunions peuvent être organisées ponctuellement soit à la demande de France Travail, soit à la demande du titulaire ;

Les invitations aux réunions sont envoyées par mail. Les comptes-rendus des réunions sont établis par le titulaire, transmis à France Travail dans les 2 jours ouvrés qui suivent les réunions, et validés par lui.

12. LISTE DES ANNEXES

- Annexe 1 : Schéma des réseaux E.U
- Annexe 2 : Inventaire des équipements
- Annexe 3 : Description des prestations prévues au forfait (Gammes de maintenance)
- Annexe 4 : Niveaux de gravité des équipements
- Annexe 5 : Indicateurs de performance
- Annexe 6 : Liste des livrables
- Annexe 7 : Pilotage Technique Energétique et Administratif