



France
Travail

CAHIER DES CHARGES FONCTIONNEL ET TECHNIQUE (CCFT)

**MARCHE DE PRESTATIONS D'EXPLOITATION - MAINTENANCE DES INSTALLATIONS
ELECTRIQUES ET DETECTION INCENDIE DES SITES DE FRANCE TRAVAIL REUNION**

Sommaire

 ERREUR ! SIGNET NON DEFINI.
1. CONTEXTE.....	4
2. OBJET DU MARCHE	5
2.1. PRESTATIONS RECURRENTES REMUNEREES AU FORFAIT	5
2.2. PRESTATIONS REMUNEREES HORS FORFAIT	5
3. DESCRIPTION DETAILLEE DES PRESTATIONS ATTENDUES	6
3.1. OBJET DE LA PRESTATION	6
3.2. OBLIGATION DU TITULAIRE	6
3.3. INSTALLATIONS ET OUVRAGES PRIS EN CHARGE	7
3.3.1 Dispositions générales	7
3.3.2 Modification de patrimoine	7
3.3.3 Installations et ouvrages.....	7
3.4. NATURE DES PRESTATIONS	7
3.4.1 Garantie de résultat	8
3.4.2 Prestations à réaliser	10
3.4.3 Accompagnement assuré par le Titulaire.....	10
3.4.3.1 Gestion	10
3.4.3.2 Assistance.....	11
3.4.3.3 Sécurité et sûreté incendie	11
3.4.4 Exploitation	12
3.4.5 Essais et contrôles.....	12
3.4.5.1 Essais et contrôles de performance.....	12
3.4.5.2 Essais et contrôles réglementaires	12
3.4.6 Suivi des garanties constructeurs et installateurs	13
3.5. DEVELOPPEMENT DURABLE.....	14
3.6. MOYENS MIS EN ŒUVRE.....	15
3.6.1 Moyens humains.....	15
3.6.1.1 Les Techniciens de maintenance	15
3.6.1.2 Réglementation et comportement.....	16
3.6.1.3 Agrément du personnel.....	16
3.6.1.4 Stabilité du personnel et vacance de poste.....	16
3.6.1.5 Suivi des connaissances.....	17
3.6.2 Moyens matériels.....	17
3.6.2.1 Dotation des techniciens de maintenance	17
3.6.2.2 Outillage.....	17
3.6.2.3 Moyens documentaires.....	18
3.6.2.4 Moyens informatiques.....	20
3.6.3 Fournitures, pièces détachées et stocks.....	20
3.6.3.1 Fournitures comprises dans le forfait : Consommables, pièces détachées et pièces de rechange	20
3.6.3.2 Fournitures non comprises dans le forfait : Consommables, pièces détachées et de rechange	22
3.6.3.3 Gestion du stock	23
3.6.3.4 Stockage et utilisation de produits dangereux	23
4. MODALITES D'INTERVENTION	23
4.1. DELAIS D'INTERVENTION ET DE REMISE EN SERVICE	23
4.2. HORAIRES D'INTERVENTION ET ASTREINTE.....	24
4.3. ACCES.....	25
4.4. TRAVAUX PRESENTANT UN RISQUE.....	25
4.5. DISPOSITIFS DE PROTECTION ET DE SECURITE	26
4.6. PLAN DE PREVENTION TYPE	26
5. SUIVI DES PRESTATIONS	26
5.1. DOSSIER DE MAINTENANCE DES INSTALLATIONS	26

5.2.	RAPPORTS D'EXPLOITATION SEMESTRIEL ET ANNUEL	27
5.3.	PLAN PLURIANNUEL DE TRAVAUX	27
5.4.	REUNIONS D'EXPLOITATION TRIMESTRIELLE.....	29
5.5.	COMPTE-RENDU SPECIFIQUES	29
5.6.	INDICATEURS DE PERFORMANCE ET PENALITES/BONUS	ERREUR ! SIGNET NON DEFINI.
6.	PREPARATION ET DEMARRAGE DU CONTRAT	29
6.1.	PREPARATION ADMINISTRATIVE DU MARCHE.....	29
6.2.	CONNAISSANCE DES INSTALLATIONS - ETAT DES LIEUX ET PREPARATION.....	30
7.	LIMITES DES PRESTATIONS	31
7.1.	PRINCIPES GENERAUX.....	31
7.2.	LIMITES AVEC LES CONCESSIONNAIRES : STATUT PROPRIETAIRE UNIQUE ET MONO-LOCATAIRE.....	31
7.2.1	Electricité.....	31
7.3.	LIMITES AVEC LES PARTIES COMMUNES : STATUT COPROPRIETAIRE ET MULTI-LOCATAIRE	31
7.3.1	Electricité.....	31
8.	LISTE DES ANNEXES.....	31

1. CONTEXTE

France Travail est constitué d'une direction générale, et d'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.

France Travail chiffres repères 2017 :

- 54 000 collaborateurs
- 8,2millions de demandes d'allocation traitées ;
- 403 000 entreprises utilisent nos services
- 711 000 formations prescrites, tous financeurs confondus
- 33,6 milliard d'euros versés aux demandeurs d'emplois pour le compte de l'assurance chômage ; 3,1 milliard d'euros versés pour le compte de l'Etat et du fonds de solidarité ;

Dans le cadre de sa mission de service public, France Travail s'engage à garantir l'accompagnement des demandeurs d'emploi dans leur recherche d'emploi et à répondre aux besoins de recrutement des entreprises. Les missions consistent à :

- Prospector le marché du travail,
- Accueillir, informer, orienter et accompagner,
- Procéder aux inscriptions sur la liste des demandeurs d'emploi,
- Indemniser le compte de l'organisme gestionnaire du régime d'assurance chômage et pour le compte de l'État,
- Recueillir, traiter, diffuser et mettre à disposition les données relatives au marché du travail et à l'indemnisation des demandeurs d'emploi,
- Mettre en œuvre toutes les autres actions confiées par l'État, les collectivités territoriales et l'Unedic en relation avec sa mission

Les statuts des sites de France Travail sont multiples. Il y a quatre 3 catégories :

- Les sites « Propriétaire unique » où France Travail est propriétaire unique du bâtiment,
- Les sites « Mono-locataire » 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 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.

2. OBJET DU MARCHE

Les stipulations du présent Cahier des Charges Fonctionnelles et Techniques (CCFT) portent sur l'exécution des prestations d'exploitation - maintenance des installations électriques et détection incendie des sites de France Travail Réunion.

Parmi les prestations objet du présent CCFT, on distingue les prestations dites récurrentes rémunérées au forfait et les prestations dites exceptionnelles 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

2.2. Prestations rémunérées hors Forfait

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.
- **La main d'œuvre pour des opérations de maintenance de niveau 4** (Cf. norme FDX 60.000).
- **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.
- **Les prestations rémunérées hors forfait peuvent également inclure des travaux commandés par l'établissement pour ses propres besoins, comprenant le matériel (qu'il soit décrit implicitement ou explicitement), la pose, la main d'œuvre, ainsi que toutes suggestions permettant la bonne exécution des travaux et leur usage.**
- **Le remplacement des onduleurs y compris la dépose**
- **Les prestations particulières**

3. DESCRIPTION DETAILLEE DES PRESTATIONS ATTENDUES

3.1. Objet de la prestation

L'exploitation - maintenance des installations électrique et détection incendie, objet du présent CCFT, 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 Régionale de France Travail Réunion 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 l'immeuble.

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.

En cas de phénomène météorologique de type cyclone, épisode orageux, ou tout autre événement naturel, le titulaire doit pouvoir mettre à disposition, si nécessaire, des équipes de renforts ou la main-d'œuvre qualifiée permettant de sécuriser les locaux, des biens et des personnes, pendant les phases de vigilance et/ou après le passage du phénomène météorologique et / ou après les phases de levée d'alerte. Cela inclut le contrôle des installations électriques et informatiques, ainsi que la sécurisation éventuelle de zones cibles et la protection des équipements techniques, etc.

Dans ce cadre, le titulaire doit pouvoir intervenir dans un délai maximal de 3h à compter de la levée d'alerte. Si des faits, qu'ils soient indépendants ou non de la volonté du Titulaire (faits de grève notamment), 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 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 est fournie dans le document [Annexe 1 – Liste des bâtiments et périmètre technique](#).

L'inventaire des ouvrages et équipements pris en charge est fourni, à titre indicatif et non contractuel, dans le document [Annexe 2 – Inventaire des équipements](#).

Le Titulaire est réputé avoir vérifié le contenu des documents techniques 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.

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

Le Titulaire prend en charge tous les équipements faisant partie des secteurs techniques décrits dans le document [Annexe 1 – Liste des bâtiments et périmètre technique](#).

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.

3.4.1 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.

La maintenance préventive 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, 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,...)

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.

En phase d'exécution de la maintenance préventive, par le titulaire du marché. Pour assurer une communication claire et anticipée concernant le passage des techniciens pour la maintenance préventive des installations électriques sur les différentes agences, afin de garantir une coordination fluide et une transparence dans les interventions.

Le titulaire du marché envoie un email de notification à l'agence concernée au moins **1 à 2 semaines** avant la date prévue de l'intervention. Cet email doit comporter les informations suivantes :

- Objet du mail : Prévision de la maintenance préventive des installations électriques
- Date et heure prévue de l'intervention : Détail du jour et des créneaux horaires durant lesquels les techniciens interviendront.
- Nom de l'intervention : Maintenance préventive des installations électriques (Préciser si un numéro de contrat ou une référence est nécessaire)
- Techniciens concernés : Indiquer les noms et coordonnées des techniciens qui seront présents sur site.
- Détails de l'intervention : Brève description des tâches à réaliser (contrôle des installations électriques, test de sécurité, mise à jour des équipements si nécessaire, etc.).
- Instructions spécifiques : Tout élément à prendre en compte par l'agence (accès aux locaux, coupures de courant temporaires, etc.).

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 opérations de maintenance préventive impliquant des arrêts complets seront réalisées en dehors des heures ouvrables, conformément à un planning qui devra être validé par France Travail. Le titulaire du marché est tenu de prendre en compte, dans son planning d'intervention, le délai nécessaire pour permettre au service informatique de procéder à l'arrêt sécurisé des serveurs. Ainsi, tout arrêt nécessitant une coupure de courant devra être planifié avec un préavis d'au moins **7 jours ouvrés** avant l'intervention sur site.

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

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.

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.

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 ou préventive sera consignée dans un cahier de liaison, tenu par le Titulaire et mis 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.

Par ailleurs, le technicien du titulaire du marché ne peut déroger à la complétude de ce cahier de maintenance au motif de l'utilisation d'une GMAO. En cas de constatation d'un manquement à cette exigence, l'établissement se réserve le droit d'appliquer des pénalités.

Il est essentiel de souligner qu'en cas d'absence du cahier de liaison sur site, le titulaire du marché s'engage à informer France Travail par e-mail dans les plus brefs délais. Cela garantit la transparence et permet une traçabilité des interventions, assurant ainsi que toutes les actions de maintenance sont documentées et accessibles.

De plus, les cahiers de liaison seront installés et pris en charge par le titulaire du marché. Cette responsabilité implique que le Titulaire assurera non seulement la fourniture des cahiers, mais aussi leur mise en place, garantissant ainsi que toutes les interventions sont correctement enregistrées et facilement consultables par France Travail ou tous autres services

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.

3.4.2 Prestations à réaliser

Le titulaire prend en charge les prestations qui sont décrites dans le document [Annexe 3 – Description des prestations](#) prévues au forfait

3.4.3 Accompagnement assuré par le Titulaire

3.4.3.1 Gestion

- La gestion des actions en lien avec le process de demandes d'intervention de France Travail 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 24 h / 24 (uniquement hors heures ouvrables),
- La gestion 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

Dans le du marché de maintenance préventive et corrective des installations électriques, le titulaire du marché s'engage à fournir un accompagnement complet et expert, en mettant l'accent sur le respect des normes en vigueur. Les points d'accompagnement suivants seront réalisés pour garantir une gestion optimale des installations électriques de France Travail :

Gestion des demandes d'intervention : Le titulaire du marché sera responsable de la gestion des actions en lien avec le processus de demandes d'intervention de France Travail. Il coordonnera les interventions avec les systèmes de gestion technique de bâtiment (GTB), lorsque ceux-ci existent, afin d'assurer une intégration fluide et efficace des services.

Centre d'appel 24/24 : Une gestion centralisée des demandes de dépannage sera mise en place, accessible via un centre d'appel opérationnel 24 heures sur 24, exclusivement en dehors des heures ouvrables. Cela garantira une réactivité accrue en cas de besoin urgent, permettant ainsi à France Travail de bénéficier d'une assistance immédiate.

Gestion des énergies : Le titulaire du marché assistera France Travail dans la gestion de l'énergie, en offrant un accompagnement dans ses relations avec les fournisseurs d'énergie. Cet accompagnement comprendra des conseils sur l'optimisation des contrats et l'analyse des consommations afin de favoriser une gestion éco-efficace des ressources énergétiques.

Maintenance et suivi des interventions : Le titulaire du marché assurera la gestion de la maintenance des installations électriques, comprenant l'assistance aux réunions périodiques, l'établissement de rapports et comptes rendus d'interventions. Il veillera également au suivi des garanties, à la mise à jour des registres de sécurité, garantissant ainsi la conformité avec les normes en vigueur.

Gestion de la documentation technique : Une attention particulière sera portée au classement, au suivi et à la mise à jour des dossiers d'ouvrages exécutés (DOE) et de la documentation technique de chaque site.

De plus, le titulaire gèrera les stocks et les archives, assurant ainsi une traçabilité complète et un accès facile aux informations pertinentes.

3.4.3.2 Assistance

Le titulaire du marché assurera une assistance complète dans plusieurs domaines clés :

Suivi des garanties : Un accompagnement dédié sera mis en place pour le suivi des garanties des équipements, garantissant que France Travail bénéficie de toutes les protections contractuelles disponibles.

Collaboration avec les bureaux de contrôle : Le titulaire du marché facilitera l'interaction avec les bureaux de contrôle pour les vérifications périodiques, en assurant la mise en configuration adéquate des installations afin de préparer les contrôles. Cette assistance inclura également un soutien lors des essais réglementaires, garantissant que toutes les normes sont respectées.

Pilotage des fournisseurs d'énergie : Une gestion proactive des relations avec les fournisseurs d'énergie sera mise en œuvre, permettant d'optimiser les coûts et d'assurer la continuité des services énergétiques. Le titulaire du marché agira en tant qu'intermédiaire, veillant à ce que France Travail reçoive le meilleur soutien possible.

Consignation des installations : En cas d'interventions sur les installations techniques, le titulaire s'assurera que toutes les consignations sont correctement effectuées, garantissant la sécurité des opérations. La remise en service des installations sera accompagnée d'une vérification rigoureuse de leur bon fonctionnement, afin de certifier leur conformité et leur efficacité avant de les remettre en service.

3.4.3.3 Sécurité et sûreté incendie

Participation aux essais de sécurité incendie : Le titulaire du marché participera activement aux essais de sécurité incendie, garantissant que toutes les installations respectent les normes en vigueur. Cette participation inclura la documentation et l'analyse des résultats des essais, permettant d'identifier rapidement les éventuelles non-conformités et d'apporter les correctifs nécessaires.

Gestion et mise à jour des documents de sécurité : Une gestion systématique et rigoureuse des documents relatifs à la sécurité des installations sera mise en place. Le titulaire du marché s'assurera que ces documents soient régulièrement mis à jour pour refléter les évolutions normatives et les spécificités des installations maintenues. Cette démarche vise à garantir que France Travail dispose toujours d'informations précises et à jour, facilitant ainsi la conformité aux exigences réglementaires.

Application des consignes de sécurité : L'application stricte des consignes de sécurité relatives à l'intrusion et à l'incendie sera une priorité. Le titulaire du marché veillera à ce que toutes les équipes d'intervention soient formées et sensibilisées à ces consignes, minimisant ainsi les risques d'incidents. Des procédures claires seront établies pour assurer une réponse rapide et efficace en cas d'alerte.

3.4.4 Exploitation

Le prestataire a pour mission de surveiller et contrôler les installations, par des inspections périodiques, et de prévenir ainsi tout incident, panne ou dérèglement. Il doit assurer la continuité de service et la permanence du bon fonctionnement des installations. Toutes les missions du prestataire seront réalisées dans le respect des obligations légales et réglementaires, avec du personnel formé et habilité.

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 prestataire doit conduire et piloter les installations, avec un souci permanent d'optimisation et d'économie d'énergie, en fonction des objectifs et des contraintes liées au site.

Le personnel du prestataire sera compétent pour utiliser les outils d'aide à l'exploitation, établir les premiers éléments de diagnostic, rétablir le fonctionnement normal des installations dans le cas de défauts mineurs, faire intervenir du personnel spécialisé en cas de besoin.

La conduite des opérations comporte notamment :

- L'analyse des dérives et la correction des paramètres de fonctionnement des installations, avec tenue à jour des documents nécessaires

- L'adaptation des actions aux spécificités du site

- La tenue à jour des documents relatifs à la conduite des installations, en particulier en cas d'évolution de celles-ci, ou de modification des conditions demandées

- La prise des mesures conservatoires propres à assurer la sécurité des biens et des personnes ainsi que

- La sauvegarde des installations en cas d'incidents

- Les réglages et équilibrages pour obtenir le résultat demandé au moindre coût

- La recherche du fonctionnement optimal des équipements, tant au point de vue des consommations que de l'usure des matériels

- L'information à France Travail de tous les incidents ou risques potentiels d'incidents risquant d'entraîner une dégradation du service ou un danger pour les biens ou les personnes.

3.4.5 Essais et contrôles

3.4.5.1 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.

3.4.5.2 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.

3.4.6 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 Travail 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.

3.5. 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 France Travail, 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 prestataire doit : assurer le pilotage des outils de gestion technique des bâtiments (GTB, GTC..) quand elles existent 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
- 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, protection des sols extérieurs durant les interventions,
- 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 prestataire 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 du Grenelle II devrait donc être portée à notre connaissance, ainsi que son impact éventuel
- Le prestataire doit accompagner France Travail dans la relation avec les fournisseurs d'énergie.

3.6. Moyens mis en œuvre

3.6.1 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 France Travail,
- Des documents à tenir à jour ou à fournir,
- De l'information et du reporting auprès de France Travail,
- De prendre connaissance des informations, remarques, consignes ou demandes d'intervention de France Travail et de les transmettre à son personnel en région,
- 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 France Travail 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.

3.6.1.1 Les Techniciens de maintenance

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

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

Une habilitation à jour pour intervention sur les installations électriques HT et BT, les titres d'habilitations peuvent être demandés à tout moment sur site. Les techniciens doivent disposer de leur titre d'habilitation sur eux à chaque intervention.

3.6.1.2 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.

3.6.1.3 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 récuser 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 immobilier ou sécurité des personnes et des biens de France Travail.

France Travail se réserve le droit, pour des raisons professionnelles dûment motivées, de demander le remplacement de tout membre du personnel du Titulaire ou même de lui refuser l'accès des lieux, en particulier en cas d'absence d'agrément préalable.

France Travail se réserve la faculté, à tout moment pendant l'exécution du marché, de solliciter par écrit, dûment motivé par des raisons professionnelles, le remplacement de l'un des intervenants affectés à l'exécution des prestations. Le Titulaire s'engage à, dans un délai maximum de huit jours calendaires à compter de la date de réception de la demande, lui proposer un remplaçant d'expérience et de compétences au moins équivalentes ; à cet effet, il transmet à France Travail le curriculum vitae du remplaçant proposé. Les dispositions du présent alinéa sont également applicables dans le cas où un remplaçant intervient à l'initiative du titulaire, pour quelle que cause que ce soit, notamment la démission, le licenciement, le décès ou l'absence de longue durée de l'intervenant ; dans ce cas, le délai précité de huit jours calendaires court à compter de la date à laquelle le titulaire a connaissance de la nécessité du remplacement.

En toute hypothèse, le silence gardé par France Travail dans un délai de dix jours calendaires à compter de la date de réception du curriculum vitae correspondant vaut acceptation du remplaçant ou nouvel intervenant proposé. En cas de refus porté à la connaissance du titulaire dans ce même délai, ce dernier est tenu de proposer un nouveau remplaçant dans les conditions prévues au présent article.

Le Titulaire prend toute mesure pour que ces éventuels remplacements et affectations d'un nouvel intervenant à l'exécution des prestations ne perturbent en rien le calendrier et la qualité des prestations fournies. Les coûts induits sont intégralement supportés par le Titulaire, qui fait également son affaire des éventuels litiges de toute nature avec son personnel qui trouveraient leur origine dans une demande de remplacement ou un refus de France Travail.

3.6.1.4 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 un 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, etc.).

Le titulaire s'engage à informer France Travail de tout changement de personnes affectées pour réaliser la prestation dans un délai minimum de 1 mois.

3.6.1.5 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.

3.6.2 Moyens matériels

3.6.2.1 Dotation des techniciens de maintenance

Le Titulaire dote son personnel d'exécution d'une tenue de travail adapté à sa fonction et validée par France Travail.

Les tenues doivent être propres et soignées.

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.

3.6.2.2 Outillage

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

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,...

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

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 ° 65-48 du 8 janvier 1965. Des dispositifs de circulation en toiture sont mis en place et doivent être utilisés.

Le Titulaire a obligation d'informer France Travail 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.

3.6.2.3 Moyens documentaires

Le titulaire doit assurer la gestion, la conservation et la mise à jour de la documentation technique communiquée par France Travail, notamment en cas de modifications des appareils ou équipements consécutives à ses interventions. Cette documentation reste la propriété de France Travail et ne sera utilisée par le titulaire qu'à des fins d'exécution du présent contrat. Aucune documentation ne peut être retirée du site sans l'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 désigné par celui-ci, et un exemplaire propre à chaque site sera conservé sur place dans l'espace dédié au titulaire. France Travail fournira également la documentation relative aux modifications effectuées de son seul fait. Dans ce cas, le titulaire s'engage à classer cette documentation et à mettre à jour sa propre documentation en conséquence, afin de disposer d'informations complètes et homogènes.

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

En cas de constatation de l'absence d'un cahier de liaison ou d'un registre de sécurité lors de la période de prise en charge, le titulaire devra en faire mention dans son rapport. Il s'engage également à fournir les différents registres pour les sites non pourvus et à veiller à la complétude des différents registres et cahiers de liaison, en s'assurant qu'ils sont régulièrement mis à jour et correctement renseignés.

3.6.1.1.1. Gestion de la Maintenance Assistée par Ordinateur (GMAO)

Dans le cadre du marché de maintenance préventive, la Gestion de la Maintenance Assistée par Ordinateur (GMAO) du bâtiment doit inclure des fonctionnalités essentielles pour une gestion optimale. Les éléments clés à intégrer dans la GMAO sont les suivants :

- Inventaire détaillé des équipements :
La GMAO doit permettre un recensement exhaustif des équipements, incluant les références techniques, les dates de mise en service, les garanties, ainsi que les historiques de maintenance.

- Planification des interventions préventives :

Le système doit permettre une planification automatique des opérations de maintenance préventive, en fonction des recommandations des fabricants, des réglementations en vigueur (par exemple, les contrôles périodiques), et des échéances spécifiques à chaque équipement. Les logiciels GMAO contribuent à la mise en place de plans de maintenance préventive personnalisés, intégrant des informations sur la fréquence des interventions, les procédures à suivre et les ressources nécessaires.

- Gestion des interventions correctives :

La maintenance corrective consiste à intervenir après une panne ou un dysfonctionnement pour réparer ou remplacer les éléments défectueux. Cette approche nécessite une réaction rapide pour minimiser les temps d'arrêt et garantir la disponibilité des équipements. La GMAO doit permettre la création et le suivi des bons de travail pour les interventions correctives, en assurant la traçabilité des travaux effectués et la disponibilité des pièces de rechange. De plus, les devis liés à la gestion

des interventions correctives doivent être consultables en ligne par France Travail, assurant ainsi transparence et suivi des coûts.

- Archivage et documentation technique :

La GMAO doit permettre le stockage et l'accès à la documentation technique (plans, schémas, manuels des équipements), facilitant ainsi la gestion quotidienne et les audits de conformité.

- Rapports personnalisés et tableaux de bord :

La GMAO doit offrir des rapports et des tableaux de bord personnalisables, permettant aux responsables de suivre l'état des équipements fluides, la performance des interventions de maintenance, et d'optimiser l'utilisation des ressources.

- Historique complet des interventions :

La GMAO doit permettre de consulter l'historique détaillé des opérations de maintenance, incluant les interventions passées, les actions réalisées, les équipements concernés et les pièces utilisées. Cela facilite le suivi de la performance des équipements et des opérations.

- Suivi réglementaire et conformité :

La GMAO doit intégrer des rappels automatiques des échéances liées aux obligations réglementaires (contrôles techniques périodiques, mise aux normes) et générer des documents de conformité en cas de vérifications ou d'audits.

- Gestion multi-sites :

La GMAO doit permettre la gestion centralisée des interventions sur plusieurs sites, avec des fonctionnalités de consolidation des données par site, tout en facilitant le suivi des performances des équipements sur chaque localisation.

- Gestion des contrats de maintenance et garanties : La GMAO doit permettre le suivi des contrats de maintenance en cours (dates de fin, conditions de garantie, obligations contractuelles), ainsi que des alertes lorsque les échéances approchent, afin de garantir la continuité des services.
- Notifications automatiques et alertes : Le système doit inclure des notifications automatiques (par email) pour prévenir France Travail en cas de dysfonctionnement critique des équipements ou pour rappeler les échéances importantes (maintenance, renouvellement de contrat, etc.).
- Transmission annuelle des données à France Travail : Annuellement, les données de la GMAO devront être transmises à France Travail sous forme de fichiers Excel ou tout autre format requis. Cela garantit la conformité avec les obligations réglementaires et facilite la gestion des informations de maintenance à l'échelle nationale.
- Protection des données et mises à jour :

Le titulaire du marché sera responsable de la protection des données et des informations figurant dans la GMAO. Il s'engage à tenir à jour les mises à niveau du logiciel sans demander de révision de prix. En cas de changement de GMAO, le titulaire du marché a l'obligation d'informer France Travail afin d'assurer la continuité des services et la sécurité des données.

- Déploiement de la GMAO et formation : Le titulaire du marché devra mettre en place, dans un délai de 3 mois après la réunion de lancement du marché, le déploiement, l'implémentation des données et l'utilisation de la GMAO par France travail, incluant la formation des agents de France Travail utilisant le logiciel. Il devra également s'assurer que la GMAO permet la création de comptes individuels, avec un minimum de 5 comptes disponibles pour les utilisateurs. Pour garantir une vision client optimale, la GMAO doit être utilisable en ligne, sans installation de logiciel sur les équipements informatiques de France Travail.

3.6.2.4 Moyens informatiques

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

3.6.3 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.

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

Au titre du forfait annuel, le Titulaire doit la fourniture et la pose de toute pièce de rechange, dont le remplacement (suite à 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 (devi) Euros HT.

Pour toute pièce supérieure à ces cent cinquante (150) Euros HT, une franchise équivalente à 150€ 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 vente).

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

PRESTATIONS	Prise en charge financière		
	Titulaire (Forfait)	France forfait)	Travail (Hors
Fourniture de consommables < = franchise	X		
Fourniture de pièces d'usure (liste ci-dessous < = 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 ou 5			X

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 du 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.

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

- Tous types de lampes et d'ampoules d'éclairage, spots, halogènes, tubes fluorescents, lampes fluocompacts, 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).
- 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,
- 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),
- Et tout autre petit accessoire mécanique ou électrique dont la valeur marchande unitaire est < 150 €HT et de fait intégrée au forfait.
- 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 : enjolveurs, prises de courants, interrupteurs, détecteurs de présence,...
- Les équipements de sécurité incendie et de détection intrusion (détecteurs de fumée, déclencheurs manuels, sirènes, claviers,...
- Blocs Autonomes d'Éclairage de Sécurité :
- Tous les blocs autonomes d'éclairage de sécurité fournis devront être équipés d'un système automatique de test intégré (SATI), conforme à la norme NFC 71-820, et doivent être compatibles avec la télécommande en place.
- Ampoules et Fusibles :
- Ampoules et fusibles équipant les armoires et tableaux, ainsi que les voyants lumineux, boutons poussoirs de tableaux, et clefs de réarmement.
- Fusibles de Toutes Natures :
- Tous types de fusibles (électriques, thermiques, etc.), sans limitation de taille, ainsi que les fusibles ou bobines des clapets coupe-feu, volets coupe-feu et portes coupe-feu.
- Thermomètres et Manomètres :
- Appareils de mesure pour les réseaux, assurant le contrôle et la régulation des systèmes.
- Manchettes de Réparation :
- Manchettes de réparation de tous diamètres pour assurer l'intégrité des installations.
- Signalétique des Installations Techniques :
- Pictogrammes, autocollants, affiches, pancartes, plaques gravées, contribuant à la sécurité et à la bonne utilisation des installations.
- Cartouches CO2 :

Utilisées pour les ouvrants de désenfumage, notamment celles nécessaires aux essais des bureaux de contrôle.
- Accessoires Mécaniques et Électriques :
- Tout autre petit accessoire mécanique ou électrique dont la valeur marchande unitaire est inférieure à 150 € HT, intégré au forfait.

- Composants des Tableaux et Armoires Électriques :
- Coupe-circuits, disjoncteurs, interrupteurs, disjoncteurs différentiels, horloges, contacteurs, sectionneurs, télérupteurs, relais, relais thermiques, télécommandes, blocs de secours, plastrons, et autres pièces nécessaires au bon fonctionnement des installations.
- Appareillage et Équipements Électriques :
- Enjoliveurs, prises de courant, interrupteurs, détecteurs de présence, garantissant une utilisation optimale des installations électriques.
- Équipements de Sécurité Incendie et Détection Intrusion :
- Détecteurs de fumée, déclencheurs manuels, sirènes, et claviers, assurant la sécurité des locaux.
- Pièces Détachées et Composants :
- D'une façon générale, toutes les pièces détachées et composants d'équipements nécessaires au remplacement d'éléments reconnus défectueux ou inaptes à effectuer leur service.
- Remplacement des Tubes Fluorescents
- Remplacement par Pavés LED :
- Étant donné l'arrêt de fabrication des tubes fluorescents, le titulaire devra remplacer ceux-ci par des pavés LED. Cela inclut l'intégration à sa charge de l'ensemble des travaux d'adaptation matériel et technique.
- Volume de Remplacement :
- Le titulaire s'engage à prévoir un minimum de 20 remplacements par an.
- Consignation des Remplacements :
- Chaque remplacement de tube fluorescent par un pavé LED devra être consigné dans le rapport d'intervention du titulaire.
- Décompte dans les Rapports Semestriels :
- Les remplacements effectués doivent apparaître dans les différents rapports semestriels, permettant à France Travail d'évaluer les actions menées et l'efficacité des remplacements réalisés.

Il est essentiel de considérer également les dalles de faux plafond comme des pièces consommables, particulièrement lorsque des points lumineux encastrés y sont implantés. Cette approche repose sur plusieurs raisons fondamentales :

- **Usure et Remplacement Régulier** : Les dalles de faux plafond, surtout celles ayant des luminaires encastrés, sont soumises à une usure continue due à des facteurs tels que la chaleur émise par les lampes, l'humidité ambiante et d'autres conditions environnementales. Cela peut entraîner leur détérioration, rendant leur remplacement nécessaire pour maintenir l'intégrité esthétique et fonctionnelle des espaces.
- **Prévision de Stock** : Afin de répondre rapidement aux besoins de maintenance, le titulaire devra prévoir un stock de minimum cinq dalles de faux plafond par site. Cela garantira une réactivité immédiate en cas de remplacement, minimisant ainsi les temps d'interruption des activités et assurant une continuité de service.
- 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.

3.6.3.2 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 3.6.3.1.

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 mille cinq cents (1500) Euros HT, 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 de l'immeuble).

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.

3.6.3.3 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.

3.6.3.4 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.

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	Délai d'intervention	Equipements concernés
Niveau 0	1 (une) heure ouvrée	Uniquement pour : <ul style="list-style-type: none"> - remise en service suite à une disjonction générale - déclenchement des systèmes de désenfumage et incendie - Alarme technique continue (onduleur etc) - Levée de doute suite présence fumée ou odeur brûlée
Niveau 1	3 (trois) heures ouvrées	Equipements de gravité G4*
Niveau 2	8 (huit) heures ouvrées	Equipements de gravité G3*
Niveau 3	3 (trois) jours ouvrés	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 mail ou par fax 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 7h à 18h 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 sont réalisées, par principe pendant les heures d'ouverture des sites d'accueil de 8h 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 sur la région 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 sur la région, 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 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 24 h / 24 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 France Travail 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 en place un service d'astreinte 7 jours sur 7 et 24 heures sur 24.

Le Titulaire met à disposition, sur le site, une personne qualifiée dans un délai maximal de **3 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 de l'immeuble. 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 fait l'objet d'un rapport spécifique.

Conformément aux dispositions établies dans le présent Cahier des Clauses Fonctionnelles et Techniques (CCFT), le Titulaire s'engage à mettre en œuvre un service d'astreinte, disponible 24 heures sur 24 et 7 jours sur 7, afin d'assurer le dépannage des installations et la sécurité des personnes et des biens.

En cas de manquement à la sollicitation de l'astreinte tel que décrit ci-dessus, et en particulier en cas de sinistre de toute nature résultant de cette négligence, la responsabilité du Titulaire sera engagée. En vertu de l'article 1231-1 du Code civil, tout débiteur est tenu de réparer le préjudice causé par l'inexécution de son obligation, sauf à prouver que cette inexécution est due à une cause étrangère qui ne peut lui être imputée. Ainsi, le Titulaire devra répondre de tous les dommages subis par France Travail ou par des tiers, résultant d'une défaillance dans la gestion du service d'astreinte, que ce soit en raison d'une absence de réaction appropriée, d'une intervention tardive ou d'un défaut de qualification de son personnel. Ce cadre juridique impose au Titulaire une obligation de résultats en matière de sécurité, et toute défaillance à cet égard pourra donner lieu à des recours en responsabilité pour réparer les conséquences des sinistres causés par cette négligence.

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.

4.4. Travaux présentant un risque

Avant tout travail présentant un risque pour l'immeuble 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 de l'immeuble, 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

Avant de commencer ses prestations, le Titulaire du marché doit établir et fournir à France Travail, conformément à la réglementation, son Plan de Prévention type.

5. SUIVI DES PRESTATIONS

5.1. Dossier de maintenance des installations

Chaque opération effectuée sur un site donne systématiquement lieu à un compte rendu mentionnant le détail de toutes les opérations effectuées sur le bon de travaux.

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 faxer 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 (Préventif, Travaux, Correctif,...)
- Origine de la demande (demandeur) ;
- Le nom du site ;
- La zone concernée sur le site et/ou le local ;
- 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
- 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 semestriel et annuel

Un rapport d'activité semestriel sera établi et regroupera l'ensemble des opérations réalisées.

Le Titulaire établit, chaque semestre, un bilan de la période écoulée appelé "Rapport semestriel d'exploitation", accompagné des pièces justificatives, analyses et commentaires, au plus tard le quinze (15) du mois suivant la période considérée.

Ce rapport comprend notamment :

- Le nombre de visites de maintenance préventive et corrective, le temps passé et les actions effectuées au cours de ces visites,
- la répartition du préventif et du correctif par lot technique et par site,
- le bilan des travaux,
- les problèmes et incidents particuliers et/ou récurrents ainsi que leurs causes,
- les défauts couverts par la garantie en cours des ouvrages,
- les performances des principaux équipements, rendements,
- les conditions spécifiques de fonctionnement (durée de marche et de panne des principaux équipements, incidents de fonctionnement et défaillances, actions effectuées, en précisant les actions effectuées en astreinte),
- le bilan quantitatif et financier des consommables, fournitures et pièces détachées,
- le suivi des consommations avec analyse des dérives,
- les propositions de travaux chiffrés pour préparation des budgets,
- les démarches engagées et proposées en termes de développement durable.

Ce rapport comportera également l'historique des données des rapports précédents, permettant à France Travail d'effectuer des comparaisons.

A la fin de chaque année civile, en complément de la remise du rapport semestriel d'exploitation, le Titulaire établit un rapport annuel d'exploitation reprenant les données de semestres écoulés, et compare les résultats annuels à ceux des années précédentes. Ce rapport est remis avant le 31 janvier de l'année suivante.

5.3. Plan pluriannuel de travaux

Le Titulaire doit fournir à France Travail un plan annuel présentant les travaux qu'il juge utile 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

Tous les ans, le Plan pluriannuel de travaux sera examiné lors d'une réunion entre France Travail et le Titulaire. Cette réunion est comprise dans le prix forfaitaire proposé par le titulaire. Elle est organisée à l'initiative de France Travail.

Le titulaire doit fournir à France Travail un plan annuel présentant les travaux qu'il juge utiles de prévoir pour la période du marché. Ce plan, transmis chaque année au mois de juin, doit comporter des éléments cruciaux tels que la description des travaux proposés, la motivation de ces travaux, l'urgence de leur réalisation, ainsi que le budget correspondant pour chaque poste.

Objectifs du plan pluriannuel de travaux

Anticipation et prévision : le plan pluriannuel permet à France Travail de prévoir et d'anticiper les travaux nécessaires pour maintenir l'efficacité et la sécurité des installations. En identifiant les besoins à long terme, le titulaire contribue à une gestion proactive des ressources.

Conformité réglementaire : les travaux proposés doivent répondre aux exigences réglementaires en vigueur, garantissant que toutes les installations respectent les normes de sécurité et de performance. Cela aide à éviter des sanctions potentielles liées à la non-conformité.

Planification budgétaire : en établissant un budget détaillé pour chaque poste, le plan facilite la planification financière de France Travail. Cela permet d'optimiser les dépenses et d'allouer les ressources nécessaires aux travaux prioritaires.

Evaluation des priorités : le classement par ordre d'urgence des travaux proposés aide France Travail à se concentrer sur les interventions les plus critiques. Cela contribue à garantir la continuité des services et la sécurité des utilisateurs.

Suivi et évaluation : la réunion annuelle entre France Travail et le titulaire, qui a lieu pour examiner le plan pluriannuel, permet un suivi régulier de l'avancement des travaux. Cette interaction renforce la transparence et l'engagement mutuel.

Traitement des travaux jugés urgents

En cas de travaux jugés urgents, il est essentiel que le titulaire :

Fournisse des devis comparatifs : le titulaire doit accompagner son offre de devis comparatifs pour permettre à FRANCE TRAVAIL d'évaluer les différentes options disponibles. Cela favorise une prise de décision éclairée et garantit la meilleure allocation des ressources.

Privilégie la disponibilité du matériel local : il est crucial de privilégier des fournisseurs qui peuvent garantir la disponibilité rapide du matériel requis en local. Cela minimise les délais d'intervention et réduit les perturbations pour France Travail.

Présente une étude technique : pour chaque intervention urgente, si nécessaire, le titulaire doit fournir une étude technique qui justifie la nécessité des travaux et les solutions proposées. Cela comprend des analyses des impacts potentiels sur le fonctionnement des installations et les bénéfices attendus des interventions.

Le titulaire doit comprendre que l'intégration de pistes de recherche d'économies d'énergie dans le plan annuel de travaux est cruciale pour répondre aux enjeux actuels de durabilité et d'efficacité énergétique. En effet, ces initiatives non seulement contribuent à la réduction des coûts d'exploitation, mais aussi à l'amélioration de l'empreinte écologique des installations gérées.

Importance de la Recherche d'Économies d'Énergie

Réglementation et Conformité : Les exigences réglementaires en matière d'efficacité énergétique deviennent de plus en plus strictes. En intégrant des pistes d'économies d'énergie, le titulaire démontre sa capacité à anticiper et à respecter ces obligations, réduisant ainsi les risques de non-conformité.

Retour sur Investissement : L'optimisation des systèmes énergétiques peut entraîner des économies substantielles à long terme. Il est essentiel de présenter des estimations claires du temps de retour sur investissement pour chaque action proposée, afin que France Travail puisse évaluer la pertinence des investissements.

Amélioration Continue : La mise en lumière des axes d'amélioration possibles contribue à une culture d'amélioration continue. Cela permet au titulaire de se positionner comme un partenaire proactif, engagé dans l'optimisation des performances des installations.

Matérialisation de l'Action

Pour assurer la mise en œuvre effective de ces pistes d'économies d'énergie, le plan annuel devra :

Détailler les Axes d'Amélioration : Chaque proposition d'économie d'énergie doit être accompagnée d'une description précise des axes d'amélioration identifiés. Cela inclut des analyses des systèmes actuels et des recommandations sur les modifications nécessaires pour optimiser leur fonctionnement.

Justificatifs Techniques : Chaque piste proposée devra être étayée par des justificatifs techniques, tels que des études de cas, des simulations ou des analyses comparatives. Ces documents permettront de valider les bénéfices anticipés et d'assurer une transparence dans le processus décisionnel.

Devis Accompagnateurs : En parallèle, des devis détaillés doivent être fournis pour chaque action envisagée. Cela facilitera la planification budgétaire de France Travail et permettra une évaluation rapide des coûts associés à chaque proposition.

5.4. Réunions d'exploitation trimestrielle

Dans le cadre du forfait le Titulaire participe, chaque trimestre, à une réunion périodique d'exploitation, selon un calendrier établi par France Travail. L'ordre du jour de cette réunion comprend l'examen du rapport trimestriel d'exploitation, des documents de maintenance, des consommations, des incidents survenus et travaux proposés, des plannings et modifications éventuelles à apporter, les éventuelles incidences financières liées à la modification du parc d'équipements ou des locaux à maintenir...

Cette réunion permet également d'aborder l'ensemble des actions menées ou à mener sur l'ensemble des sites.

Il est précisé au Titulaire que cette réunion est susceptible de se dérouler sur une journée entière. Le Responsable Technique et Administratif du Titulaire a obligation de se rendre disponible.

Ponctuellement et à la demande de France Travail, le Titulaire s'engage à convoquer ses sous-traitants en réunion. Ces derniers ne seront pas indemnisés si leur présence est requise.

5.5. Compte-rendu spécifiques

Dans le cadre de son forfait, le Titulaire doit rédiger sur simple demande de France Travail, dans un délai maximal de huit (8) jours calendaires, ou de vingt-quatre (24) heures en cas d'événement grave (dysfonctionnement majeur décrit à l'article XVIII.1 du contrat), un rapport détaillé décrivant le désordre constaté, ses causes et les moyens d'y remédier.

6. PREPARATION ET DEMARRAGE DU CONTRAT

6.1. 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.

6.2. Connaissance des Installations - Etat des lieux et préparation

Le Titulaire rédige dans les deux mois suivant la réunion de lancement du marché un rapport de prise en charge (Inventaire technique) listant de façon exhaustive et non équivoque l'ensemble des installations prises en charge et détaillant l'état des équipements.

Dans un délai de deux mois suivant la réunion de lancement du marché, le Titulaire doit rédiger un rapport de prise en charge (Inventaire technique) exhaustif et précis. Ce rapport devra lister de manière claire et détaillée l'ensemble des installations prises en charge, en incluant une évaluation complète de l'état des équipements. Chaque installation devra être vérifiée conformément aux normes en vigueur, notamment la NF C 15-100, les réglementations thermiques (RT), et les exigences de sécurité incendie, en vue de garantir leur conformité et leur bon fonctionnement. Dans cette période d'inventaire technique, le titulaire devra informer sans délais France travail si l'état d'un matériel représente un danger matériel et/ou humain

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 du matériel entretenu dans le cadre du marché est actualisé semestriellement dans le "Rapport semestriel d'exploitation".

Le Titulaire doit remettre ce rapport accompagné du procès-verbal signé par les deux parties dans les deux mois suivants la réunion de lancement du marché.

A l'issue de cette période, la non remise de ce rapport et procès-verbal vaut acceptation de l'état des installations par le Titulaire qui ne peut ensuite arguer, en cas de défaillance d'un équipement du fait de son état antérieur, de circonstances atténuantes à la réalisation de ses obligations contractuelles.

En fin de contrat, la remise des installations à France Travail fait l'objet d'un rapport similaire qui est soumis contradictoirement au nouveau mainteneur des installations. Il fait également l'objet d'un procès-verbal signé par les deux parties.

Toute dégradation ou usure prématurée d'installations peuvent faire l'objet d'une remise en état aux frais du Titulaire dans le cadre du décompte final établi avant règlement des deux dernières mensualités du contrat.

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 France Travail. Elles devront être validées par France Travail avant d'entrer en vigueur. Ces modifications ou adaptations restent à la charge du Titulaire.

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.

7.3. 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.

8. LISTE DES ANNEXES

- Annexe 1 – Liste des bâtiments et périmètre technique
- Annexe 2 – Inventaire des équipements
- Annexe 3 – Description des prestations prévues au forfait
- Annexe 4 – Niveaux de gravité des équipements