

CAHIER DES CHARGES FONCTIONNEL ET TECHNIQUE (CCFT)

**MARCHE DE MAINTENANCE DES INSTALLATIONS ASCENSEURS ET EPMR
DE FRANCE TRAVAIL NORMANDIE**

N° de marché : IMMO-ASC-2025-002

SOMMAIRE

1.	PRESENTATION de France TRAVAIL	4
2.	OBJET DU MARCHE	4
2.1	Description du marché	4
2.2	Périmètre du marché	4
2.3	Modification du nombre d'appareils en cours de marché.....	5
2.4	Modification des équipements due à des travaux réglementaires.....	5
2.5	Politique environnementale.....	5
3.	DESCRIPTION DES PRESTATIONS ATTENDUES	6
3.1	Responsable du marché.....	6
3.2	Modalités de communication avec les gestionnaires immobilier de France Travail Normandie	6
3.3	Contenu des prestations pour les ascenseurs et EP MR.....	7
3.3.1	Opérations de maintenance préventives et vérifications périodiques minimales obligatoires	7
3.3.2	Opérations de remplacement de pièces détachées incluses dans le contrat de maintenance	9
3.3.3	Maintenance des élévateurs pour personne à mobilité réduite (EP MR)	10
3.3.4	Téléalarme	10
3.3.5	Portail Extranet	11
3.4	Etude de sécurité	11
3.5	Plan de prévention.....	12
3.6	Assistance aux organismes de contrôle et mise à disposition d'un technicien	12
3.7	Modalités d'intervention	13
3.7.1	Horaires d'intervention pour la maintenance préventive	13
3.7.2	Horaires et jours d'intervention hors maintenance	14
3.7.3	Astreinte – Centrale d'appel 24h / 24.....	14
3.7.4	Délais d'intervention pour les personnes bloquées en cabine.....	14
3.7.5	Délais d'intervention pour les dépannages	15
3.7.6	Délais de remise en service.....	15
3.7.7	Accès et procédure d'intervention	15
4.	ETATS DES LIEUX	16
4.1	Prise en charge en début de marché	16
4.1.1	Etat des lieux contradictoires en début de marché	16
4.1.2	Documentation	16
4.2	Remise des locaux et installations en fin de marché.....	17
4.2.1	Etat des lieux contradictoires	17
4.2.2	Accessibilité / Transmission de la documentation	17
5.	INFORMATION / COMMUNICATION	18
5.1	Carnet d'entretien.....	18
5.2	Affichage en cabine et à l'extérieur	19
5.3	Rapport annuel d'activité	19
5.4	Devoir de conseil et suivi des connaissances	20
6.	OBLIGATION DE RESULTAT	20
7.	REPARATION OU REMPLACEMENT DE PIECES SUR DEVIS.....	21
8.	MOYENS HUMAINS	21
8.1	Réglementation et comportement	21
8.2	Agrément du personnel	22

9. REUNION DE LANCEMENT DU MARCHE22

10. REUNION DE SUIVI DU MARCHE22

1. PRESENTATION de France TRAVAIL

Etablissement public administratif de l'Etat, France Travail est organisé de manière déconcentrée, en une direction générale et des directions régionales (article L.5312-10 du code du travail) qui suivent le découpage des régions administratives françaises.

Opérateur majeur du marché de l'emploi, France Travail a pour mission de faciliter le retour à l'emploi des demandeurs d'emploi et d'offrir aux entreprises des réponses adaptées à leurs besoins de recrutement.

France Travail est en particulier chargé d'accueillir, informer, orienter et accompagner les personnes à la recherche d'un emploi, d'une formation ou d'un conseil professionnel, de prescrire toutes actions utiles pour développer leurs compétences professionnelles et améliorer leur employabilité, de favoriser leur reclassement et leur promotion professionnelle, de faciliter leur mobilité géographique et professionnelle et de participer aux parcours d'insertion sociale et professionnelle.

2. OBJET DU MARCHE

2.1 Description du marché

Le présent marché a pour objet la maintenance préventive et les vérifications périodiques minimales obligatoires des installations d'ascenseurs et d'élévateurs PMR de sites de France Travail Normandie, afin de conserver les équipements dans un état de durabilité optimum, de disposer d'une installation en parfait état de fonctionnement, de limiter les dépannages et de garantir la sécurité des usagers.

Les prestations à clauses minimales comprennent obligatoirement et forfaitairement :

- Les contrôles obligatoires selon les réglementations en vigueur
- L'exploitation de la téléalarme et l'abonnement des lignes GSM (3.3.4)
- L'intervention de désincarcération sous 1h 24h/24 pour dégagement de personne (3.7.4)
- L'intervention en cas de panne sous 4 heures (3.7.5)

2.2 Périmètre du marché

Les bâtiments ayant des ascenseurs et des élévateur PMR dont l'entretien et la maintenance sont à la charge de France Travail Normandie sont listés en **Annexe A** : les installations et leurs caractéristiques y sont décrites site par site.

Le parc immobilier de France Travail Normandie se décompose en bâtiments utilisés :

- pour recevoir du public (établissements recevant du public classés en 4^{ème} ou 5^{ème} catégorie type W et W+R),
- et à usage de bureaux (code du travail).

Le Titulaire s'engage à effectuer les opérations d'entretien conformément à la réglementation applicable selon le type de bâtiment : établissements recevant du public, locaux à usage de bureau, etc.

2.3 Modification du nombre d'appareils en cours de marché

France Travail Normandie se réserve la possibilité de modifier le nombre d'appareils à entretenir, notamment en cas d'acquisition, de livraison d'immeuble neuf, de vente ou de rétrocession. Ainsi sur toute la durée d'exécution du marché, le nombre d'appareils à entretenir est susceptible d'évoluer, à la hausse comme à la baisse, avec un délai de prévenance de 2 mois.

Ces modifications sont réalisées par voie d'avenant dans les conditions suivantes :

- les modifications financières relatives à l'ajout d'un appareil à maintenir font l'objet d'une demande de devis, le Titulaire s'engageant à facturer ces prestations à des tarifs similaires à ceux issus du marché d'origine,
- en cas de réduction du nombre d'appareils, la moins-value est calculée en fonction du bordereau des prix pour le(s) appareil(s) concerné(s).

Le montant de la facturation tient compte de la date de prise d'effet de l'avenant et est calculé au *pro rata temporis* de la durée restant à courir.

2.4 Modification des équipements due à des travaux réglementaires

La modification des équipements (des ascenseurs existants), consécutive à une mise en conformité avec la réglementation, feront partie intégrante du contrat de maintenance, dès la réalisation des travaux par France Travail Normandie.

Les obligations d'entretien s'appliquent donc aux dispositifs obligatoires mis en place au fur et à mesure, dans le cadre de l'amélioration de la sécurité des ascenseurs existants, et ce afin de maintenir le niveau de sécurité apporté par ces dispositifs.

2.5 Politique environnementale

Comme indiqué au point V.6 du Contrat, l'exécution des prestations doit s'insérer dans une démarche de protection de l'environnement et de réduction de l'impact environnemental.

Les pièces de rechange sont issues de l'économie circulaire. A défaut de disponibilité, ces dernières peuvent être neuves mais doivent alors intégrer de la matière recyclée, être recyclables et avoir un bon indice de durabilité. L'utilisation de pièces de rechange neuves n'est possible que

lorsqu'aucune pièce de l'économie circulaire n'est disponible ou pour des motifs tenant au respect des normes de sécurité.

Les déchets liés aux prestations doivent être recyclés dans le respect de la réglementation concernant l'environnement. Ils feront l'objet d'un tri sélectif et seront recyclés dans les filières appropriées.

Le titulaire s'engage à mettre en œuvre toutes les mesures nécessaires pour optimiser les économies d'énergie lors de ses déplacements. Cela inclut par exemple la formation à la pratique de l'éco-conduite, l'organisation de tournées éco-responsables ou l'utilisation de véhicules hybrides ou électriques.

3. DESCRIPTION DES PRESTATIONS ATTENDUES

3.1 Responsable du marché

Le Titulaire est représenté par un **interlocuteur unique** dont il fournit le nom et les coordonnées dans l'offre technique. Cet interlocuteur est le contact privilégié de France Travail Normandie pour tous les aspects relatifs au déroulement des prestations. Cet interlocuteur est qualifié et a la capacité de prendre toutes décisions concernant l'organisation, le fonctionnement et l'exécution des prestations. Le Titulaire devra proposer une organisation permettant de gérer les absences de cet interlocuteur.

3.2 Modalités de communication avec les gestionnaires immobilier de France Travail Normandie

Pour le présent marché, l'interlocuteur du Titulaire au sein de France Travail Normandie est la responsable de service Environnement de Travail, qui délègue à ses collaborateurs, les gestionnaires immobilier, le suivi opérationnel et la bonne exécution des prestations ; les gestionnaires immobilier seront présentés lors de la réunion de lancement du marché.

Contacts :

La responsable de service Environnement de Travail, dont le nom et le mail seront communiqués lors de la réunion de lancement

+

Les gestionnaires immobilier : immobilier.normandie@francetravail.fr

Le Titulaire s'engage à mettre à disposition des gestionnaires immobilier un portail informatique avec accès personnalisé (une plateforme web), où ils pourront consulter l'ensemble des documents nécessaires au suivi du marché (cf. 3.3.5 Portail Extranet).

3.3 Contenu des prestations pour les ascenseurs et EPMR

Le Titulaire doit assurer l'ensemble des opérations de maintenance définies selon **les textes réglementaires en vigueur** relatifs aux prestations objet du contrat. Le Titulaire est le garant du respect de la réglementation applicable ; il est tenu d'exécuter toutes les prestations relatives à la maintenance préventive des ascenseurs conformément à la réglementation, aux règles de l'art de la profession, aux règles de sécurité, aux normes applicables et aux spécifications techniques des ascenseurs dont il a la charge. 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.

Le présent marché est un marché de **type « minimal »** qui porte sur l'entretien des ascenseurs, et des élévateurs PMR du parc de France Travail Normandie. Le prestataire s'engage à effectuer l'ensemble des **opérations minimales** d'entretien telles que définies dans les textes réglementaires applicables. Ainsi la nature, la fréquence et les qualifications requises, pour chaque opération, sont réalisées par le Titulaire en fonction des textes applicables.

Le Titulaire est réputé avoir une parfaite connaissance de la **réglementation applicable et à venir** : il ne peut se prévaloir d'une quelconque ignorance des textes réglementaires et d'une manière générale de tout texte et de toute réglementation intéressant son activité. Il se doit d'avertir France Travail des évolutions réglementaires impactant les prestations objet du contrat.

3.3.1 Opérations de maintenance préventives et vérifications périodiques minimales obligatoires

Plan d'entretien des ascenseurs

Conformément à la réglementation, les **opérations minimales** d'entretien à effectuer, ainsi que les périodicités minimales de mise en œuvre à respecter sont détaillées dans le tableau ci-dessous :

OPÉRATIONS MINIMALES D'ENTRETIEN :	INTERVALLE	FRÉQUENCE	FRÉQUENCE
liste des pièces ou mécanismes à vérifier	maximum	minimale	minimale
	de six semaines	semestrielle	annuelle
Cuvette, toit de cabine, local des machines (propreté, éclairage)			X
Antirebond et contact (1)			X
Amortisseurs			X
Moteur d'entraînement et convertisseurs ou générateur, ou pompe hydraulique			X
Réducteur			X
Poulie de traction			X
Frein		X	

Armoire de commande			X
Limiteurs de vitesse (cabine et contrepoids) et poulie de tension (1)			X
Poules de déflexion/renvoi/mouflage			X
Guides cabine et contrepoids/vérin			X
Coulisseaux ou galets cabine et contrepoids/vérin			X
Câblage électrique			X
Cabine	X		
Parachute et/ou moyen de protection contre les mouvements incontrôlés de la cabine en montée ou tout autre dispositif antichute (soupape rupture, réducteur de débit pour ascenseurs hydrauliques)			X
Câbles ou chaînes de suspension et leurs extrémités		X	
Baies palières :			
1. Vérification de l'efficacité des verrouillages et contacts de fermeture	X		
2. Vérification course, guidage et jeux			X
3. Vérification câble, chaîne ou courroie et lubrification			X
4. Vérification mécanismes de déverrouillage de secours			X
5. Dispositif limitant les possibilités d'actes de vandalisme	X		
Porte de cabine :			
1. Vérification verrouillages et contacts de fermeture	X		
2. Vérification course, guidage et jeux			X
3. Vérification câble, chaîne ou courroie et lubrification			X
4. Vérification des mécanismes de déverrouillage de secours			X
5. Vérification efficacité du dispositif de réouverture	X		
Palier : précision d'arrêt et de nivelage	X		
Dispositifs hors course de sécurité			X
Limiteur de temps de fonctionnement du moteur			X
Dispositifs électriques de sécurité :			
1. Vérification du fonctionnement			X
2. Vérification de la chaîne de sécurité			X

3. Vérification des fusibles			X
Dispositifs de demande de secours	X		
Commandes et indicateurs aux paliers	X		
Eclairage de la gaine			X
Cuve hydraulique (niveau/fuites)	X		
Vérin hydraulique			X
Canalisations hydrauliques			X
Dispositif antidérive		X	
Bloc de commande			X
Pompe à main/soupape de descente à commande manuelle			X
Limiteur de pression			X
(1) Hors câbles. Il faut dissocier les câbles de l'organe fonctionnel auquel ils peuvent être associés.			

Visites toutes les six semaines

L'intervalle entre deux visites d'entretien **ne peut être supérieur à six semaines**.

Visites semestrielles

L'intervalle entre deux visites **ne peut excéder six mois**.

Visites annuelles

L'intervalle entre deux visites **ne peut excéder un an**.

En aucun cas une intervention de dépannage seule ne peut tenir lieu de visite d'entretien.

Les réglages nécessaires, ainsi que le nettoyage et graissage des équipements mécaniques sont effectués à chaque visite.

3.3.2 Opérations de remplacement de pièces détachées incluses dans le contrat de maintenance

L'entretien des ascenseurs comprend obligatoirement la réparation ou le remplacement des pièces défectueuses ou usées, dans le cadre de conditions normales d'utilisation.

Les pièces de l'installation d'ascenseur, qui font partie des clauses minimales du contrat d'entretien, sont les suivantes :

Pièces cabine : boutons de commande, y compris leur signalisation lumineuse et sonore, paumelles de portes, contacts de porte, ferme-porte automatique de porte battante, coulisseaux/rollers de cabine, y compris garnitures, galets de suspension et contact de porte, interface usager d'appel de secours (boutons avec leurs signalisations, haut-parleur), dispositif mécanique de réouverture de porte.

Pièces paliers : ferme-porte automatique de porte battante, serrures, contacts de porte, paumelles de porte, galets de suspension, patins de guidage des portes, câblage de porte, boutons d'appel, y compris voyants lumineux, contrepoids ou ressort de fermeture des portes paliers.

Pièces machinerie : balais du moteur et tous fusibles.

Pièces gaine : coulisseaux/rollers de contrepoid, raccourcissement de câbles.

Eclairage : ampoules cabine, machinerie et gaine, ainsi que l'éclairage de secours (batteries, piles et accumulateurs).

Les prestations suivantes ne sont pas comprises dans les clauses minimales du contrat d'entretien :

- le remplacement des pièces dégradées par vandalisme, par corrosion en ambiances spécifiques ou par accident indépendant de l'action du Titulaire ;
- les interventions nécessitées par les travaux ou les aménagements effectués par d'autres entreprises, qu'ils soient en rapport ou non avec l'ascenseur ;
- le nettoyage de l'intérieur de la cabine et de son ameublement, le nettoyage des vantaux et seuils de porte cabine et palières et le nettoyage des parties vitrées, cabine et gaine ;
- les travaux de modernisation ou de mise en conformité de l'appareil avec les règlements applicables.

3.3.3 Maintenance des élévateurs pour personne à mobilité réduite (EPMR)

Le Titulaire s'engage à respecter les dispositions réglementaires et normatives liées à la maintenance des élévateurs pour personne à mobilité réduite et effectue *a minima* les vérifications générales périodiques **tous les 6 mois**.

Les prestations de maintenance des EPMR devront tenir compte des caractéristiques techniques des appareils, des instructions de maintenance, des recommandations écrites du fabricant, ainsi que des conditions d'utilisation des appareils.

Le Titulaire s'engage à maintenir les élévateurs dans de bonnes conditions de sécurité et de fonctionnement garantissant la sécurité des personnes et des biens.

3.3.4 Téléalarme

L'exploitation de la téléalarme, et de tous les systèmes qui y sont associés, ainsi que l'abonnement téléphonique des lignes GSM et l'achat des cartes SIM, sont inclus dans le prix du forfait de maintenance préventive des ascenseurs.

France Travail Normandie dispose, pour chaque ascenseur, d'un système de téléalarme avec liaison phonique bidirectionnelle permanente entre les cabines et la centrale de surveillance. Le Titulaire intègre ses équipements dans sa prestation d'entretien et prend à sa charge les systèmes de téléalarme et les abonnements des lignes GSM.

Dans le cas où le dispositif de téléalarme existant ne serait pas compatible avec celui du Titulaire, le Titulaire pose un nouveau système avec raccordement à sa centrale de surveillance. Le dispositif

devra être à « protocole ouvert » et ainsi s'adapter à tout type et marque d'ascenseurs, et ce afin de pouvoir fonctionner avec les différents protocoles des différents prestataires de maintenance.

La reprogrammation, ou le cas échéant, l'installation d'un nouveau système de téléalarme, ne **pourront excéder 30 jours** après la prise d'effet du marché et seront aux frais du Titulaire. Le Titulaire sortant et le titulaire entrant doivent se coordonner et assurer la continuité de service dans le laps de temps entre la prise d'effet du marché et la reprogrammation ou le remplacement des téléalarmes.

A aucun moment, y compris en début de marché, un ascenseur **ne devra se trouver en l'absence de système de téléalarme**.

Le Titulaire s'engage à ce que tous les ascenseurs fonctionnent avec un système de téléalarme en parfait état de marche.

En fin de marché, le Titulaire (sortant) assure le transfert du dispositif de téléalarme avec le nouveau Titulaire, pendant 3 mois calendaires au-delà de son marché et sans surcoût.

3.3.5 Portail Extranet

Le Titulaire s'engage à mettre à disposition des gestionnaires immobilier un portail informatique avec accès personnalisé (une plateforme web), où ils pourront consulter :

- La traçabilité des demandes d'intervention depuis leur émission jusqu'à leur clôture : la saisie du compte-rendu de l'intervention et de sa clôture.
- L'ensemble des rapports, et études ainsi que les carnets d'entretien de façon dématérialisée, aux échéances décrites dans le présent CCFT :
 - Carnet d'entretien : mise à jour dans les 6 jours ouvrés suivant le passage du technicien (cf. 5.1)
 - Etude de sécurité : dans les 6 semaines après la prise en charge des équipements (cf. 3.4)
 - Etat des lieux en début de marché (cf. 4.1.1)
 - Etat des lieux contradictoire en fin de marché : 2 mois avant l'échéance du contrat (cf. 4.2.1)
 - Rapport d'activité annuel (cf. 5.3)
 - Notices d'instruction : sous 12 mois (cf. 4.1.2)

3.4 Etude de sécurité

Conformément à la réglementation relative à la sécurité des ascenseurs, monte-charges et équipements assimilés sur les lieux de travail et à la sécurité des travailleurs intervenant sur ces équipements, **le Titulaire planifie et réalise à son initiative une étude de sécurité**. Cette étude est

réalisée **dans les six semaines** suivant la prise en charge de l'équipement par le Titulaire. Le Titulaire met à disposition des gestionnaires immobilier de France Travail Normandie cette étude de sécurité sous le portail informatique dédié. L'étude de sécurité comporte toutes les données permettant de définir et mettre en œuvre les mesures de prévention qui s'imposent pour assurer la sécurité et préserver la santé des personnes chargées de l'intervention ou des travaux. Une fiche signalétique annexée à l'étude de sécurité récapitule l'ensemble des risques mis en évidence. Cette fiche de risque est affichée en local des machines ou à tout autre endroit pour permettre au personnel du titulaire ou à tout intervenant sur l'appareil d'en prendre connaissance avant intervention.

L'étude de sécurité spécifique est mise à jour, dans un délai de six semaines, lorsque survient un événement susceptible d'affecter l'évaluation des risques, notamment :

- 1°) En cas de transformation importante
- 2°) A la réception, pour les ascenseurs, du rapport d'inspection du contrôleur technique
- 3°) Après l'intervention de mesures consécutives au signalement d'une situation de danger grave et imminent dans les conditions de l'article L. 4131-1.

Une fiche signalétique annexée à l'étude de sécurité spécifique récapitule l'ensemble des risques mis en évidence. Elle est affichée en local des machines.

3.5 Plan de prévention

Un plan de prévention est établi lors de la prise d'effet du marché. Un plan de prévention est établi par écrit dans les conditions prévues au deuxième alinéa de l'article [R. 4512-7](#) du code du travail pour les travaux dangereux, notamment ci-après énumérés :

- Travaux de transformation au sens de la norme NF P 82-212 sur les ascenseurs, monte-charge, escaliers mécaniques, trottoirs roulants et installations de parcage automatique de voitures.
- Travaux comportant le recours aux treuils et appareils assimilés mus à la main, installés temporairement au-dessus d'une zone de travail ou de circulation.

Le plan de prévention est rédigé par le Titulaire (entre la notification et la prise d'effet du marché). Il est validé par les deux parties avant toute intervention du Titulaire.

3.6 Assistance aux organismes de contrôle et mise à disposition d'un technicien

Le Titulaire met à disposition un technicien pour accompagner les organismes de contrôle lors de la réalisation de leurs opérations de vérification et de leurs contrôles techniques, et ce afin que le technicien puisse répondre à toute question concernant la technologie mise en œuvre et le fonctionnement des appareils.

L'assistance aux organismes de contrôle peut être faite :

- Pour accompagner les visites de contrôles périodiques ou réglementaires, ou les audits effectués par des bureaux spécialisés mandatés par France Travail Normandie,
- Pour assister au contrôle technique quinquennal,

- Pour accompagner les entreprises qui doivent intervenir dans les locaux de la machinerie ou dans la gaine d'ascenseur (électricien, entreprise de pompage, entreprise de diagnostics, etc.),
- Pour participer aux états des lieux contradictoires au début et en fin de marché.

France Travail prévient le Titulaire dans un délai de 15 jours ouvrables avant le passage des organismes de contrôle. Il convient avec le Titulaire de la date, et de l'heure du contrôle, et lui indique la durée prévisionnelle de la visite (communiquée par le contrôleur technique).

Concernant l'accompagnement des visites lié au contrôle technique quinquennal, un planning précisant les dates d'accompagnement des contrôles est fourni annuellement.

Si une de ces vérifications (contrôles) révèle une anomalie de maintenance ne mettant pas en cause la sécurité des usagers ou des intervenants sur l'installation ou si la préservation du matériel n'est pas mise en cause, le Titulaire dispose de 90 jours calendaires à compter de la date de réception du rapport de contrôle pour effectuer la levée des réserves et en informer par écrit France Travail Normandie.

Si une de ces vérifications révèle une anomalie de maintenance mettant en cause la sécurité des personnes ou la préservation du matériel, l'appareil pourra être mis hors service. Le Titulaire dispose de 24 heures pour effectuer les réparations.

L'accompagnement aux organismes de contrôle ne peut excéder la mobilisation d'un technicien sur plus de 2 demi-journées par an et par ascenseur (contrôle technique quinquennal compris). Le Titulaire ne peut prétendre à aucun supplément de prix pour réaliser ces accompagnements dès lors qu'ils ne dépassent pas la fréquence indiquée ci-dessus.

3.7 Modalités d'intervention

Toute intervention est indiquée par affichage sur chaque porte palière de l'ascenseur. Le Titulaire prend toutes les dispositions nécessaires pour interdire l'accès et l'utilisation de l'appareil au cours de son intervention.

3.7.1 Horaires d'intervention pour la maintenance préventive

Pour l'application du présent marché, la période ouvrée, sur laquelle doit intervenir le Titulaire dans le cadre de la maintenance préventive est fixée, hors jours fériés, de **8h30 à 17h** du lundi au jeudi, et de **8h30 à 15h30** le vendredi. Les interventions du jeudi après-midi doivent s'effectuer avec prise de rendez-vous préalable auprès du service immobilier : les sites étant fermés au public le jeudi après-midi, le service immobilier s'assure auprès du site que l'accès est donné au Titulaire.

Il est précisé que les actions de maintenance ne doivent pas perturber le bon fonctionnement des sites. En conséquence, les interventions devront être impérativement planifiées et validées au préalable par France Travail Normandie.

3.7.2 Horaires et jours d'intervention hors maintenance

Les interventions de dépannage spécifiques se déroulent 24h/24h et 7j/7j dans le cadre du forfait, sur simple appel téléphonique au numéro de téléphone du Titulaire affecté à la prise en compte des demandes d'interventions.

- Le dégagement des personnes bloquées en cabine **sous 1h** est prévu 24h sur 24, tous les jours de l'année.
- Les interventions en vue du dépannage des installations doivent être effectuées quel que soit le jour, ouvrable ou non.

3.7.3 Astreinte – Centrale d'appel 24h / 24

Le Titulaire dispose d'une Centrale d'appel 24 h / 24 permettant d'enregistrer les demandes d'intervention et de déclencher les actions adaptées. Le Titulaire s'engage à intervenir pour tout déblocage de personne, enfermement des intervenants en gaine, dépannage, et remise en état de fonctionnement d'une installation. Le Titulaire assure la réception de l'ensemble des messages, leur conservation, leur archivage et les fournit à France Travail Normandie, sur simple demande de sa part.

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 d'ascenseurs des sites,
- être qualifiés pour intervenir et prendre des décisions qui s'imposent sur les installations.

Le numéro de téléphone (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.

3.7.4 Délais d'intervention pour les personnes bloquées en cabine

Pour tout appel consécutif à un usager bloqué en cabine, ou un mauvais fonctionnement mettant en jeu la sécurité des usagers, l'intervention sur l'installation doit être réalisée sous **1 heure** à compter de **la réception de l'appel** à la centrale d'appel du Titulaire.

Si le Titulaire estime qu'il ne pourra être présent sur le site dans les délais, il doit contacter les pompiers. Le coût de l'intervention des pompiers et des éventuelles dégradations causées par les pompiers sont pris en charge par le Titulaire.

3.7.5 Délais d'intervention pour les dépannages

Pour tout appel consécutif à un dépannage ou à une immobilisation (sans usager incarcéré) des installations, **l'intervention sur site** doit être réalisée au plus tard :

- dans un délai de **4 heures** après réception de l'appel au centre de surveillance du Titulaire, lors d'un appel de jour (8h à 17h)
- la matinée suivante, au plus tard à 12h, après réception de l'appel au centre de surveillance du Titulaire, lors d'un appel de nuit (17h à 8h)

Pour les appareils disposant d'une technologie permettant de déceler une panne à distance, le Titulaire s'engage à intervenir pour toute détection d'une panne (sans appel préalable de France Travail) ; les modalités de délais d'intervention restent les mêmes que pour celles consécutives à un appel.

3.7.6 Délais de remise en service

Le Titulaire s'engage à remettre en service l'installation dans un délai de **1 jour ouvré** à compter de **l'arrivée sur site** pour toute intervention de dépannage ne nécessitant **pas le remplacement de pièces**.

Le Titulaire s'engage à remettre en service l'installation dans un délai de **3 jours ouvrés** à compter de **l'arrivée sur site** pour toute intervention de réparation **nécessitant le remplacement de pièces**.

Dans le cas où ce délai de remise en service ne pourrait être respecté, le Titulaire s'engage à informer les gestionnaires immobilier de France travail de la nature et de l'importance de la panne et du délai prévisible de remise en service.

Dans le cas d'une immobilisation de l'ascenseur, les informations sont affichées sur chaque porte palière de l'ascenseur : les dates de l'arrêt et de remise en service prévisionnelle sont indiquées.

3.7.7 Accès et procédure d'intervention

Accès

Aucun agent du Titulaire (et de ses sous-traitants) ne peut être admis sans autorisation préalable de France Travail Normandie.

A la notification du marché, le Titulaire remet à France Travail une liste des personnes susceptibles d'intervenir sur ses sites.

A son arrivée sur le site de maintenance, le Titulaire se présente à un représentant de France Travail pour signaler son intervention.

Procédure d'intervention hors période ouvrée

Lorsque le Titulaire est amené à intervenir hors période ouvrée, il doit préalablement contacter chez France Travail, soit le Directeur Administration Finances et Gestion, soit la responsable immobilier, et le prestataire de la télésurveillance.

Les coordonnées des personnes à prévenir seront communiquées lors de la réunion de lancement du marché.

4. ETATS DES LIEUX

4.1 Prise en charge en début de marché

4.1.1 État des lieux contradictoires en début de marché

Conformément à la réglementation relative à l'entretien des ascenseurs, en cas de changement de prestataire, un état des lieux initial et contradictoire de l'installation devra être dressé entre France Travail Normandie (ou son représentant) et le Titulaire (le prestataire entrant) et annexé au nouveau contrat (dès la notification du marché et au plus tard 2 mois après la prise d'effet du marché). La présence du Titulaire sortant est facultative.

Cet état des lieux détermine les caractéristiques principales et l'état général des installations, les conformités obligatoires relatives au classement de l'installation, aux règlements et législation en vigueur.

A l'issue de cet état des lieux, le Titulaire est réputé connaître parfaitement l'installation. Sans réserve émise, les conclusions de l'état des lieux sont réputées acceptées et non amendables.

Le Titulaire rédige l'état des lieux et remet ses observations écrites à France Travail Normandie dans un délai de 30 jours à compter de la date de l'état des lieux et le met à disposition sous le portail informatique dédié aux gestionnaires immobilier de France Travail Normandie.

4.1.2 Documentation

Conformément à la réglementation, le Titulaire sortant doit remettre à France Travail Normandie, à sa demande, la documentation technique, les dispositions de remise en service, les outils spécifiques et notices d'utilisation nécessaires à l'entretien, au dépannage ou à la remise en service de tout ou partie de l'installation de l'ascenseur. Lors de la mise en place du marché, France Travail remet au Titulaire l'ensemble de ces documents.

Si France Travail n'a pas pu obtenir auprès de l'ancien exploitant l'ensemble des documents, le Titulaire entrant doit se les procurer. A ce titre, le Titulaire entrant fournit ces documents sans contrepartie financière sous 12 mois. En fin de contrat, la notice d'instructions et ses éventuelles modifications sont remises à France Travail 3 mois avant l'échéance du contrat ou sa résiliation.

La notice d'instruction contient les éléments suivants :

- les caractéristiques de base de l'ascenseur
 - type d'installation : électrique, hydraulique...
 - performances : charge, vitesse(s)...
 - le type de porte
 - le type de motorisation
- les plans de l'ascenseur
- la documentation technique : schémas électriques, composants de sécurité, organes de suspension, documentations des fabricants
- les instructions d'utilisation de l'ascenseur : pour une utilisation normale, pour les opérations de secours, pour le système de téléalarme
- les instructions de maintenance de l'ascenseur : modes opératoires des fabricants, désignation des outils nécessaires au paramétrage des systèmes

4.2 Remise des locaux et installations en fin de marché

En fin de marché, le Titulaire rend les installations en parfait état de fonctionnement, d'entretien, de propreté et libres de tous verrouillages empêchant la gestion normale des équipements.

4.2.1 Etat des lieux contradictoires

A la fin du contrat, le Titulaire établit au plus tard deux mois précédant l'échéance du contrat ou sa résiliation un état des lieux contradictoire en présence de France Travail Normandie ou de son représentant. Le Titulaire « entrant » peut assister à cet état des lieux contradictoires de fin de marché et faire part d'observations, s'il le souhaite. En cas de carence constatée dans l'exécution des clauses du présent marché, les travaux de remise en état seront réalisés aux frais exclusifs du Titulaire « sortant ».

En cas de litige, l'avis d'un expert approuvé d'au moins deux des trois parties (France Travail, Titulaire « sortant » et Titulaire « entrant ») peut être demandé. Les honoraires seront réglés par le demandeur ou en cas de litige à part égale entre les parties.

L'état des lieux en fin de sortie est inclus dans le forfait et ne pourra faire l'objet d'une refacturation supplémentaire par le Titulaire.

4.2.2 Accessibilité / Transmission de la documentation

Conformément à la réglementation, toutes les parties de l'installation doivent être accessibles au prestataire d'entretien pour l'exécution de sa mission. En conséquence, le ou les éventuels codes d'accès à tout ou partie de l'installation ou toute autre forme de déverrouillage, nécessaires à l'entretien, au dépannage ou à la remise en service doivent être fournis intégralement à France Travail qui pourra les remettre à l'entreprise d'entretien de son choix.

Les dispositifs de téléalarme doivent être accessibles pour la réalisation des tests cycliques et pour la modification du numéro de réception des appels.

La documentation technique, les dispositions de remise en service, les outils spécifiques et notices d'utilisation nécessaires à l'entretien, au dépannage ou à la remise en service de tout ou partie de l'installation doivent être fournis à France Travail.

Les dispositions de remise en service, les notices d'utilisation des outils, la documentation technique doivent être suffisamment explicites pour permettre au prestataire d'entretien de modifier les paramètres de fonctionnement pour les besoins de l'entretien, du dépannage et de la remise en service sans diminuer le niveau de sécurité prévalant avant son intervention.

Elles devront également contenir toutes les informations nécessaires pour permettre au prestataire d'entretien d'assurer la formation appropriée de son personnel.

Pour conserver l'historique des prestations réalisées sur les appareils, le Titulaire remet à l'échéance du contrat à France Travail Normandie l'ensemble des rapports, études et carnets d'entretien de façon dématérialisée, en format PDF sur une clef USB, ou tout autre support dématérialisé standard.

5. INFORMATION / COMMUNICATION

5.1 Carnet d'entretien

Conformément à la réglementation relative à l'entretien des installations d'ascenseurs, toutes les interventions doivent être consignées sur **le carnet d'entretien**, qui est mis à jour lors de chaque visite et de chaque intervention de dépannage.

Ce dernier doit comporter les informations suivantes :

- adresse de l'installation
- dates des visites
- heures d'arrivée et de départ
- noms et signatures des techniciens qui sont intervenus
- nature de l'intervention (dépannage, remplacements de pièces effectués sur l'appareil au titre de l'entretien, travaux de réparation, etc.)
- date et cause des incidents
- date des réparations effectuées au titre du dépannage
- pièces remplacées ou modifications effectuées

Le carnet d'entretien est obligatoirement conservé près de l'ascenseur (en machinerie ou sur le toit de cabine) sur un support papier. La version papier du carnet d'entretien est mise à jour à chaque passage.

Le Titulaire met à disposition de France Travail une version électronique du carnet d'entretien consultable sur le portail informatique dédié avec accès personnalisé. Il est consultable dans les 6 jours ouvrés qui suivent la visite du technicien.

5.2 Affichage en cabine et à l'extérieur

Information en cabine :

En début de marché, le Titulaire fournit un support permettant de recevoir une carte indiquant la dernière visite de maintenance effectuée sur l'appareil.

Lors de chaque intervention de maintenance, le Titulaire pose en cabine son avis de passage indiquant la date de la dernière intervention avec le nom du technicien.

Identification des équipements :

A la prise de l'entretien des appareils, le Titulaire appose en cabine, une étiquette indiquant

- le nom du Titulaire effectuant la maintenance
- le numéro d'identification de l'appareil
- le numéro d'appel permettant une demande d'intervention 24h/24 et 7j/7

Le Titulaire veille à ce que cette étiquette soit toujours en cabine pendant toute la durée d'exécution du marché.

Affichage à l'extérieur de la cabine :

Pendant la période ouvrée, toute intervention de maintenance, de dépannage et de désincarcération est indiquée par affichage sur chaque porte palière de l'ascenseur.

Le numéro d'appel permettant une demande d'intervention 24h/24 et 7j/7 est également apposé à l'extérieur de la cabine sur chaque porte palière de l'ascenseur, pendant toute la durée du marché.

5.3 Rapport annuel d'activité

Conformément à la réglementation relative à l'entretien et au contrôle technique des ascenseurs, le Titulaire remet aux gestionnaires immobilier de France Travail Normandie un rapport annuel d'activité décrivant pour chaque ascenseur l'ensemble des actions qui ont été effectuées.

Le Titulaire effectue dans son rapport annuel d'activité un bilan de toute son activité d'entretien, maintenance préventive et corrective, le cas échéant. Ce rapport d'activité précise pour chaque appareil :

- les données complètes du carnet d'entretien
- l'historique des appels et interventions sur 1an
 - le taux d'appels pour l'année passée
 - les observations et l'analyse de ce taux d'appels et de son évolution
- l'état de vieillissement des installations
- les préconisations de travaux pour chaque appareil (avec un budget prévisionnel associé)
- le cas échéant, le récapitulatif des travaux exécutés ou programmés
- la mise à jour de la documentation de tout ordre (notice technique, mise à jour des plans, etc.).

Ce rapport d'activité est mis à jour annuellement, et il est consultable sur le portail informatique du Titulaire. Il est remis à France Travail dans un délai d'un mois après le 31 décembre de chaque année.

Le coût du rapport d'activité est inclus dans le prix de la prestation de maintenance.

5.4 Devoir de conseil et suivi des connaissances

Le Titulaire, du fait de son expertise, est tenu de conseiller France Travail Normandie sur les modalités d'exécution des prestations. Le Titulaire a un devoir de conseil et d'alerte s'il se rend compte, lors de ses interventions, de dérèglements, de dysfonctionnements ou de dangers potentiels au titre de ses prestations. Ce devoir de conseil porte également sur tout point lié à l'objet du marché qui pourrait optimiser la réalisation des prestations.

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 avertit les gestionnaires immobilier de France Travail Normandie par courriel de toute modification législative ou réglementaire susceptible de modifier la nature ou la périodicité de la maintenance. Il avertit également France Travail Normandie de tous nouveaux contrôles qui pourraient lui incomber.

Il doit garantir la mise en œuvre des actions de formation au bénéfice de son personnel qui sont requises à l'exécution des prestations et doit s'enquérir de l'état des connaissances du personnel de ses sous-traitants sur le plan de la technique et de la sécurité.

Dans le cas où le titulaire retenu se trouve confronté à une situation nécessitant une mesure d'urgence de remise à niveau, il s'engage à prévenir immédiatement les interlocuteurs de France Travail Normandie par tous les moyens disponibles. Cet avertissement doit être systématiquement suivi dans les 24 heures ouvrées d'un rapport écrit détaillant la situation, adressé en courrier recommandé avec accusé de réception.

Le titulaire s'engage à rencontrer, chaque fois que cela s'avère nécessaire, les représentants de France Travail Normandie et de les informer notamment de toute anomalie qu'il aura constatée susceptible de mettre en cause la sécurité des personnes et des installations et le bon fonctionnement des ascenseurs.

6. OBLIGATION DE RESULTAT

Le Titulaire en charge de l'entretien et de la maintenance des ascenseurs est tenu à une obligation de résultat. Dans ces conditions, le Titulaire met en œuvre, de sa propre autorité et sous sa seule responsabilité, tous les moyens nécessaires à l'accomplissement de ses missions et à l'obtention des résultats attendus.

Le Titulaire pour répondre aux exigences du marché doit :

- Se conformer aux exigences réglementaires applicables,
- Mettre en place les moyens matériels et humains nécessaires.

D'une manière générale, les objectifs en matière de résultats constituent à garantir :

- L'entretien et le maintien en bon état de fonctionnement des ascenseurs,
- La durabilité et les performances de fonctionnement des installations au niveau optimal,
- La sécurité des personnes et des biens, conformément aux exigences réglementaires,
- La continuité de service et la disponibilité des installations,
- L'assistance technique,
- La tenue des documents de maintenance,
- Le respect des délais tels que définis dans le présent CCFT.

7. REPARATION OU REMPLACEMENT DE PIECES SUR DEVIS

Pour toutes dépenses non comprises dans le forfait de maintenance préventive, un devis est établi préalablement à toute opération. Le Titulaire du présent marché est considéré comme le premier interlocuteur et conseiller sur la maintenance et la réparation de ses ascenseurs ; par conséquent, le Titulaire est dans l'obligation de répondre à la demande de devis de France Travail Normandie. Dans le cas où cette demande ne peut exceptionnellement pas être satisfaite, le titulaire en informe les gestionnaires immobilier sous 3 jours ouvrés avec les motifs de son empêchement. France Travail Normandie se réserve le droit de ne pas donner suite au devis du Titulaire et de consulter d'autres fournisseurs.

8. MOYENS HUMAINS

8.1 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 de badge, interdiction d'introduire toute boisson alcoolisée ...)

Le personnel d'intervention du Titulaire porte en permanence, lors de ses interventions, un vêtement de travail approprié et permettant d'identifier clairement l'entreprise, des chaussures de sécurité, ainsi qu'une carte d'identité professionnelle. Le personnel est doté des équipements nécessaires pour la bonne exécution des prestations dans des conditions normales de sécurité. Ces équipements respectent les exigences du code du travail et les périodicités de révision.

France Travail Normandie se réserve le droit d'interdire l'accès d'un technicien aux installations s'il estime que celui-ci ne respecte pas les règles élémentaires de sécurité.

8.2 Agrément du personnel

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

Les personnels d'intervention 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.

Le personnel chargé de l'entretien a reçu une formation appropriée dans les conditions prévues aux règles en vigueur.

Les qualifications doivent pouvoir être vérifiées par France Travail Normandie qui garde la possibilité de récuser le personnel présenté. Le personnel de l'entreprise produit sur simple demande de France Travail Normandie les justificatifs des formations réglementaires exigibles par les décrets en vigueur.

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.

9. REUNION DE LANCEMENT DU MARCHE

Entre la notification du marché et sa date de prise d'effet, une réunion de lancement est organisée entre le Titulaire et France Travail Normandie.

Cette réunion a pour objet de présenter les gestionnaires immobilier chez France Travail Normandie en charge du suivi des prestations de maintenance, et le responsable de marché chez le Titulaire en charge de l'organisation et de la mise en place des prestations.

10. REUNION DE SUIVI DU MARCHE

Des réunions périodiques de suivi d'exploitation sont organisées entre le responsable du marché et les gestionnaires immobilier de France Travail Normandie *a minima* une fois par an. Les deux parties, d'un commun accord, décident d'une date et d'une modalité d'échange.