

VIGIE TECHNIQUE

1- Nature des prestations de la vigie

Le rôle de la vigie technique au Musée du Louvre consiste à observer l'état de fonctionnement des installations 7j/7j - 24h/24h. Elle met tout en œuvre pour maintenir le bon fonctionnement du musée et la pérennité du bâtiment.

La vigie technique :

- centralise les informations issues d'un problème technique émis par la GTC, par appel téléphonique, par mail ou relatés par le SPSI, par un agent de la DAPS ou de toute autre direction
- analyse les dysfonctionnements et apprécie le caractère urgent de la situation en s'appuyant sur les niveaux de criticité et sur son expérience
- saisit des Ordre de Travaux en GMAO de type « OT » en heures ouvrées et déclenche les interventions d'astreinte en dehors des heures ouvrées « OT astreinte »
- suit et veille à la résolution des incidents. Elle vérifie que la nature des actions engagées est en mesure de rétablir une situation acceptable en termes de sécurité et de sûreté pour les biens et les personnes
- alerte et rend compte les cadres d'astreinte de l'EPML lorsque cela est nécessaire
- informe les conducteurs de travaux lorsqu'ils sont concernés par un dysfonctionnement de leur lot technique
- envoie tous les jours, en fin de journée, un mail relatant au cadre d'astreinte DAMJ si un incident critique sur les installations ou un événement significatif a eu lieu durant la journée, la nature et le statut de cet événement
- envoie tous les jours avant 8h un mail de synthèse au cadre d'astreinte relatant l'activité d'astreinte des prestataires de maintenance
- établit des rapports mensuels de statistiques
- mène une réflexion, avec les responsables de l'exploitation, sur la nature des incidents et les possibilités de rendre plus efficace les moyens mis en œuvre pour les résoudre
- participe à la mise à jour des données de la GED, de la GMAO et de la GTC
- vérifie de façon périodique les coordonnées des intervenants (astreinte des prestataires et cadres d'astreinte de l'EPML)

Les prestations de la vigie technique n'incluent pas de service de gardiennage, mais consistent à assurer le rôle d'intermédiaire technique face aux dysfonctionnements de tous ordres et à informer la Direction du Patrimoine Architectural et des Jardins (DPAJ) de tous les incidents faisant l'objet d'un signalement.

2- Étendue des prestations

2.1- Périmètres géographique et technique

L'observation des événements est effectuée sur :

- le Musée du Louvre et les jardins périphériques
- le Jardin des Tuileries
- le Musée Eugène Delacroix situé 6 rue de Füstenberg
- les espaces annexes situés au 180 rue de Rivoli et 8 rue Saint Anne

Ces prestations couvrent toutes les installations techniques du musée : électricité, éclairage, climatisation, plomberie, désenfumage, protection incendie, sécurité incendie, circulations mécanisées, courant faible sûreté, etc...

2.2- Moyens d'observation et d'action

Les moyens d'observation et d'action utilisés sont les suivants :

- les logiciels de Gestion de Maintenance Assistée par Ordinateur (GMAO), de Gestion Technique Centralisée (GTC), de Gestion Electronique de Documents (GED)
- les moyens de communication traditionnels (téléphone, messagerie électronique, formulaires de constat d'incident, dispositif de recherche de personnes, etc.).

Les outils de communication et d'informatique sont fournis par l'EPML.

Le Musée met également à la disposition de la vigie les dossiers d'exploitation technique des installations ainsi que les marchés des entreprises de maintenance.

3- Prestations du titulaire du marché de maintenance et obligations (voir aussi l'annexe GMAO)

3.1- Durant les heures ouvrées

Durant les heures ouvrées, le titulaire doit se tenir informé des ordre de Travaux (*OT correctif*) émis par la Vigie technique le concernant et les prendre en compte.

La GMAO est paramétrée de telle manière que chaque prestataire n'a accès qu'au(x) lot(s) technique(s) le concernant.

Pour chaque intervention émise, le titulaire doit apporter la correction de l'anomalie ou du dysfonctionnement et renseigner le logiciel de GMAO.

En cas de délai important dû par exemple à l'approvisionnement d'un matériel particulier, le titulaire en informe immédiatement la DPAJ et précise par écrit le délai d'intervention pour la résolution de l'anomalie ou du dysfonctionnement.

Il doit également renseigner la GMAO selon les procédures en vigueur, en utilisant, entre autre, le changement de statut de l'OT expliquant la non-faisabilité immédiate de l'intervention.

De façon générale, pour toute intervention nécessitant un délai de traitement supérieur à 15 jours, le titulaire doit faire un courriel explicatif aux agents de l'EPML et à la vigie technique, en y mentionnant la date de mise en œuvre de la correction de l'anomalie ou du dysfonctionnement.

Fonctionnement dégradé

Pour des raisons de maintenance, il arrive que la GMAO soit temporairement interrompue.

Dans ce cas la vigie technique mettra tout en œuvre pour alerter le prestataire du disfonctionnement le concernant en utilisant le téléphone et la messagerie, le mail faisant foi de la date et heure de la demande d'intervention.

La vigie technique régularisera ensuite ses demandes d'intervention à la reprise de service de la GMAO.

3.2- Durant la période d'astreinte

En dehors des heures ouvrées, pour les raisons évoquées dans le premier paragraphe, la Vigie technique prendra la décision d'alerter l'astreinte de l'entreprise dont l'installation rencontre un disfonctionnement critique pour l'établissement. *(La liste des équipements « critiques » ayant été définie au préalable avec le conducteur de travaux du lot concerné de l'EPML).* Un bon de travail sera alors ouvert en GMAO de type « OT Astreinte ».

Lors d'une intervention d'astreinte, la vigie technique supervise l'intervention. En fonction de la situation ou de son évolution, elle peut faire appel au cadre d'astreinte de l'EPML qui pourra alors décider de reprendre la supervision de l'intervention à distance ou en se rendant sur place.

L'entreprise titulaire devra alors :

- respecter les dispositions contractuelles de son marché concernant la gestion de l'astreinte
- prendre les mesures de sécurité et de sauvegarde nécessaires pour l'installation et le bâtiment
- informer la Vigie technique de son arrivée sur les lieux de l'intervention et de son départ
- mener l'action palliative ou curative nécessaire
- informer la Vigie de l'avancement ou des difficultés de son intervention
- rendre compte de ses prestations à la vigie technique dans les plus brefs délais suite à son intervention et renseigner la GMAO du bon de travail correspondant dès que possible