



Institut National de l'Information Géographique et Forestière
Établissement Public de l'État à caractère administratif

***Annexe 3 du CCTP - Réalisation de prestations de
maintenance préventive et corrective du parc
d'ascenseurs, monte-charges, EP MR et
plateformes élévatrices sur les sites IGN de Saint-
Mandé***

Service Responsable de la passation du marché
Secrétariat Général
Service Achats et Marchés
Département des Marchés
73, avenue de Paris
94160 Saint- Mandé

Sommaire

Table des matières

ARTICLE 1 PRESTATIONS DE MAINTENANCE ATTENDUES3

1.1 Nature des prestations de maintenance dues par le titulaire	3
1.1.1 Maintenance des ascenseurs et du monte-charge accessible	3
1.1.2 Maintenance de l'élévateur pour personne à mobilité réduite et des deux plates-formes élévatrices	8

ARTICLE 2- MODALITÉS D'EXÉCUTION9

2.1 Modalités préalables à l'exécution des prestations de maintenance	9
2.1.1 Dossier technique de l'appareil.....	9
2.1.2 Notice des instructions ou manuel des instructions	10
2.1.3 Etat des lieux	10
2.1.4 Prise en compte de la vétusté	11
2.1.5 Étude de sécurité.....	11
2.1.6 Plan d'entretien.....	12
2.1.7 Calendrier d'exécution des prestations	12
2.1.8 Modalités d'organisation du traitement des demandes d'intervention sur sites.....	12
2.2 Responsabilités et obligations du l'IGN	13
2.3 Responsabilités et obligations du titulaire.....	14
2.3.1 Prise en charge des installations	14
2.3.2 Obligation de résultat.....	14
2.3.3 Mesures de sécurité	14
2.3.4 Information des usagers et sécurité.....	14
2.3.5 Formation du personnel de maintenance.....	14
2.3.6 Formation au dégagement des personnes bloquées.....	14
2.3.7 Obligations d'information et de conseil.....	15
2.3.8 Continuité du service.....	15
2.3.9 Horaires et délais d'intervention.....	15
2.3.10 Délais de remise en service	16
2.3.11 Pièces détachées	16
2.3.12 Accompagnement du contrôle réglementaire	16
2.3.13 Prise en charge du petit vandalisme	16
2.3.14 Téléalarme.....	17

2.3.15 Restitution des documents	17
2.4 Documents d'exploitation.....	18
2.4.1 Carnet d'entretien	18
2.4.2 Plateforme dématérialisée de suivi.....	19
2.4.3 Rapports d'activité annuels.....	19
2.5 Réunions d'exploitation	20
2.5.1 Réunions de suivi annuel.....	20
2.5.2 Réunion de pilotage annuel	20
2.5.3 Réunions mensuelles d'exploitation	21
2.6 Conditions générales d'exécution des prestations	21
2.6.1 Etapes et livrables dans le cadre de la maintenance d'un appareil	21

ARTICLE 1 PRESTATIONS DE MAINTENANCE ATTENDUES

Le titulaire s'engage à assurer les prestations suivantes sur le site de Saint-Mandé (94) :

- La maintenance préventive et corrective de **10 ascenseurs** ainsi que d'**un monte-charge** accessible.
- La maintenance préventive et corrective d'**un élévateur** destiné aux personnes à mobilité réduite.
- La maintenance préventive et corrective de **deux plates-formes élévatrices**.

Les prestations exécutées sur bons de commande (réparation avec remplacement de pièces détachées non incluses dans les forfaits de maintenance, prestations associées, toute autre prestation rendue nécessaire) réclamées par l'IGN ou le titulaire et non couvertes par les prestations réalisées sur forfait. Ces prestations hors forfait ne peuvent être exécutées sans l'accord préalable de l'IGN et feront l'objet de bons de commande émis par l'institut sur la base de devis établis par le titulaire.

1.1 Nature des prestations de maintenance dues par le titulaire

1.1.1 Maintenance des ascenseurs et du monte-charge accessible

Les appareils sont listés dans l'onglet « Ascenseurs » de l'annexe 4 du CCP.

Le titulaire doit assurer une prestation de maintenance à clauses étendues.

Cette maintenance étendue comprend l'ensemble des prestations et opérations à clauses minimales énumérées aux articles ci-après.

1.1.1.1 Généralités

Le titulaire dispose des moyens nécessaires pour assurer la maintenance des équipements (organes de manutention, de mise en sécurité etc.).

En aucun cas, une intervention de dépannage seule ne peut tenir lieu de visite de maintenance.

Les obligations de maintenance portent sur l'ensemble des appareils répertoriés à l'annexe du CCP.

1.1.1.2 Prestations de maintenance à clauses minimales réglementaires

Le titulaire effectue les prestations prévues conformément aux règles de la profession, à la réglementation en vigueur et à venir notamment au sens de la norme AFNOR FD P 82-022 ou équivalent et selon les dispositions de l'arrêté du 18 novembre 2004 relatif à l'entretien des installations d'ascenseurs et de l'article R 125-2 du code de la construction et de l'habitation.

1.1.1.3 Opérations de maintenance préventives et vérifications périodiques minimales obligatoires

➤ **Visites toutes les six (6) semaines**

L'intervalle entre deux visites ne doit pas dépasser six semaines. Chaque visite inclut notamment les contrôles et essais systématiques suivants :

- Vérification du fonctionnement général de l'installation et des conditions de sécurité.
- Contrôle de l'efficacité des serrures des portes palières ainsi que des dispositifs empêchant ou limitant les actes nuisant à leur verrouillage.
- Test des dispositifs de phonie et de téléalarme.
- Inspection des câbles.
- Les réglages nécessaires, ainsi que le nettoyage et le graissage des équipements mécaniques (câbles, guides, coulisseaux, poulies, moteurs, etc.).

Par ailleurs, les réglages nécessaires sont effectués à chaque passage, ainsi que le nettoyage et le graissage des équipements mécaniques (câbles, guides, coulisseaux, poulies, moteurs, etc.).

➤ **Visites semestrielles (tous les six mois maximum)**

Chaque inspection semestrielle comprend notamment :

- L'examen de l'état des câbles et chaînes de traction, du régulateur ou limiteur de vitesse, ainsi que des dispositifs de compensation du sélecteur d'étages.
- Les opérations de nettoyage et de lubrification des pièces.

➤ **Visites annuelles (tous les douze mois maximum)**

Chaque visite annuelle inclut les opérations suivantes, avec essais systématiques :

- Vérification du fonctionnement du parachute, accompagnée d'une attestation.
- Contrôle de l'état de conservation de la cuvette et des amortisseurs.
- Nettoyage des locaux techniques spécifiques (machinerie, dessus de cabine, cuvette) et des équipements sous cabine.
- Nettoyage des appareils d'éclairage.
- Contrôle systématique et approfondi réalisé par un contremaître spécialisé.
- Lubrification et nettoyage des pièces (produits de nettoyage et de lubrification inclus dans le contrat).

1.1.1.4 Opérations incluses de remplacement de pièces détachées

- *Les prestations à clauses minimales comprennent obligatoirement et forfaitairement la maintenance, la réparation ou le remplacement des pièces suivantes (liste non exhaustive) :*

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 de cabine, y compris garnitures.
- Galets de suspension et contacts de porte.
- Interface usager d'appel de secours (boutons avec leur signalisation, haut-parleur).
- Dispositif mécanique de réouverture de porte.

Pièces palières

- Ferme porte automatique de porte battante.
- Serrures.
- Contacts de porte.
- Paumelles de porte.
- Galets de suspension.
- Patins de guidage des portes.
- Câblette de porte.
- Boutons d'appel y compris voyants lumineux.
- Contrepoids ou ressort de fermeture des portes palières.

Pièces machinerie

- Balais du moteur.
- Tous fusibles.

Pièces gaine

- Coulisseaux de contrepoids.

Éclairage

- Ampoules cabine, machinerie et gaine.
- L'éclairage de secours (batteries, piles et accumulateurs).

➤ *Les mesures de maintenance spécifique sont destinées à supprimer ou atténuer les défauts présentant un danger pour la sécurité des personnes ou portant atteinte au bon fonctionnement de l'appareil, repérés lors du contrôle technique obligatoire.*

1.1.1.5 Prestations incluses dans la maintenance à clauses étendues réglementaires

En sus des prestations et opérations à clauses minimales ci-dessus mentionnées, le titulaire doit assurer des prestations de type étendu, conformément au guide AFNOR NF FD P 82-022 ou équivalent.

Ces prestations intègrent les éventuelles remises à niveaux qui s'avèrent nécessaires lors de la prise en compte des installations, et qui relèvent de ces prestations étendues (ex : remplacement éventuel des câbles de traction). Ces remises à niveaux ne pourront donner lieu à aucune facturation supplémentaire.

Les prestations à clauses étendues prévoient la maintenance périodique des appareils dans les mêmes conditions que celles figurant à l'article 1.1.1.3 ci avant.

Les prestations à clauses étendues prévoient la maintenance occasionnelle, la réparation ou le remplacement des pièces incluses dans la maintenance minimale, ainsi que des pièces suivantes (liste non exhaustive) :

Pièces gaine

- Câbles ou chaîne ou courroie de suspension, de limiteur de vitesse, de compensation et de sélecteur d'étages.
- Impulseurs, orienteurs, contacts fixes et mobiles, interrupteurs d'étages et de fin de course.
- Câbles souples pendentifs.
- Poulies de renvoi.
- Amortisseurs.
- Sur les vérins, joints d'étanchéité et soupape de rupture.

Pièces du local des machines

Sur le moteur et le générateur :

- Roulement.
- Paliers.
- Bobinage, rotor et stator.

Sur le treuil :

- Arbre à vis.
- Engrenage.
- Poulies.
- Paliers, roulements, coussinets.

Sur le frein :

- Mâchoires.
- Bobines.
- Garnitures.

Sur l'armoire de commande :

- Bobines.
- Relais.
- Redresseurs.
- Résistances.
- Contacts fixes et mobiles.
- Transformateurs.
- Organes de sélecteurs, contrôleurs d'étage.
- Cartes et composants électroniques.
- Dispositifs de protection contre les surintensités, les surchauffes et les contacts électriques indirects.

Pour les appareils hydrauliques :

Sur la centrale hydraulique

- Distributeur et son système de commande.
- Électrovannes.
- Pompes et joints.
- Filtres.
- Appoint d'huile.

Divers

- Limiteur de vitesse.
- Poulies de tension.
- Dispositif de protection contre la vitesse excessive de la cabine en montée.

Sur la cabine et le contrepoids

- Câblages électriques ou électroniques.
- Opérateur de porte.
- Dispositif de commande de manœuvre d'inspection.
- Tout dispositif de réouverture de porte sans choc dont les « câbles » de porte.
- Parachutes.
- Rollers.
- Dispositif de demande de secours et son système de batterie.
- Signalétique de position et de direction.
- Dispositif antidérive hydraulique.
- Garde pieds mobile.

Aux paliers

- Signalétique de position et de direction.
- Dispositif de manœuvres pompiers.
- Dispositifs contre le déverrouillage illicite.

1.1.2 Maintenance de l'élévateur pour personne à mobilité réduite et des deux plates-formes élévatrices

Les appareils sont listés dans l'onglet « MC, EPMR, PFE » de l'annexe 4 du CCP.

1.1.2.1 Généralités

Le titulaire s'engage à maintenir les élévateurs à usage particulier (EPMR et PFE) dans de bonnes conditions de sécurité et de fonctionnement.

La maintenance de l'élévateur destiné aux personnes à mobilité réduite ainsi que pour les deux plateformes élévatrices qui sera à la charge du titulaire, devra être réalisée selon la réglementation en vigueur. A cet égard, la fréquence minimale des visites doit être semestrielle.

Pour chaque fin de visite, le titulaire consignera son intervention dans le registre de maintenance.

Le titulaire réalise également les contrôles réglementaires en vigueur.

Les opérations d'entretien et de vérification sont effectuées deux fois par an avec une tolérance telle que le délai entre deux opérations ne soit pas inférieur à cinq mois, ni supérieur à sept mois.

1.1.2.2 Visites et interventions

Pour l'élévateur destiné aux personnes à mobilité réduite ainsi que pour les deux plateformes élévatrices, la maintenance appliquée est celle définie par le titulaire dans son offre technique. Il est toutefois rappelé que la fréquence minimale des visites doit être semestrielle.

1.1.2.3 Opérations incluses de remplacement de pièces détachées

Les prestations à clauses étendues prévoient la maintenance occasionnelle, la réparation ou le remplacement des pièces incluses dans la maintenance minimale, ainsi que des pièces suivantes (liste non exhaustive) :

- Châssis porteur, mât/pylône, supports de fixation.
- Plateforme/cabine, garde-corps, portes palières/cabine.
- Hydraulique : vérin, groupe hydraulique, flexibles, vannes.
- Par vis/écrou: vis sans fin, écrou porteur et sécurité, moteur.
- Traction : treuil, câbles, poulies.
- Rails, galets, roulements, butées.
- Armoire, cartes électroniques, boutons, relais, batteries.

- Parachute, limiteurs, fins de course, serrures, obstacles.
- Rampe, barres d'appui, interphone, signalisation.

ARTICLE 2- MODALITÉS D'EXÉCUTION

2.1 Modalités préalables à l'exécution des prestations de maintenance

Les documents indiqués dans le tableau ci-dessous sont nécessaires pour assurer la maintenance des équipements. S'ils ne peuvent être fournis par l'IGN, ils doivent être remis par le titulaire du marché dans les conditions ci-après.

Articles	Intitulés des documents	ASC	EPMR	MC	PFE
2,1,1	Dossier technique de l'appareil	X	X	X	X
2,1,2	Notice des instructions	X	X	X	X
2,1,3	Etat des lieux	X	X	X	X
2,1,5	Etude de sécurité	X	X	X	X
2,1,6	Plan d'entretien	X	X	X	X
2,1,7	Calendrier d'exécution des prestations	X	X	X	X
2,1,8	Rapport du dernier contrôle technique	X			

2.1.1 Dossier technique de l'appareil

Il regroupe l'ensemble des documents afférents à l'appareil, et en particulier, son carnet d'entretien, ses caractéristiques générales, les plans d'installation, ainsi que les certificats d'essai de type CE des composants de sécurité.

En cas de travaux, l'IGN tient à la disposition du titulaire, le diagnostic amiante et le cas échéant le diagnostic plomb du bâtiment où se situe l'appareil conformément au décret 2008-1325 du 15/12/2008 et l'arrêté du 2/12/2012.

Le dossier technique est présenté au titulaire lors de l'état des lieux.

Cette documentation reste la propriété de l'IGN et doit être consultée et conservée sur place. Tout frais de reproduction, de remise en état ou de reconstitution de la documentation est à la charge du titulaire.

A défaut d'exister antérieurement, ce document est constitué par le titulaire, dans **les quinze (15) jours calendaires** suivant la constatation du manquement. Le prix de cette prestation est indiqué dans l'offre financière du titulaire.

2.1.2 Notice des instructions ou manuel des instructions

En application de la directive 95/16/CE du 29/06/95, concernant le rapprochement des législations des États membres relatives aux ascenseurs, la notice des instructions (ou notice d'instructions), contient les plans et schémas nécessaires à l'utilisation courante, ainsi que ceux relatifs à la maintenance, l'inspection, la réparation, les vérifications périodiques et la manœuvre de secours de l'appareil.

Élaboré par le fabricant et/ou l'installateur à l'origine de l'appareil, ce document est appelé également « Manuel d'instructions. »

Lors de l'état des lieux, l'IGN remet au titulaire la notice des instructions nécessaires au maintien en bon état de fonctionnement de l'appareil.

A défaut de l'existence de celle-ci, le titulaire du contrat élabore ce document et le remet à l'IGN.

Le prix de la prestation d'établissement de ce document est indiqué dans l'offre financière du titulaire.

2.1.3 Etat des lieux

Le titulaire du marché dresse l'état des lieux initial et contradictoire des appareils qui sont pris en charge « en l'état » au plus tard dans les **quinze (15) jours calendaires** qui suivent la notification.

L'état des lieux doit permettre d'identifier les appareils dits « sensibles, vétustes ou atypiques » qui nécessitent une attention particulière dans le but de prévenir et de raccourcir leur durée d'immobilisation notamment dans l'approvisionnement en pièces détachées lorsque celles-ci ont dépassé la durée de disponibilité (cf. article 4.3 du C.T.P.). Le titulaire informe des risques d'immobilisation et détaille à l'IGN la manière dont il gère la survenance d'une panne sur ce type d'appareil.

L'ensemble de ces éléments doit figurer dans le rapport d'état des lieux. Rédigé et signé de manière contradictoire par le titulaire « entrant », en présence de l'IGN ou de son représentant et, le cas échéant, du titulaire « sortant », il y mentionne d'une part (liste non exhaustive) :

- La localisation et la typologie du site, bâtiment,
- Le type d'équipement et ses caractéristiques techniques pour chaque équipement.
- L'état de ces équipements.
- L'âge des pièces les plus importantes au regard de leur durée de disponibilité voir article 4.3 du CTP.
- Les défaillances identifiées.

Et d'autre part, une liste de pièces détachées éventuellement mis à disposition par l'IGN sur le site considéré.

En cas de négligence ou de carence dans l'exécution des clauses du précédent contrat, dûment constatées durant l'état des lieux, les remises en état nécessaires sont à la charge exclusive du titulaire « sortant ».

A défaut de signature de l'état des lieux par le titulaire « entrant », les installations sont réputées en bon état de marche et de fonctionnement.

Au terme du marché, le titulaire « sortant » s'engage à laisser les appareils en parfait état de sécurité, de fonctionnement et de propreté.

Le rapport est à transmettre sous un délai de 1 mois.

Un état des lieux contradictoire est établi avant la date d'expiration du marché. Les réserves émises par le futur titulaire « sortant » à cette occasion, et non levées à cette date, le seront par le titulaire « entrant » aux frais du « sortant ». Cet état des lieux peut être programmé et organisé conjointement avec l'IGN lors de la dernière visite préventive objet du présent marché.

De manière à assurer la continuité du service de téléalarme sur les appareils qui en seraient équipés à la fin des prestations de maintenance, le titulaire « sortant » s'engage à transmettre sans délais au titulaire « entrant » les appels qu'il pourrait recevoir et ce pendant une durée de 30 jour calendaire suivant la date de prise en charge des appareils telle que définie.

2.1.4 Prise en compte de la vétusté

Si le titulaire constate lors de l'état des lieux d'entrée ou dans l'exécution du contrat, l'existence de problèmes liés à la vétusté, il doit en définir la nature, les conditions de sa constatation et les conséquences notamment en matière de sécurité. Il appartient au titulaire du marché de signaler à l'IGN tout vice caché dans un délai de 6 mois à partir de la remise de l'état des lieux.

Ces éléments sont consignés dans un rapport écrit et remis à l'IGN dans un délai **de quinze (15) jours calendaires** à compter de leur constatation.

2..1.5 Étude de sécurité

Le titulaire réalise également une étude de sécurité, telle que définie dans le **décret n°2008-1325 du 15 décembre 2008**, dans les trente (30) jours calendaires qui suivent la prise en charge des appareils en cas de changement de titulaire. Une copie de cette étude de sécurité est communiquée à l'IGN, et affichée en machinerie ou à tout autre endroit pour permettre au personnel du titulaire ou à tout intervenant sur l'appareil d'en prendre connaissance avant intervention. Il identifie également les risques présentés par l'ascenseur nécessitant la mise en place de dispositifs de sécurité tels que définis par la loi Urbanisme et Habitat complétés par l'identification de certains risques déterminés par la norme européenne EN 81-80 SNEL (norme de sécurité pour les ascenseurs existants) ou équivalent.

2.1.6 Plan d'entretien

Le titulaire remet à l'IGN du site, **quinze (15) jours calendaires** après l'état des lieux, un plan d'entretien explicitant sa méthode de maintenance pour l'appareil considéré.

Ce plan d'entretien doit préciser le contenu des vérifications en tenant compte :

- Des caractéristiques du lieu desservi.
- Des technologies spécifiques de l'appareil.
- De la fréquence d'utilisation.
- Des prescriptions du constructeur.
- Des obligations de résultat.
- Du type d'appareil.

2.1.7 Calendrier d'exécution des prestations

Le titulaire programme les dates et les modalités des visites préventives en accord avec l'IGN.

En cas de désaccord, ce dernier communique une nouvelle date au titulaire au moins une semaine à l'avance.

Le calendrier d'exécution des prestations, notamment des interventions semestrielles et annuelles, est soumis au l'IGN dans un délai de **trente (30) jours calendaires** après la notification.

2.1.8 Modalités d'organisation du traitement des demandes d'intervention sur sites

Les modalités d'organisation du traitement des demandes d'intervention sont définies dans le plan d'entretien. Elles comprennent, à minima, les dispositions suivantes :

- Les demandes d'interventions sont déclenchées soit par le dispositif de télésurveillance soit par appel téléphonique et confirmées par tout moyen au numéro unique du titulaire affecté à la prise en compte des demandes de dépannages.
- Le résultat des interventions est communiqué à la fin de celle-ci à travers un rapport d'intervention visé par la personne publique.
- Les communications téléphoniques sont gratuites ou au prix d'un appel local.
- Les coordonnées téléphoniques ainsi que les courriels sont communiquées au responsable de site lors de l'état des lieux.

Pour les appareils équipés d'un dispositif de télésurveillance, la prise en compte du délai d'intervention et de remise en service démarre dès l'immobilisation de l'appareil.

Pour les autres appareils, les délais courent à partir de l'heure de réception de la demande d'intervention.

Préalablement à toute intervention de maintenance préventive, le titulaire s'engage à contacter l'interlocuteur désigné par l'IGN afin de lui indiquer les noms et qualité des

intervenants ainsi que la date prévue de leur arrivée sur le site (à défaut, c'est l'intervenant habituel dédié au site).

La raison sociale, l'adresse et le numéro de téléphone du titulaire sont apposés sur la porte des locaux techniques où le titulaire est appelé à intervenir.

2.2 Responsabilités et obligations du l'IGN

Pour chaque site inclus dans le périmètre du présent marché, l'IGN désigne un **responsable de site** chargé d'assurer le suivi et le contrôle de l'exécution des prestations de maintenance. Le titulaire demeure l'interlocuteur unique de ce responsable et reçoit de celui-ci l'ensemble des instructions nécessaires à la bonne exécution des prestations.

L'IGN communique au titulaire les noms et coordonnées du ou des responsables de site désignés, **au plus tard lors de l'état des lieux prévu à l'article 2.1.3 « État des lieux »**.

Dans le cadre du présent marché, l'IGN s'engage à :

- **Faciliter l'accès aux locaux** à tout technicien autorisé du titulaire, muni de sa carte professionnelle.
- **Mettre à disposition** l'alimentation électrique et téléphonique indispensable au fonctionnement des installations.
- **Maintenir libres et accessibles** l'ensemble des zones nécessaires aux opérations de maintenance.
- **Assurer les vérifications réglementaires périodiques** relatives au bon fonctionnement de ses installations.
- **Permettre l'accès à la documentation technique** afférente aux équipements (carnets d'entretien, notices, plans, etc.).

L'IGN informe le titulaire, par tout moyen permettant d'attester de la date et de l'heure de transmission :

- De toute **mise hors service définitive**, vente, démontage ou remplacement des installations relevant du marché.
- De toute **modification substantielle** intervenue depuis la dernière visite de contrôle (changement d'usage ou de configuration des locaux, transformations structurelles, etc.).
- De tout **incident ou dysfonctionnement** survenu en cours d'exploitation.

L'IGN s'interdit par ailleurs d'apporter toute modification aux installations ou d'y intervenir en dehors des conditions normales d'utilisation, **sauf information préalable adressée au titulaire**.

2.3 Responsabilités et obligations du titulaire

2.3.1 Prise en charge des installations

Le titulaire prend en charge les appareils à compter de l'état des lieux réalisé conformément à l'article 2.1.3.

2.3.2 Obligation de résultat

Le titulaire est soumis à une obligation de résultat. À ce titre, il garantit un maximum de cinq (5) pannes par appareil et par an, hors actes de vandalisme.

2.3.3 Mesures de sécurité

Le titulaire s'engage à respecter l'ensemble des règles de sécurité propres à l'IGN, notamment celles prévues :

- À l'article R.237-8 du Code du travail,
- À l'arrêté relatif aux travaux dangereux nécessitant un plan de prévention.

Le titulaire transmet, le cas échéant, ce plan de prévention dans un délai maximal de deux (2) semaines suivant l'état des lieux initial.

Une inspection commune est effectuée lors de cet état des lieux afin d'identifier les zones d'intervention, les risques potentiels et les voies de circulation.

2.3.4 Information des usagers et sécurité

Le titulaire assure l'information des usagers :

- Affichage en cabine des dates de visite de maintenance,
- Affichage sur les portes palières en cas d'immobilisation, précisant la nature du dysfonctionnement et la date prévisionnelle de remise en service,
- Mise en place de toutes mesures nécessaires pour sécuriser la zone et interdire tout accès à l'appareil pendant l'intervention.

2.3.5 Formation du personnel de maintenance

Tout personnel du titulaire intervenant dans le cadre du marché doit avoir reçu la formation spécifique prévue par l'article 5 du décret n°2008-1325 du 15 décembre 2008.

Le titulaire transmet à l'IGN les attestations correspondantes.

L'IGN peut exiger à tout moment le remplacement d'un intervenant ne respectant pas cette obligation.

2.3.6 Formation au dégagement des personnes bloquées

Le personnel désigné par l'IGN doit détenir a minima l'habilitation électrique BOV (norme UTE C18-510 ou équivalent).

Organisation

Dans les quinze (15) jours calendaires suivant l'émission du bon de commande, le titulaire prend contact avec l'IGN pour établir le planning de formation. La formation a lieu sur site et comporte :

- Une partie théorique (max. 5 personnes, durée indicative : 4 heures) .
- Une partie pratique portant sur les procédures de dégagement.

Attestation

Dans les quinze (15) jours calendaires suivant la formation, le titulaire transmet :

- Une attestation de formation.
- Une fiche d'appréciation des compétences du stagiaire.

L'attestation mentionne à minima : nom, prénom, date, adresse du site, caractéristiques des appareils.

Elle est valable un an, non transférable à un autre site ou un autre agent.

2.3.7 Obligations d'information et de conseil

Le titulaire remet annuellement un bilan détaillé de l'état des appareils conformément à l'article 2.4.3

Il communique à l'IGN, à sa demande :

- L'historique des interventions,
- Les difficultés rencontrées,
- Les anomalies, incidents ou risques potentiels,
- Les conséquences éventuelles et les mesures correctives à prévoir.

Il informe l'IGN par écrit de :

- Toute réparation envisagée,
- Tout changement réglementaire,
- Toute mise en conformité nécessaire,
- Toute détérioration constatée avant intervention.

2.3.8 Continuité du service

En cas d'absence d'un agent, le titulaire assure la continuité du service dans un délai maximal de deux (2) heures.

En cas de mouvement social ou d'absence collective, la prestation reste assurée.

2.3.9 Horaires et délais d'intervention

- Dégagement de personnes bloquées : 24h/24 et 7j/7 – **intervention sous 1 heure.**
- Dépannage (panne) : 7j/7, de 8h à 18h – **intervention sous 8 heures.**

- Maintenance préventive/corrective : pendant les jours ouvrés, aux horaires d'ouverture communiqués lors de l'état des lieux.

Toute intervention hors horaires nécessite l'autorisation préalable de l'IGN.

2.3.10 Délais de remise en service

Le délai court à compter de la réception de la demande d'intervention.

Sans remplacement de pièces

Le délai de remise en service correspond au délai d'intervention.

Avec remplacement de pièces

- Pour les réparations relevant des articles 2.3, 1.1.1.3, 1.1.1.4 : 10 heures maximum.
- Pour les autres réparations : 5 jours ouvrés maximum.

Si ces délais ne peuvent être tenus, le titulaire informe l'IGN par écrit et obtient son accord.

Toute commande de pièce doit faire l'objet d'un devis transmis sous 5 jours ouvrés, précisant coût, main-d'œuvre, délais, durée d'intervention.

2.3.11 Pièces détachées

Le titulaire assure :

- Le remplacement des pièces usées ou défectueuses,
- La tenue d'un stock suffisant pour respecter les délais contractuels,
- La fourniture de pièces équivalentes ou supérieures lorsque l'originale n'est plus disponible.

Les réparations doivent garantir le maintien du niveau de sécurité certifié par le marquage CE.

2.3.12 Accompagnement du contrôle réglementaire

L'IGN fixe la date avec l'organisme agréé et le titulaire. Le titulaire assiste **obligatoirement** aux contrôles, met en place les accès nécessaires et fournit une attestation, notamment pour les tests parachute.

Toute absence injustifiée expose aux pénalités prévues au CCAP.

2.3.13 Prise en charge du petit vandalisme

La prestation couvre notamment :

- Boutons d'appel.
- Afficheurs.
- Flèches de direction.
- Portes cabines/palières.
- Sérigraphies.

- Mains courantes.

2.3.14 Téléalarme

Le titulaire a pour obligation d'installer un système de téléalarme :

- « ouvert » : système reprogrammable par n'importe quel autre fabricant et /ou installateur.
- conforme à l'arrêté du 18/11/2004 modifié par l'arrêté du 10 décembre 2014 relatif aux travaux de sécurité à réaliser dans les installations d'ascenseurs, à savoir un système permettant :

- L'établissement d'une liaison bidirectionnelle permanente avec un service d'intervention.
- Un service de réception d'identifier automatiquement l'origine de l'appel.
- La vérification de fonctionnement par un test automatique ou manuel.

Pour la durée du marché, le titulaire assure la continuité des services de téléalarme sur les appareils déjà équipés. Le cas échéant, l'IGN aura la possibilité :

- Soit de louer l'usage d'un système de téléalarme et/ou de télésurveillance installé par le titulaire qui en reste propriétaire,
- Soit d'acheter la prestation d'installation d'un système de téléalarme et/ou de télésurveillance, l'IGN en est alors propriétaire.
- L'installation est effectuée dans un délai maximum de **quatre-vingt-dix (90)** jours calendaires à compter de la réception du bon de commande.
- Le titulaire doit être en capacité de mettre à disposition de l'IGN un service de veille permettant notamment :
- La connexion permanente et la transmission sans intermédiaire à la centrale de veille des anomalies de fonctionnement 24 h/24 h et 7 j / 7 j.
- Le contrôle permanent du fonctionnement de l'ascenseur garanti par des cycles tests quotidiens de vérification de la liaison avec la centrale et une alimentation de secours.
- La liaison vocale entre l'usager en cabine et le titulaire, le service de sécurité du site ou un opérateur spécialisé de la centrale de veille.
- L'identification automatique du lieu d'appel.
- L'horodatage précis et enregistrement de tous les événements concernant le fonctionnement de l'ascenseur.

2.3.15 Restitution des documents

Le titulaire s'engage à restituer en fin de marché toute la documentation nécessaire à la maintenance complète des installations. Tout frais de reproduction, de remise en état ou de reconstitution de la documentation est à la charge du titulaire.

Après toute modification des installations effectuée dans le cadre du présent marché par le titulaire, celui-ci doit et les laisser à demeure en machinerie.

Après les deux (2) premières années de prestations de maintenance et en tout état de cause dans les trente (30) jours calendaires suivants la seconde date anniversaire du contrat, le titulaire devra fournir l'ensemble des schémas électriques des installations mis à jour.

En cas de travaux réalisés par une autre entreprise que celle qui réalise la maintenance, l'IGN doit veiller à la mise à jour des documents par l'entreprise qui a réalisé les travaux.

2.4 Documents d'exploitation

2.4.1 Carnet d'entretien

Le titulaire fournit, met en œuvre et tient à jour un **carnet d'entretien papier** pour chaque ascenseur, conformément aux dispositions réglementaires en vigueur, notamment l'article R.125-2-1 du Code de la construction et de l'habitation.

Ce document d'exploitation a pour objet de retracer l'ensemble :

- Des **visites de maintenance préventive**.
- Des **interventions de dépannage et de maintenance corrective**.
- Des **opérations réalisées dans le cadre du présent marché**.

Le carnet d'entretien doit être mis à jour **à chaque passage** et être disponible en permanence au **PC de sécurité**.

Chaque inscription portée sur le carnet d'entretien doit être rédigée de manière lisible, sans codification ni abréviations non explicitées.

Les mentions obligatoires suivantes doivent figurer pour chaque opération :

1. **Données administratives**
 - Références du marché de maintenance,
 - Date d'échéance du marché.
2. **Informations relatives à l'intervention**
 - Date de la visite ou du dépannage,
 - Heures d'arrivée et de départ du ou des techniciens,
 - Noms et signatures des intervenants,
 - Type d'intervention : **maintenance préventive** ou **corrective**.
3. **Informations techniques**
 - Nature des observations réalisées.
 - Détails des interventions, travaux, modifications ou remplacements de pièces.
 - Dates, causes et réparations effectuées suite à un incident ou un dépannage.

Une **étiquette d'information** est apposée dans la cabine de l'appareil et indique au minimum la **date du dernier passage** et le **nom du technicien**.

Le carnet d'entretien :

- Est mis à disposition du **propriétaire** et de l'IGN au PC de sécurité.
- Est **contresigné** par le représentant de l'IGN à l'issue de chaque intervention.
- Est opérationnel dès la **première visite de maintenance**.
- Doit pouvoir être consulté **sans surcoût**, y compris lorsque l'appareil dispose d'un système électronique de reconstitution des historiques.

Les informations consignées dans le carnet alimentent les **rapports d'activité annuels** ainsi que les **indicateurs statistiques du marché**.

2.4.2 Plateforme dématérialisée de suivi

Le titulaire met à la disposition de l'IGN, **sans coût supplémentaire**, une plateforme en ligne ou tout système équivalent permettant :

- La traçabilité complète des opérations de maintenance.
- L'accès aux historiques d'interventions.
- La consultation des indicateurs de maintenance et de performance.
- L'exportation des données aux formats **Access, Excel ou équivalent...**

Les modalités d'accès, de consultation, d'hébergement et d'exportation sont définies conjointement entre l'IGN et le titulaire.

2.4.3 Rapports d'activité annuels

Le titulaire remet chaque année à l'IGN un **rapport annuel d'activité**, au format électronique. Ce rapport comporte au minimum :

- Le **périmètre du parc** d'appareils concernés,
- Un **bilan chiffré** des prestations réalisées,
- Un état de la **physionomie du parc**, incluant notamment :
 - Ancienneté des appareils.
 - Dates, durées et natures des interventions.
 - Temps moyens d'intervention.
 - Nombre de dégagements de personnes en cabine.
 - Temps moyen de dégagement,
 - Durée d'indisponibilité des appareils,
 - Nombre total de pannes et taux de panne.
- La liste des **appareils critiques** dont le nombre de pannes (hors vandalisme) dépasse les seuils fixés par le C.T.P.,
- Le **temps moyen entre deux interventions**,
- Les informations générales relatives à la **sécurité** et aux **dégradations**,

- Une **proposition de plan d'améliorations** pour la réunion de pilotage annuelle,
- Le **coût annuel de maintenance** du parc,
- L'état des installations au regard de l'**arrêté du 18 novembre 2004**,
- Une **synthèse consolidée** des constats relevés sur le parc.

Les modalités d'organisation, de consultation et d'exportation des rapports sont définies conjointement entre l'IGN et le titulaire.

Le coût du rapport annuel est **inclus** dans le prix global de la prestation de maintenance.

2.5 Réunions d'exploitation

2.5.1 Réunions de suivi annuel

Une **réunion de suivi annuel** est organisée entre le titulaire et l'IGN afin :

- D'analyser le **rapport d'activité annuel**.
- D'en vérifier la conformité, l'exhaustivité et la cohérence.
- De valider les éléments techniques, statistiques et administratifs présentés.

Le titulaire transmet à l'IGN le **rapport d'activité annuel**, selon les modalités définies à l'article relatif aux documents d'exploitation, **au minimum trois (3) mois avant la date prévue de la réunion**.

Les modalités d'organisation (dates, lieu, participants, ordre du jour) sont arrêtées **conjointement** entre l'IGN et le titulaire.

À l'issue de la réunion :

- Le titulaire transmet à l'IGN le **rapport d'activité finalisé**, intégrant le cas échéant les observations formulées.
- Le titulaire fournit également le **compte rendu détaillé** de la réunion, dans un délai maximum de **10 jours ouvrés**.

2.5.2 Réunion de pilotage annuel

Cette réunion de pilotage se tient notamment avec le pouvoir adjudicateur, les utilisateurs finaux, et le titulaire. Cette réunion a pour objet :

- L'analyse globale des **dysfonctionnements, incidents et pannes**.
- L'examen de la qualité de service délivrée.
- L'identification des **actions correctives**.
- La proposition d'**axes d'amélioration** pour optimiser l'organisation, les délais d'intervention et la disponibilité des installations.

Le titulaire doit fournir l'ensemble des **indicateurs, tableaux de bord, statistiques et outils d'analyse** nécessaires à l'évaluation du niveau de qualité et de performance du service.

Le compte rendu de cette réunion est rédigé par le titulaire et transmis à l'IGN dans un délai maximum de **10 jours ouvrés**.

2.5.3 Réunions mensuelles d'exploitation

En complément des réunions annuelles, des **réunions mensuelles d'exploitation** sont organisées entre l'IGN et le titulaire. Elles ont pour objectif :

- D'assurer un **suivi opérationnel régulier** du marché.
- D'examiner les **interventions réalisées** au cours du mois écoulé.
- De traiter les **incidents en cours ou récurrents**.
- D'anticiper les besoins de maintenance.
- De vérifier la mise à jour des **documents d'exploitation** (carnet d'entretien, plateformes de suivi, historiques).

Le titulaire présente :

- Un **bilan mensuel d'exploitation**.
- L'état des interventions préventives et correctives.
- Les suivis d'actions en cours.
- Les difficultés rencontrées.
- Les propositions d'ajustement ou d'amélioration.

Un **compte rendu de réunion** est établi par le titulaire et transmis à l'IGN dans un délai de **5 jours ouvrés**.

2.6 Conditions générales d'exécution des prestations

2.6.1 Etapes et livrables dans le cadre de la maintenance d'un appareil

CALENDRIER D'EXECUTION	ETAPES ET LIVRABLES	EMETTEUR	DESTINATAIRE	ARTICLES DEFINISSANT LES DOCUMENTS
J0 +30	<u>Etat des lieux</u> Remise des documents suivants :	Titulaire du marché	Responsable du site IGN concerné	art. 2.1.3 « Etat des lieux »
		IGN	Titulaire du marché	art. 14 du CCAP « assurance »

	<u>Attestation d'assurance</u>			art. 2.3.9 « Horaires et délais d'intervention »
	<u>Calendrier et heures d'ouverture du site</u>			art. 2.1.1 « Dossier technique de l'appareil »
	<u>Dossier technique (s'il existe)</u>			art. 2.1.2 « Notice des instructions »
	<u>Notice des instructions (si elle existe)</u>			art. 2.1.1 « Dossier technique de l'appareil »
	<u>Dossier technique amiante (en cas de travaux uniquement)</u>			Art 2.1.1 « Dossier technique de l'appareil »
	<u>Diagnostic plomb du site (sur demande)</u>			
J0 +30	Prise en charge de l'installation	Titulaire du marché		art. 2.3.1 « Date de prise en charge des appareils »
	Vérification de l'activation de la téléalarme en liaison avec la plate- forme d'assistance du titulaire	IGN	Titulaire du marché	Art.2.3.14

J0 +15	Remise des documents : <i>Calendrier d'exécution des prestations</i>	Titulaire du marché	IGN	art. 2.1.7 « Calendrier d'exécution des prestations »
J0 +15	<i>Plan d'entretien</i>			art. 2.1.6 « Plan d'entretien »
J0 +30	<i>Etude de sécurité</i>			art. 2.1.5 « Étude de sécurité »
J0 +30	Mise en œuvre du carnet d'entretien	Titulaire du marché	IGN	art. 2.5 « Compte-rendu des interventions »
	Début des prestations de maintenance			art. 2.3.1 « Date de prise en charge des appareils »
J0 + 12 mois	Rapport d'activité annuel	Titulaire du marché	IGN	art. 2.4.3 « Rapports d'activité annuels »
Deux ans après le début des prestations de maintenance	Remise à jour des schémas électriques	Titulaire du marché	IGN	art. 2.3.15 « Restitution des documents »
Avant date d'expiration du marché	État des lieux contradictoire	Titulaire du marché	IGN	Art. 2.1.3 « État des lieux »