

FICHE DE PRESTATIONS

POSTE TECHNIQUE : EQUIPEMENTS DE LEVAGE

Sommaire

1.	Objet de la fiche de prestations.....	2
2.	Objectifs de résultats	2
3.	Rappel des références documentaires, réglementaires et normatives	3
4.	Liste des équipements.....	3
5.	Modalités particulières d'exécution des prestations.....	3
6.	Prestations particulières de surveillance et de maintenance préventive	4
7.	Prestations particulières de maintenance corrective	5
8.	Prestations spécifiques	6
9.	Délais contractuels.....	6
10.	Stocks de pièces détachées	7
11.	Traçabilité et reporting.....	7
12.	Obligations du Titulaire	7
13.	Passation entre prestataires de travaux et le Titulaire	8
14.	Gestion de la documentation	8
15.	Remise des équipements en fin de Marché	8
16.	Vérification de la bonne exécution des prestations.....	8
17.	Moyens matériels particuliers.....	9
18.	Fournitures particulières.....	9
19.	Prestations non comprises au titre du forfait	9
20.	Démarche environnementale	9
21.	Charte Qualité de Services	10

1. Objet de la fiche de prestations

Cette fiche de prestations définit le périmètre forfaitaire du poste technique « Nacelles élévatrices et gerbeurs », relatif aux équipements mobiles ou semi-mobiles de levage de personnes et de manutention de charges utilisés sur les sites objets du Marché.

Elle précise les conditions de réalisation des prestations confiées au Titulaire pour l'exploitation technique, la surveillance, l'entretien, la maintenance préventive, la maintenance corrective, l'assistance aux contrôles réglementaires et la tenue documentaire des équipements concernés.

Les prestations décrites constituent un minimum contractuel. Le Titulaire, en sa qualité de professionnel, les complète autant que nécessaire en fonction des notices constructeurs, de l'état réel des matériels, de leur intensité d'usage, de leur environnement d'exploitation et des exigences réglementaires applicables.

Le Titulaire est réputé avoir vérifié les informations communiquées et avoir intégré dans son offre l'ensemble des moyens humains, matériels, outillages, consommables, pièces et compétences nécessaires au maintien des équipements en sécurité et en bon état de fonctionnement.

2. Objectifs de résultats

Le Marché est conclu avec obligation de résultats. Le Titulaire s'engage à maintenir les équipements dans un état permettant leur utilisation sûre, conforme, disponible et adaptée aux besoins du site.

- Garantir la sécurité des utilisateurs, intervenants, occupants et tiers.
- Maintenir les équipements en bon état de conservation et de fonctionnement.
- Assurer la conformité réglementaire, notamment en matière de vérifications générales périodiques, de carnet de maintenance et d'autorisations d'utilisation.
- Limiter les immobilisations et mettre en œuvre des actions de fiabilisation en cas de panne répétitive.
- Préserver la durée de vie des matériels par une maintenance adaptée aux prescriptions constructeurs.
- Assurer la traçabilité complète des interventions et la disponibilité des documents sur site et sous format numérique.
- Proposer des améliorations techniques, organisationnelles et environnementales visant à optimiser le coût global.

Les indicateurs minimaux suivis au titre du Marché sont les suivants : taux de disponibilité par équipement, nombre de pannes par équipement, délai de prise en charge, délai de remise en service, taux de réalisation du préventif, nombre de réserves réglementaires ouvertes et délai de levée des réserves.

Indicateur	Objectif minimal	Modalités de calcul / commentaire
Disponibilité des équipements critiques	≥ 95 % sur les plages d'usage définies par l'Entité Adjudicatrice	Hors immobilisations validées par l'Entité Adjudicatrice, sinistres, vandalisme ou attente de décision hors périmètre forfaitaire.
Pannes récurrentes	Aucune récurrence non traitée au-delà de 3 occurrences sur 30 jours	Déclenchement d'une analyse de causes et d'un plan d'actions.
Maintenance préventive	100 % des visites réalisées dans les fenêtres contractuelles	Une intervention corrective ne peut pas se substituer à une visite préventive.
Réserves liées à la sécurité	Traitement immédiat ou mise hors service sécurisée	Information de l'Entité Adjudicatrice sans délai.

3. Rappel des références documentaires, réglementaires et normatives

Le Titulaire applique l'ensemble des textes en vigueur à la date d'exécution des prestations et assure une veille réglementaire pendant toute la durée du Marché. Les références ci-dessous sont indicatives et non limitatives.

- Code du travail, notamment les dispositions relatives à l'utilisation des équipements de travail, aux équipements servant au levage, aux vérifications et aux autorisations de conduite.
- Arrêté du 1er mars 2004 relatif aux vérifications des appareils et accessoires de levage.
- Arrêté du 2 mars 2004 relatif au carnet de maintenance des appareils de levage.
- Recommandations CNAM / INRS relatives aux CACES : R.486 pour les plates-formes élévatrices mobiles de personnel et R.485 pour les gerbeurs automoteurs à conducteur accompagnant.
- Notices d'instructions, plans de maintenance, schémas, préconisations et bulletins techniques des constructeurs.
- Règles de prévention applicables sur site : plan de prévention, protocole de sécurité, consignes de circulation, consignations et coactivité.
- Normes et règles de l'art applicables aux équipements de levage, de manutention, aux batteries, chargeurs, organes hydrauliques, commandes et dispositifs de sécurité.

Le Titulaire alerte immédiatement l'Entité Adjudicatrice de toute évolution réglementaire susceptible d'avoir un impact sur la sécurité, les périodicités de contrôle, la formation des utilisateurs, les conditions d'exploitation ou les coûts du Marché.

4. Liste des équipements

Les équipements compris au titre du Marché intègrent l'ensemble des matériels mentionnés dans l'annexe « Inventaire des installations », ainsi que les équipements suivants lorsque présents sur site.

Famille	Équipements inclus	Éléments associés inclus au périmètre
Nacelles élévatrices / PEMP	Nacelles verticales, articulées, télescopiques, ciseaux, automotrices ou tractables, ainsi que leurs postes de commande.	Châssis, plate-forme, garde-corps, portillons, dispositifs anti-écrasement, commandes basses et hautes, arrêts d'urgence, stabilisateurs, roues, batteries, chargeurs, organes hydrauliques, capteurs, limiteurs et dispositifs de sécurité.
Gerbeurs	Gerbeurs automoteurs à conducteur accompagnant ou porté si inscrits à l'inventaire, gerbeurs électriques ou manuels assistés.	Mâts, fourches, chaînes, galets, tablier, vérins, timon, commandes, roues, freins, batteries, chargeurs, avertisseurs, coupe-circuit, organes électriques et hydrauliques.
Accessoires et environnement technique	Accessoires de levage, chargeurs, postes de charge et dispositifs de stationnement liés aux équipements du présent lot.	Signalétique, marquage de charge, notices, carnets de maintenance, clés, moyens de consignation, câbles et raccordements accessibles dédiés aux équipements.

En cas d'inexactitude ou d'imprécision dans l'inventaire, le Titulaire procède à un état contradictoire au démarrage. Les écarts mineurs de quantité ou de caractéristiques ne peuvent justifier une modification du forfait qu'après validation expresse de l'Entité Adjudicatrice selon les règles financières du Marché.

5. Modalités particulières d'exécution des prestations

5.1 Limites des prestations

Sont incluses au forfait toutes les prestations nécessaires au maintien en état de fonctionnement et de sécurité des équipements listés au présent poste, y compris la main-d'œuvre, les déplacements, consommables, petites

fournitures, pièces d'usure et pièces nécessaires à la maintenance courante, sauf exclusions expressément prévues au présent document.

Les prestations suivantes ne sont pas comprises au titre du forfait, sauf stipulation contraire du Marché :

- Les travaux de modernisation, remplacement complet ou mise en conformité résultant d'une évolution réglementaire nouvelle non imputable au Titulaire.
- Les remises en état consécutives à un sinistre, une mauvaise utilisation dûment constatée, un choc, une surcharge, un vandalisme ou une intervention d'un tiers non autorisé.
- Les adaptations structurelles des locaux, sols, zones de circulation, zones de recharge ou zones de stockage.
- Le remplacement complet d'un équipement devenu économiquement irréparable, après diagnostic contradictoire et validation de l'Entité Adjudicatrice.

5.2 Sécurité, consignation et information

- Le Titulaire interdit toute utilisation d'un équipement présentant un défaut de sécurité et appose une signalétique claire de mise hors service.
- Toute immobilisation de sécurité est notifiée à l'Entité Adjudicatrice dans l'heure suivant la décision, avec motif, risque identifié, mesures conservatoires et délai prévisionnel de remise en service.
- Les interventions sont réalisées selon les règles de consignation adaptées : coupure électrique, consignation batterie, sécurisation hydraulique, calage mécanique, balisage et prévention de la coactivité.
- Le Titulaire s'assure que les moyens de recharge et les zones de stationnement ne créent pas de risque d'incendie, de chute, de heurt, de circulation ou de déversement.

5.3 Personnel du Titulaire

Les prestations sont exécutées par du personnel qualifié, formé aux matériels concernés, habilité par son employeur et disposant des autorisations nécessaires pour intervenir sur les organes électriques, hydrauliques, mécaniques et batteries. Le Titulaire reste responsable de ses sous-traitants éventuels.

5.4 Conditions d'exploitation

- Le Titulaire prend en compte les contraintes du site : horaires d'ouverture, présence du public, zones patrimoniales, coactivité, événements, livraisons et contraintes de circulation.
- Les interventions susceptibles de rendre un équipement indisponible sont planifiées avec l'Entité Adjudicatrice, sauf urgence liée à la sécurité.
- Le Titulaire veille à restituer les équipements propres, chargés lorsque nécessaire, testés et stationnés à leur emplacement défini.

5.5 Délai de levée des réserves des organismes de contrôle

À réception d'un rapport de vérification ou de contrôle, le Titulaire transmet sous 15 jours son analyse, son planning de levée des réserves et ses éventuelles observations. Les réserves relevant du forfait sont levées dans un délai maximal de deux mois, et sans délai lorsqu'elles concernent la sécurité ou entraînent une interdiction d'utilisation.

6. Prestations particulières de surveillance et de maintenance préventive

Le Titulaire établit, dans le mois suivant le démarrage des prestations, un plan de maintenance par équipement. Ce plan est fondé sur la notice constructeur, la criticité, la fréquence d'utilisation, l'environnement d'exploitation et les exigences réglementaires.

Périodicité minimale	Nacelles élévatrices / PEMP	Gerbeurs
A chaque visite préventive	Contrôle visuel général, propreté, marquages, charge nominale, portillons, garde-corps, commandes,	Contrôle visuel général, fourches, tablier, mât, chaînes, galets, roues, timon, avertisseur, arrêt d'urgence,

Périodicité minimale	Nacelles élévatrices / PEMP	Gerbeurs
	arrêts d'urgence, dispositifs anti-écrasement, roues, stabilisateurs, fuites, batteries et chargeur.	freins, batterie, chargeur, marquage de charge et propreté.
Mensuelle ou adaptée à l'usage	Essais fonctionnels depuis les commandes basses et hautes, test des sécurités, contrôle de la descente de secours, graissage si prévu constructeur.	Essais de levée / descente, translation, freinage, inversion de marche au timon, coupure d'urgence, état des roues et absence de fuite.
Trimestrielle	Contrôle approfondi des organes hydrauliques, axes, articulations, jeux, flexibles, capteurs, chargeur et batteries.	Contrôle des chaînes, tension, allongement apparent, galets, vérin, flexibles, timon, batterie, connecteurs et chargeur.
Semestrielle	Préparation et accompagnement de la vérification générale périodique lorsque applicable ; essais de fonctionnement et levée des observations relevant du forfait.	Préparation et accompagnement de la vérification générale périodique selon catégorie et usage ; correction des défauts relevant du forfait.
Annuelle	Bilan technique, analyse des pannes, état de conservation, proposition de renouvellement ou gros entretien.	Bilan technique, état des organes de levage, diagnostic batterie / chargeur, analyse de fiabilité et plan d'amélioration.

Le Titulaire réalise au minimum les opérations suivantes, au titre du forfait :

- Nettoyage fonctionnel des organes nécessaires à la sécurité et au bon fonctionnement.
- Graissage, lubrification, resserrages, réglages et essais fonctionnels selon les prescriptions constructeurs.
- Contrôle des organes de levage, de freinage, de direction, de stabilité, d'arrêt d'urgence, de signalisation et d'avertissement.
- Contrôle des batteries, niveaux lorsque applicables, chargeurs, connecteurs, câbles, dispositifs de protection et ventilation de la zone de charge.
- Vérification de la présence et de la lisibilité des marquages obligatoires, charges admissibles, consignes d'utilisation et étiquettes de contrôle.
- Mise à jour du carnet de maintenance et transmission des constats nécessitant décision de l'Entité Adjudicatrice.

7. Prestations particulières de maintenance corrective

Le Titulaire assure, au titre du forfait, les diagnostics, dépannages, réparations, réglages et remplacements de pièces nécessaires à la remise en état de fonctionnement des équipements, dans les limites définies au Marché.

Organe ou anomalie	Délai maximal de prise en charge	Délai cible de remise en service
Défaut de sécurité, arrêt d'urgence inopérant, freinage défaillant, fuite hydraulique significative	4 heures ouvrées ou mise en sécurité immédiate si présence sur site	Mise hors service immédiate jusqu'à correction ; réparation prioritaire.
Batterie défaillante, chargeur, connecteur, câble de charge	1 jour ouvré	2 jours ouvrés si pièce standard disponible.

Organe ou anomalie	Délai maximal de prise en charge	Délai cible de remise en service
Commande, contacteur, relais, capteur, boutonnerie, avertisseur	1 jour ouvré	2 jours ouvrés.
Flexible hydraulique, joint, vérin, pompe, électrovanne	1 jour ouvré	3 à 5 jours ouvrés selon disponibilité, sauf organe spécifique.
Chaînes, galets, roues, freins, timon, fourches, organes mécaniques de levage	1 jour ouvré	3 à 7 jours ouvrés selon criticité et approvisionnement.
Structure, châssis, plate-forme, mât, stabilisateurs ou déformation nécessitant expertise	1 jour ouvré	Délai défini après diagnostic contradictoire et validation du mode réparatoire.

Toute panne immobilisante fait l'objet d'un compte rendu mentionnant la cause, le risque éventuel, les mesures conservatoires, les pièces remplacées, les essais réalisés et la date de remise en service. En cas d'impossibilité de remise en service dans le délai prévu, le Titulaire informe l'Entité Adjudicatrice par écrit et propose une solution de substitution lorsque le besoin d'exploitation le justifie.

7.1 Pièces comprises au titre du forfait

- Boutons, contacts, relais, fusibles, voyants, avertisseurs, connecteurs et petits organes électriques.
- Flexibles, joints, raccords, consommables hydrauliques, appoints de fluides et éléments d'étanchéité liés à l'entretien courant.
- Galets, roues, patins, racleurs, chaînes ou éléments de tension lorsque leur remplacement relève de l'usure normale prévue par la maintenance.
- Organes de commande, timon, poignées, arrêts d'urgence, capteurs, microcontacts, systèmes de verrouillage et éléments de signalisation.
- Batteries et chargeurs lorsque expressément intégrés au forfait ou lorsque leur défaillance résulte d'un défaut d'entretien imputable au Titulaire.

8. Prestations spécifiques

- Assistance aux vérifications générales périodiques et aux contrôles réglementaires demandés par l'Entité Adjudicatrice.
- Préparation des équipements avant contrôle : nettoyage fonctionnel, mise à disposition, essais préalables, documents et carnets.
- Accompagnement de l'organisme de contrôle, manœuvres nécessaires, consignations et déconsignations.
- Suivi des réserves dans un tableau de bord jusqu'à clôture.
- Analyse des conditions d'utilisation et proposition d'améliorations : zones de stationnement, recharge, circulation, balisage, protection contre les chocs, formation des utilisateurs.
- Appui à la définition des besoins de renouvellement lorsque la réparation n'est plus pertinente techniquement ou économiquement.

9. Délais contractuels

Cas	Délai contractuel
Demande de dépannage non bloquante	Intervention le jour ouvré suivant au plus tard, sauf criticité supérieure définie par l'Entité Adjudicatrice.
Équipement critique indisponible	Prise en charge sous 4 heures ouvrées.

Cas	Délai contractuel
Défaut de sécurité	Mise hors service immédiate, information dans l'heure, diagnostic prioritaire.
Transmission d'un devis hors forfait	Sous 72 heures ouvrées après diagnostic, sauf expertise externe nécessaire.
Compte rendu d'intervention	Sous 48 heures, et sous 24 heures pour tout sujet sécurité.

Les délais s'entendent à compter de l'ouverture de la demande auprès du Titulaire ou de la détection par ses propres moyens. Les délais peuvent être adaptés uniquement sur accord écrit de l'Entité Adjudicatrice.

10. Stocks de pièces détachées

Le Titulaire constitue ou garantit l'accès à un stock de pièces de première urgence permettant le respect des délais contractuels. Il ne peut invoquer une absence d'anticipation ou une rupture courante de stock pour justifier une dérive répétée des délais.

- Pièces électriques courantes : fusibles, relais, contacteurs, boutons, voyants, connecteurs, câbles et capteurs standards.
- Pièces de sécurité et d'usage courant : arrêts d'urgence, avertisseurs, roues, galets, patins, flexibles, joints et consommables.
- Consommables : graisses, lubrifiants, fluides, produits de nettoyage adaptés, chiffons et absorbants.
- Accès identifié aux pièces spécifiques constructeurs : batteries, chargeurs, variateurs, cartes, vérins, pompes, organes de mât ou de plate-forme.

11. Traçabilité et reporting

Toutes les interventions donnent lieu à un enregistrement exhaustif dans le carnet de maintenance de l'équipement et dans l'outil de reporting du Marché.

- Date, heure d'arrivée et de départ, nom de l'intervenant et qualification.
- Nature de l'intervention : préventive, corrective, contrôle, levée de réserve, mise en sécurité.
- Constats, mesures réalisées, essais effectués, pièces remplacées et consommables utilisés.
- Décision de maintien en service ou de mise hors service.
- Photographies avant / après pour les anomalies significatives.
- Actions à engager, responsable et échéance.

Livrable	Fréquence	Contenu minimal
Compte rendu d'intervention	À chaque intervention	Actions réalisées, constats, essais, pièces, statut de l'équipement.
Tableau de bord maintenance	Mensuel	Disponibilité, pannes, préventif réalisé, réserves, devis, immobilisations.
Bilan annuel	Annuel	Synthèse par équipement, coûts, pannes récurrentes, conformité, recommandations de renouvellement.
Registre documentaire	Mis à jour en continu	Carnets, notices, rapports de contrôle, plans de prévention, autorisations si communiquées.

12. Obligations du Titulaire

- Employer du personnel qualifié, formé et habilité aux équipements concernés.
- Respecter les consignes HSE, les plans de prévention, la coactivité et les règles d'accès aux sites.
- Porter des vêtements professionnels adaptés, propres et identifiables.

- Maintenir la confidentialité des informations et respecter les contraintes d'accueil du public.
- Signaler sans délai toute utilisation dangereuse, surcharge, anomalie de sol, zone de recharge inadaptée ou absence de formation utilisateur constatée.
- Sous-traiter au constructeur ou à un spécialiste agréé les opérations sortant de son champ de compétence, sous sa pleine responsabilité contractuelle.

13. Passation entre prestataires de travaux et le Titulaire

Avant toute intervention de travaux ou opération externe susceptible d'impacter un équipement, un état des lieux contradictoire est établi entre le prestataire concerné, le Titulaire et l'Entité Adjudicatrice. Il précise l'état de fonctionnement, l'état de conservation, les documents remis, les réserves et les responsabilités pendant l'opération. À la fin des travaux, un nouvel état contradictoire est réalisé. Le Titulaire reprend la maintenance uniquement après remise des documents utiles, levée des réserves bloquantes, essais fonctionnels et validation de l'Entité Adjudicatrice.

14. Gestion de la documentation

- Notice d'instructions constructeur et plan de maintenance.
- Carnet de maintenance par équipement.
- Rapports de vérification, levées de réserves et attestations éventuelles.
- Schémas électriques et hydrauliques disponibles.
- Liste des pièces critiques et références constructeurs.
- Historique des pannes, réparations et remplacements.
- Fiches de données de sécurité des produits et fluides utilisés.

Toute modification technique réalisée par le Titulaire donne lieu à mise à jour documentaire. Les frais de reproduction, reconstitution ou remise en état documentaire liés aux prestations sont compris au forfait.

15. Remise des équipements en fin de Marché

En fin de Marché, le Titulaire remet les équipements en état normal d'entretien et de fonctionnement, sauf réserves expressément acceptées par l'Entité Adjudicatrice. Un procès-verbal contradictoire est établi avec, le cas échéant, le nouveau titulaire.

- Restitution des carnets, rapports, historiques, schémas, notices et tableaux de bord.
- Identification des réserves restantes avec justification et proposition de traitement.
- Transmission des références de pièces, codes d'accès, clés, moyens de consignation et informations nécessaires à la continuité de service.
- Assistance à la prise en charge par le nouveau titulaire pendant les trois derniers mois du Marché, sans rémunération complémentaire sauf stipulation contraire.

16. Vérification de la bonne exécution des prestations

L'Entité Adjudicatrice peut procéder ou faire procéder à tout contrôle permettant de vérifier la qualité des prestations, l'état des équipements et la conformité documentaire. Le Titulaire est présent ou représenté lors des contrôles annoncés.

Points audités	Exemples de contrôles
État général	Propreté, absence de choc, corrosion, fuite, déformation, marquages et consignes lisibles.
Sécurité	Arrêts d'urgence, freins, descente de secours, portillons, garde-corps, avertisseurs, limiteurs, dispositifs anti-écrasement.
Levage / manutention	Fourches, mât, chaînes, vérins, flexibles, articulations, plate-forme, stabilisateurs, organes de commande.

Points audités	Exemples de contrôles
Énergie	Batterie, chargeur, connectique, câbles, protection électrique, ventilation de la zone de charge.
Documentation	Carnet de maintenance, rapports de contrôle, réserves, notices, plans de maintenance.
Reporting	Respect des délais, exhaustivité des comptes rendus, analyse des pannes et plan d'actions.

Les anomalies de maintenance sans risque immédiat sont traitées dans un délai maximal de 60 jours ouvrés à compter de la réception du rapport, sauf délai plus court fixé par l'Entité Adjudicatrice. Les anomalies de sécurité entraînent une mise hors service immédiate ou des mesures conservatoires adaptées.

17. Moyens matériels particuliers

Le Titulaire fournit l'ensemble des outillages, appareils de mesure, équipements de protection individuelle et moyens de manutention nécessaires à l'exécution des prestations. Aucun moyen matériel particulier de l'Entité Adjudicatrice n'est réputé mis à disposition, sauf mention expresse au Marché.

- Outillage mécanique, électrique, hydraulique et informatique adapté aux marques maintenues.
- Moyens de consignation, cadenas, étiquettes de mise hors service et balisage.
- Appareils de mesure et de test nécessaires aux batteries, chargeurs, sécurités et organes de commande.
- Matériels de protection contre les déversements : absorbants, bacs, contenants adaptés.

18. Fournitures particulières

Les fournitures nécessaires à la maintenance courante sont incluses au forfait, notamment :

- Petites pièces électriques et mécaniques d'usure courante.
- Consommables, lubrifiants, graisses, fluides et produits de nettoyage compatibles avec les équipements.
- Éléments de signalisation, étiquettes de contrôle, pancartes de mise hors service et supports de traçabilité.
- Joints, flexibles standards, connecteurs, câbles, fusibles, voyants, boutons et arrêts d'urgence courants.
- Pièces de roues, galets, patins et organes assimilés relevant de l'usure normale.

Les pièces remplacées sont tenues à disposition de l'Entité Adjudicatrice qui peut demander leur présentation ou expertise. Les pièces neuves ou réparées doivent présenter un niveau de sécurité et de performance au moins équivalent à celui d'origine.

19. Prestations non comprises au titre du forfait

- Le remplacement complet d'un équipement ou d'un sous-ensemble majeur lorsque son état résulte d'un sinistre, choc, surcharge ou usage anormal dûment constaté.
- Les travaux d'adaptation des bâtiments, sols, rampes, accès, zones de circulation, protections périphériques ou zones de charge.
- Les mises en conformité résultant d'une évolution réglementaire postérieure au démarrage du Marché, sauf si elles relèvent d'un défaut d'entretien.
- Les dégradations par vandalisme, incendie, dégât des eaux, collision avec un tiers ou intervention non autorisée.
- Les batteries ou chargeurs en fin de vie lorsque leur remplacement n'a pas été prévu au forfait et que le Titulaire démontre un entretien conforme.

20. Démarche environnementale

- Privilégier les pièces réparables, réemployables ou recyclables lorsque cela ne dégrade pas la sécurité.
- Trier et tracer les déchets : huiles, graisses, batteries, chiffons souillés, composants électriques et emballages.

- Utiliser des produits d'entretien limitant les impacts environnementaux et conformes aux exigences du site.
- Prévenir tout déversement et disposer de moyens d'absorption adaptés lors des interventions hydrauliques ou batteries.
- Optimiser les déplacements et mutualiser les interventions planifiables.
- Proposer des solutions réduisant les consommations d'énergie des chargeurs et améliorant la durée de vie des batteries.

21. Charte Qualité de Services

Le Titulaire développe une démarche de qualité de service adaptée au site et à la présence éventuelle du public. Cette démarche vise à garantir une image professionnelle, une intervention discrète, une communication claire et une sécurité constante.

- Présentation soignée du personnel et du matériel.
- Communication anticipée des interventions planifiées et des immobilisations.
- Balisage propre, lisible et retiré après intervention.
- Respect des espaces, des contraintes patrimoniales, des utilisateurs et des événements.
- Gestion rapide des situations de tension, avec information de l'Entité Adjudicatrice.
- Remise en ordre systématique des zones d'intervention et de stationnement.

Toute intervention réalisée dans un contexte d'évènement, de forte fréquentation ou de coactivité renforcée fait l'objet d'une préparation spécifique avec l'Entité Adjudicatrice.