RÉPUBLIQUE FRANÇAISE
Liberté
Égalité
Fraternité

France Travail

CAHIER DES CHARGES FONCTIONNEL ET TECHNIQUE (CCFT)

MARCHE DE PRESTATIONS D'EXPLOITATION ET DE MAINTENANCE MULTI-TECHNIQUE DES SITES DE France Travail NORMANDIE

Table des matières

1. CONTEXTE 4

2. OBJET DU MARCHE 6

2.1. Prestations récurrentes rémunérées au forfait (cf. Contrat XII.1 Prestations récurrentes) 6

2.2. Prestations rémunérées hors Forfait (cf. Contrat XII.2 Prestations ponctuelles faisant l'objet de marchés subséquents) 6

3. DESCRIPTION DETAILLEE DES PRESTATIONS ATTENDUES 7

3.1. Objet de la prestation 7
3.2. Obligation du Titulaire 7
3.3. Installations et ouvrages pris en charge 8
3.3.1 Dispositions générales 8
3.3.2 Modification de patrimoine 9
3.3.3 Installations et ouvrages par secteur technique 9
3.4. Nature des prestations 9
3.4.1 Garantie de résultat 9
3.4.2 Prestations par secteurs techniques 11
3.4.3 Accompagnement assuré par le Titulaire 12
3.4.3.1 Gestion 12
3.4.3.2 Assistance 12
3.4.3.3 Sécurité et protection incendie, et systèmes de sûreté (Annexe 3 : 2.3.3 + 2.3.4 + 4.3.3 + 4.5 + 4.6) 12
3.4.3.4 Chauffage Ventilation Climatisation (C.V.C.) 12
3.4.3.5 Eau chaude sanitaire 14
3.4.4 Exploitation 14
3.4.5 Essais et contrôles 15
3.4.5.1 Essais et contrôles de performance 15
3.4.5.2 Essais et contrôles réglementaires 15
3.4.6 Suivi des garanties constructeurs et installateurs 16
3.5. Développement durable 18
3.5.1 Principes généraux 18
3.5.2 Suivi énergétique 18
3.6. Moyens mis en œuvre 20
3.6.1 Moyens humains 20
3.6.1.1 Les Techniciens de maintenance 20
3.6.1.2 Réglementation et comportement 21
3.6.1.3 Agrément du personnel 21
3.6.1.4 Stabilité du personnel et vacance de poste 22
3.6.1.5 Suivi des connaissances 22
3.6.2 Moyens matériels 22
3.6.2.1 Dotation des techniciens de maintenance 22
3.6.2.2 Outillage 23
3.6.2.3 Gestion Technique Centralisée (GTC) 23
3.6.2.4 Moyens informatiques 23
3.6.3 Fournitures, pièces détachées et stocks 25
3.6.3.1 Fournitures comprises dans le forfait : Consommables, pièces détachées et pièces de rechange 25
3.6.3.2 Fournitures non comprises dans le forfait : Consommables, pièces détachées et de rechange 27
3.6.3.3 Gestion du stock (forfait / hors forfait) 28
3.6.3.4 Stockage et utilisation de produits dangereux 29

4. MODALITES D'INTERVENTION 29

4.1. Délais d'intervention et de remise en service 29
4.2. Horaires d'intervention et Astreinte 30
4.3. Accès 31
4.4. Travaux présentant un risque 31
4.5. Dispositifs de protection et de sécurité 32
4.6. Plan de prévention type 32
4.7. Evacuation des déchets 32

5. SUIVI DES PRESTATIONS 32

5.1. Obligation générale au titre de la documentation technique 32
5.2. Dossier de maintenance des installations 33
5.3. Rapports d'exploitation semestriels et annuels 34
5.4. Plan pluriannuel de travaux 34
5.5. Réunions de suivi d'exploitation 35
5.6. Compte-rendu spécifiques 35

5.7. Indicateurs de performance et pénalités / Bonus 35

6. PREPARATION ET DEMARRAGE DU CONTRAT 36

6.1. Préparation administrative du Marché 36
6.2. Connaissance des Installations 37
6.2.1 Modalités de prise en charge 37
6.2.2 Etat des lieux et préparation 37
6.2.3 Plan de réversibilité 39

7. LIMITES DES PRESTATIONS 40

7.1. Principes généraux 40
7.2. Limites avec les concessionnaires : statut propriétaire unique et monolocataire 40
7.2.1 Electricité 40
7.2.2 Eau de ville 40
7.2.3 Evacuation eaux pluviales, usées, vannes 40
7.2.4 Gaz 40
7.2.5 Réseaux urbains (chaleur ou froid) 40
7.3. Limites avec les parties communes : statut copropriétaire et multi-locataire 40
7.3.1 Electricité 40
7.3.2 Eau de ville 40
7.3.3 Evacuation eaux pluviales, usées, vannes 41
7.3.4 Gaz 41
7.3.5 Réseaux fluides (eau chaude, eau glacée, ventilation, VMC …) 41

8. LISTE DES ANNEXES 41

1. CONTEXTE

Acteur majeur du marché de l'emploi en France, France Travail est un établissement public administratif, doté de la personnalité morale et de l'autonomie financière, et soumis aux règles comptables applicables aux entreprises industrielles et commerciales. Son directeur général est nommé en conseil des ministres.
France Travail est administré par un conseil d'administration, son action s'appuie sur une direction générale, et une organisation déconcentrée.
Une convention pluriannuelle d'objectifs et de gestion conclue entre l'État, l'Unedic et France Travail, définit les objectifs assignés à France Travail au regard de la situation de l'emploi et des moyens prévisionnels qui lui sont alloués par l'Unedic et l'État.
En matière d'achat, France Travail est soumis aux dispositions de Code de la commande publique.

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

- Accueillir et accompagner
- Prospecter et mettre en relation
- Contrôler
- Indemniser
- Maîtriser les données
- Relayer les politiques publiques

FRANCE TRAVAIL : CHIFFRES REPERES
France travail compte environ 59191 collaborateurs, 896 agences de proximité, 63 plateformes de services.

- 4,4 millions de personnes inscrites à France Travail ont retrouvé un emploi ;
- 6,5 millions d'inscriptions de demandeurs d'emploi ;
- 403 000 entreprises utilisent nos services ;
- 33,1 milliards d'euros versés aux demandeurs d'emplois pour le compte de l'assurance chômage ; 2,4 milliards d'euros versés pour le compte de l'Etat et du fonds de solidarité ;
- Bilan Carbone 2022 : 4,68 T éq CO2 / ETP (contre 5,8 en 2019) ;
- Clauses sociales 2022 : 1 713 422 heures d'insertion réalisées (via la clause sociale et les achats, secteur protégé / adapté), en augmentation.

ENGAGEMENTS

France Travail se veut précurseur, au service de la société française, en mettant la diversité, le développement durable et la responsabilité sociétale au cœur de sa stratégie et de ses valeurs.

ORGANISATION DU RESEAU

France Travail est constitué :

- d'une Direction Générale
- de 13 directions régionales en métropole
- de 5 directions régionales dans les DROM

Les sites de France Travail sont répartis sur l'ensemble du territoire français (départements et régions d'Outre-mer, Saint-Pierre et Miquelon et Mayotte compris).
France Travail comporte, par ailleurs, 3 autres entités considérées administrativement comme des « régions » :

- la Direction Générale adjointe Tech,
- la Direction du Siège,
- France Travail Services.

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

- Les sites « Propriétaire unique » où France Travail est propriétaire unique du bâtiment,
- Les sites « Monolocataire » où France Travail est l'unique locataire d'un bâtiment ;
- Les sites « Multi-locataires » où France Travail est locataire d'une partie seulement d'un bâtiment.

Le présent CCFT définit d'une façon globale pour chaque domaine technique les équipements à prendre en charge et les prestations à réaliser **sans distinction des précédentes catégories ci-dessus énumérées.**

Les installations qui doivent être prises en charge par le Titulaire sont présentées site par site au niveau des inventaires annexés au présent document.
Pour chacun des sites pris en charge, le Titulaire doit donc être vigilant quant au **périmètre spécifique de ses prestations.**

2. OBJET DU MARCHE

Les stipulations du présent Cahier des Charges Fonctionnelles et Techniques (CCFT) portent sur l'exécution des prestations d'exploitation et de maintenance multi technique.

Parmi les prestations objet du présent CCFT, on distingue les prestations dites récurrentes rémunérées au forfait et les prestations dites exceptionnelles commandées à la survenance du besoin par l'émission d'un bon de commande.

2.1. Prestations récurrentes rémunérées au forfait (cf. Contrat XII.1 Prestations récurrentes)

Le Titulaire assure sous sa responsabilité et dans le cadre de son forfait les prestations suivantes détaillées dans le présent CCFT :

- **La maintenance préventive (systématique et conditionnelle)** – *Cf. norme NF X 60-000 et articles 3.4.1 et 3.4.2 du présent CCFT.*

- **La maintenance corrective en astreinte ou non** - *Cf. norme NF X 60-000 et articles 3.4.1 et 3.4.2 du présent CCFT*.

- **L'accompagnement** – *Cf. Article 3.4.3 du présent CCFT.*

- **L'exploitation** – *Cf. Article 3.4.4 du présent CCFT* :
  Il s'agit de la conduite et la surveillance des installations.

- **Les essais et contrôles** – *Cf. Article 3.4.5 du présent CCFT.*

- **Le suivi des garanties constructeurs et installateurs**– *Cf. Article 3.4.6 du présent CCFT.*

En cas de contradiction entre la norme NF X 60-000 et le contenu du Cahier des charges fonctionnel et technique (CCFT), les dispositions de ce dernier prévalent sur la norme précitée.

2.2. Prestations rémunérées hors Forfait (cf. Contrat XII.2 Prestations ponctuelles faisant l'objet de marchés subséquents)

Les prestations suivantes **ne sont pas comprises** dans le forfait annuel et sont rémunérées sur bon de commande :

- **La main d'œuvre pour des opérations de maintenance de niveau 4 ou 5** (Cf. norme NF X 60-000),

- **Les interventions consécutives à un acte de malveillance,** et à **une catastrophe naturelle,**

- **Les travaux de mise en conformité** avec les règles applicables en cas de modification de la législation ou des normes,

- **Le renouvellement d'équipements,**

- **Le remplacement des bris de vitrages,**

- **L'inspection vidéo de réseaux d'eaux usées, vannes ou pluviales avec compte-rendu (prix forfaitaire),**

- **Le curage des réseaux d'eaux usées vannes ou pluviales (sur devis).**

3. DESCRIPTION DETAILLEE DES PRESTATIONS ATTENDUES

3.1. Objet de la prestation

L'exploitation et la maintenance multi technique, objet du présent CCFT, ont pour objectif le maintien dans le temps de l'état fonctionnel et de la performance des équipements techniques et des aménagements des sites de la Direction Régionale de France Travail concernée par le présent marché.

Elle regroupe toutes les prestations nécessaires au bon fonctionnement et à l'exploitation des installations techniques et des aménagements des locaux dans le respect de la réglementation et du classement s'appliquant à l'immeuble.

3.2. Obligation du Titulaire

Le marché impose au Titulaire des obligations de résultats. Les obligations de résultats s'appliquent à l'ensemble des prestations réalisées par le Titulaire au cours du marché et sur l'état général et fonctionnel des installations sur toute la durée du marché.

Le Titulaire garantit les résultats fixés au présent document et met en œuvre tous les moyens compatibles avec l'activité de l'établissement et, en particulier, la préparation et l'assistance aux essais périodiques de fonctionnement et de sécurité. En conséquence, tous les moyens et modalités décrits dans le présent CCFT ou tous les documents qui y sont cités ne sont que des moyens minimaux nécessaires au Titulaire pour satisfaire à toutes ses obligations. Le respect de ces moyens ne peut suffire au Titulaire pour se dégager de sa responsabilité qui reste pleine et entière à partir du moment où ce dernier prend connaissance de l'état des installations techniques.

Le Titulaire met en œuvre, de sa propre autorité et sous sa seule responsabilité, tous les moyens qu'il juge utiles pour l'accomplissement de ses missions. En outre, l'avis de France Travail sur une décision concernant l'organisation ainsi que les informations et documents fournis par lui ne peut dégager pour autant la responsabilité du Titulaire.

Le Titulaire apporte toutes solutions aux dysfonctionnements constatés dans les délais prévus au marché.

Le Titulaire doit pouvoir mettre à disposition les renforts ou la main d'œuvre qualifiée nécessaire en astreinte pour assurer la sécurité des personnes et des biens ou toute autre exigence de sécurité.

Si des faits, qu'ils soient indépendants ou non de la volonté du Titulaire (faits de grève notamment), risquent de provoquer des retards importants ou la non-exécution des prestations dont le Titulaire a la charge, celui- ci doit prendre toutes les dispositions utiles pour faire assurer par tous les moyens à sa convenance, un service minimum concernant les opérations élémentaires relatives au maintien de l'ouverture des immeubles, de leur fonctionnement, et de la sécurité des personnes et des biens.

Les consommations d'eau, de gaz et d'électricité dans le cadre des missions sont à la charge de France Travail.

3.3. Installations et ouvrages pris en charge

3.3.1 Dispositions générales

La liste des sites et bâtiments est fournie dans le document : Annexe 1 – Liste des bâtiments et périmètre technique.

Les ouvrages et équipements pris en charge sont fournis, à titre indicatif et non contractuel, dans le dossier : Annexe 2 – Inventaire des équipements.

Le Titulaire est réputé avoir vérifié le contenu des documents techniques et avoir une parfaite connaissance :

- de la constitution des bâtiments,
- des contraintes dues à leur destination,
- de la consistance des équipements et installations dont il doit assurer la maintenance,
- des conditions particulières d'accès liées à la sécurité et à la spécificité des bâtiments, dont lesmoyens d'accès en toiture.

Le Titulaire ne peut se prévaloir de la méconnaissance ou de l'insuffisance d'informations et faire état des difficultés provenant de l'état des installations et équipements du bâtiment pour ne pas assurer la totalité de la prestation commandée conformément au cadre défini par le contrat et le présent CCFT.

Les installations sont livrées en état de fonctionnement.

3.3.2 Modification de patrimoine

France Travail se réserve le droit de faire effectuer tous travaux, extension ou modification d'installation d'équipements ou de locaux par l'entreprise qualifiée de son choix.

Il avertit le Titulaire de ce type de travaux.

Le Titulaire formule au titre de son devoir de conseil et d'assistance les éventuelles observations relatives à ces modifications. La décision finale appartient à France Travail.

Après réalisation des travaux, le Titulaire prend en charge immédiatement les installations nouvelles et/ou les installations modifiées conformément aux clauses du présent marché.

France Travail se réserve la possibilité de modifier le nombre et/ou les lieux (changement d'implantation géographique) des sites à entretenir, notamment en cas d'acquisition, de vente, de livraison d'immeuble neuf ou de rétrocession.

A chaque intégration de nouveau site, l'inventaire du nouveau site est pris en charge par le Titulaire ainsi que le PV d'état des lieux (Cf. 6.2 du CCFT). L'inventaire réalisé permet au titulaire d'évaluer le coût de la maintenance du site et de proposer une modification du prix forfaitaire annuel. Ces modifications seront alors réalisées par voie d'avenant.

3.3.3 Installations et ouvrages par secteur technique

Le Titulaire prend en charge tous les équipements faisant partie des secteurs techniques décrits dans les documents annexes.

3.4. Nature des prestations

Les conditions à garantir sont, de manière générale, les conditions de fonctionnement, d'utilisation et d'exploitation définies dans les documents techniques des installations concernées.

Le Titulaire se doit de faire appel aussi souvent que nécessaire aux experts, spécialistes et SAV des constructeurs, dès lors que la technicité l'exige.

3.4.1 Garantie de résultat

L'exploitation regroupe toutes les actions consistant à conduire, faire fonctionner, surveiller et effectuer les petits réglages des installations et équipements.

Elle nécessite l'utilisation de l'outil de GMAO de France Travail : Mission d'ALTEVA (cf. Annexe 5 du CCFT). A ce titre, le Titulaire doit avoir mis en place la GMAO à la date de prise en charge des installations, soit le 01/03/2027. L'ensemble des techniciens doivent savoir l'utiliser. Le délai entre la date de notification du marché et la date de prise d'effet du marché est prévu à cet effet.

La maintenance préventive est l'ensemble des techniques d'entretien permettant de maintenir les installations et équipements en état de fonctionnement, réduire le taux de défaillance et d'indisponibilité et les faire durer. Elle nécessite la mise en place d'un planning prévisionnel des **actions périodiques de vérification, essais et d'entretien**.

Le calendrier de la **maintenance préventive sous-traitée**, établi par le Titulaire, précise :

- Le nom de l'intervenant et son entreprise
- La nature de l'intervention
- Le jour et l'heure
- Les locaux et/ou les équipements concernés
- Les contraintes éventuelles (consignation...)

L'accompagnement des sous-traitants par un technicien du Titulaire est obligatoire.

Le calendrier est à fournir par le titulaire à la prise en charge des installations (01/03/2027). En cours de marché, concernant la maintenance préventive assurée par le Titulaire, le calendrier annuel prévisionnel de l'année n+1 doit être fourni deux mois avant la fin de l'année civil n pour la prise en compte dans la GMAO.

Le Titulaire signalera à France Travail tout équipement non conforme à la réglementation en vigueur.

Les opérations de maintenance préventive nécessitant des arrêts complets du site seront effectuées selon un planning à soumettre à l'accord de France Travail.

Chaque intervention préventive est consignée dans un cahier de liaison et dans la GMAO tenu par le Titulaire à disposition de France Travail. Il y est précisé :

- La date et l'heure,
- La nature de l'opération effectuée,
- La signature du mainteneur et d'un responsable de site.

La maintenance corrective consiste à remettre une installation ou équipement en état de fonctionnement. Cette maintenance corrective peut être urgente entraînant une intervention immédiate (avec éventuellement l'utilisation de pièces détachées mises en stock), ou à court ou moyen terme.

Dans les cas de maintenance corrective, une analyse immédiate doit être effectuée, soit par un technicien permanent, soit en astreinte.

Les obligations de résultat sont définies en fonction de l'importance que représente l'indisponibilité de l'installation ou de l'équipement (cf. Annexe 4), en dehors des arrêts nécessaires pour la maintenance préventive et les essais.

Chaque intervention corrective est consignée dans un cahier de liaison et dans la GMAO tenus à jour par le Titulaire. Il y est précisé :

- L'auteur de la demande d'intervention
- La date et l'heure,
- L'objet de la demande
- L'action corrective réalisée
- La date de fin de dépannage (remise en service dégradé)
- La date de fin de réparation (remise en service opérationnel)
- La signature du mainteneur.

Les prestations attendues sont précisées ci-dessous :

- Mettre en place d'une façon méthodologique et qualitative la maintenance,
- Réaliser la maintenance des installations techniques et des équipements afin de conserver le patrimoine dans un état de durabilité optimum,
- Réaliser les prestations de maintenance selon la réglementation applicable aux bâtiments,
- Assurer une disponibilité, une fiabilité et une qualité de fonctionnement des

installations telles quedéfinies dans le présent marché,

- Adapter et améliorer l'état et le fonctionnement des installations afin de répondre parfaitement :
  - aux exigences des occupants (dans les limites de la règlementation et de lacapacité des installations),
  - aux contraintes d'environnement et d'utilisation,
  - à la réglementation en vigueur ainsi qu'aux évolutions technologiques,
  - aux contraintes de sécurité et d'exploitation de France Travail,
- Réaliser des petits travaux d'amélioration et d'extensions limités à la maintenance et à l'exploitation,
- Assurer la mise à jour des plans et schémas techniques de l'ensemble des installations (notamment actualiser les notices techniques lors de changement de matériel, ainsi que les schémas électriques dans les armoires électriques),
- Établir des rapports d'exploitation permettant un suivi régulier, *a minima* une fois par semestre :
  - de l'ensemble des prestations contractuelles,
  - des garanties de résultats,
  - de l'état et du fonctionnement des installations techniques,
  - des coûts d'exploitation,
  - des remplacements et modifications effectués,
  - Les demandes d'intervention et les délais de réalisation.

- Établir et mettre à jour des supports d'exploitation permettant de constituer et de suivre :
  - une liste des matériels,
  - une liste des sous-traitants,
  - les gammes et tâches de maintenance adaptées,
  - des documents, plans et notices de fonctionnement de l'ensemble des matériels etinstallations,
  - des fiches de conduite et de surveillance,
  - des fiches d'essais sécurité.
- Garantir une astreinte 24h/24, 365 jours par an,
- Participer aux réflexions d'amélioration des installations (plan de progrès, recherche d'économies d'énergie…),
- Assister France Travail pour la gestion des garanties sur les installations objet du contrat ainsi que pour la gestion des désordres survenant à la suite d'incidents (exemple : dégâts des eaux).
- Identifier les besoins et établir annuellement les plans de Gros Entretien, Renouvellement (GER).

Il est rappelé que les interventions de maintenance sont au minimum celles définies par les constructeurs des équipements concernés.

Il est précisé que les actions de maintenance préventive systématique ou conditionnelle et les essais ne doivent en aucun cas perturber le fonctionnement de l'immeuble. En conséquence, certaines actions devront être impérativement planifiées et validées au préalable par France Travail.

3.4.2 Prestations par secteurs techniques

Le titulaire prend en charge les prestations qui sont décrites dans le document : Annexe 3 – Description des prestations prévues au forfait.

Précisions concernant la maintenance des fontaines à eau :

- Départements 14, 50 et 61 : la maintenance est assurée par le Titulaire du marché, à l'exception de la fontaine à eau de l'agence de Caen Beaulieu.
- Départements 27 et 76 : la maintenance n'est pas incluse dans le marché.

3.4.3 Accompagnement assuré par le Titulaire

3.4.3.1 Gestion

Les prestations au titre de la GMAO attendues sont précisées ci-dessous :

- La gestion des actions en lien avec le process de demandes d'intervention via la GMAO de France Travail Normandie et la gestion des installations avec les GTB quand elles existent,
- La gestion centralisée des demandes de dépannages de France Travail par un Centre d'appel accessible en heures non ouvrables (c'est-à-dire une astreinte),
- La gestion des énergies, l'assistance à France Travail dans ses relations avec les fournisseurs d'énergie,
- La gestion de la maintenance, assistance aux réunions périodiques, établissement des rapports et comptes rendus d'intervention, suivi des garanties, mise à jour des registres de sécurité,

3.4.3.2 Assistance

Les prestations attendues au titre de l'Assistance sont précisées ci-dessous :

- L'assistance pour le suivi des garanties,
- L'accompagnement des bureaux de contrôle pour les vérifications périodiques et la mise en configuration des installations pour permettre les contrôles, l'assistance aux essais réglementaires,
- L'accompagnement des sous-traitants pour la maintenance préventive,
- L'assistance des sous-traitants pour la maintenance curative pour la prise en main des installations,
- L'accompagnement et le pilotage des fournisseurs d'énergie,
- Les consignations dans le cas d'interventions sur les installations techniques ainsi que les remises en service comprenant la vérification de leur bon fonctionnement.

3.4.3.3 Sécurité et protection incendie, et systèmes de sûreté (Annexe 3 : 2.3.3 + 2.3.4 + 4.3.3 + 4.5 + 4.6)

Les prestations attendues au titre de la Sécurité et la Sûreté Incendie sont précisées ci-dessous :

- L'accompagnement du prestataire qui réalise les contrôles de matériels de sécurité incendie (alarme incendie : fréquence semestrielle, et désenfumage : fréquence annuelle),

- L'accompagnement du prestataire qui réalise les contrôles des lignes de vie, point d'ancrage, garde-corps (fréquence annuelle),
- L'accompagnement du prestataire qui réalise les contrôles de matériels liés aux contrôles d'accès (fréquence annuelle),
- La gestion et mise à jour des documents concernant la sécurité propre aux installations maintenues dans le cadre du marché,
- L'application des consignes de sécurité intrusion et incendie,
- La vérification des dispositifs de sureté et de sécurité tels que les alimentations des contrôles d'accès, de serrures motorisées, gâches électriques, ventouses et asservissements, ……

3.4.3.4 Chauffage Ventilation Climatisation (C.V.C.)

Les prestations attendues au titre des conditions thermiques et de la ventilation des locaux des bâtiments dans le périmètre du marché sont précisées ci-dessous :

Les conditions à garantir, en particulier pour :
- Les températures et hygrométries de confort,
- Les taux de renouvellement d'air ou de brassage selon la réglementation en vigueur en fonction de la destination des locaux (salles de réunion, bureaux, etc.),
- La qualité de filtration,
- Les débits, pression, filtration des fournitures de fluides,
- Les températures des bâtiments conformément aux articles, R241-25 à R241-29-1 du code de l'énergie (concernant le chauffage) et R241-30 du code de l'énergie (concernant la climatisation) : pour info, T consigne chauffage = 19°C, T climatisation = 26°C
- Les niveaux sonores,
- Les informations déportées (automatismes, alarmes, ...)

Le titulaire doit réaliser et fournir un relevé annuel des débits d'air sur les systèmes de ventilation.

Le Titulaire doit assurer la production et la distribution de chaleur et de froid nécessaires à la climatisation des locaux.

Un ralenti de nuit et week-end doit être effectué. Après la période de ralenti, le Titulaire veille tout particulièrement à obtenir les températures contractuelles dès le début de l'occupation des locaux.
Il doit adapter les températures des locaux à la réglementation en vigueur et aux demandes de France Travail. De même, lorsque la température extérieure est supérieure à la température de base, le Titulaire assure le meilleur refroidissement compatible avec les possibilités de l'installation.

En cas d'arrêt inopiné du chauffage en période de gel ou autres circonstances inhabituelles, le Titulaire procède à la protection de l'ensemble des installations.

Lorsqu'un local ou groupe de locaux est inoccupé temporairement, le Titulaire doit y maintenir un régime d'entretien, au cours duquel les températures intérieures correspondront au maintien en bon état des locaux.

Lors des arrêts d'intersaisons, le titulaire s'assurera du bon fonctionnement des installations et informera France Travail de toutes défaillances techniques afin d'éviter les effets de surprise.

France Travail se réserve le droit de fixer les dates de début et de fin de la période effective de chauffage ou de rafraîchissement ou de l'interrompre certains jours suivant les nécessités climatiques, avec notification par ordre de service ou par mail, sans que le Titulaire ne puisse prétendre à une modification du montant du marché de maintenance et d'exploitation.

Le Titulaire doit être en mesure de mettre en service ou d'arrêter les installations de chauffage ou de rafraîchissement des locaux dans les **3 à 5 jours** suivant la demande de France Travail.

En cas de défaillance du chauffage ou de la climatisation, le Titulaire doit prendre les mesures conservatoires qui s'imposent afin de ne pas perturber l'activité du site. Des systèmes d'appoint (tels que des convecteurs électriques, des ventilateurs ou des climatiseurs) seront fournis par France Travail s'il en dispose en réserve ; à défaut, ils seront prêtés par le Titulaire à ses frais. Ces systèmes d'appoint sont à déployer si la remise en service n'a pas lieu durant les délais d'intervention indiqués à l'article 4.1 « délais d'intervention et de remise en service » du présent CCFT.

Pour les réseaux hydrauliques qui sont intégralement à sa charge, le titulaire a la responsabilité du maintien des caractéristiques physico-chimiques de l'eau des différents circuits techniques permettant de préserver les matériels contre le risque de corrosion et

d'entartrage. Le titulaire fait procéder tous les ans à une analyse physico-chimique complète qui fait l'objet d'un compte rendu pour les différents circuits qui lui sont confiés au titre de cette section (réseau de chauffage, d'eau glacée, d'eau adoucie, etc).

Un tableau de suivi est mis en place et mis à jour régulièrement par le titulaire pour chacun des réseaux, il permet la comparaison de l'ensemble des paramètres avec les valeurs de référence à respecter, le suivi de l'évolution de ces paramètres ainsi que le suivi des quantités de produits de traitement et de sel consommées. Ces tableaux sont commentés par le titulaire en justifiant de l'efficacité des traitements.

En cas de constatation de désordres, le titulaire :
• procède à toutes les mesures correctives et préventives nécessaires pour rétablir des analyses correctes,
• réalise, à ses frais et en quantité suffisante (au moins tous les mois), des analyses supplémentaires jusqu'au retour à la normale des caractéristiques. Il est considéré que la situation est rétablie lorsque trois analyses successives fournissent des caractéristiques correctes.
Pour l'ensemble des réseaux qui lui sont confiés, le titulaire contrôle régulièrement le niveau de protection antigel et fait le nécessaire pour revenir à des niveaux satisfaisants.

3.4.3.5 Eau chaude sanitaire

Les conditions à garantir sont basées sur les exigences de la réglementation s'appliquant au bâtiment. Elles sont susceptibles de modifications en fonction de l'évolution de la réglementation en matière de qualité de l'eau et de prévention de la légionnelle.

3.4.4 Exploitation

L'exploitation regroupe la conduite et la surveillance ayant pour objet les tâches permettant la maîtrise du fonctionnement des installations, notamment :

- La surveillance, les rondes et inspections courantes,
- Les mises en marche et arrêts,
- Les réglages et équilibrages pour obtenir le résultat demandé au moindre coût,
- Le relevé des compteurs et paramètres de mesure,
- La modification de paramètres d'exploitation (consignes de température, loi de chauffe, plage horaire, etc.)

Les demandes liées à la modification de la conduite des installations sont mises en œuvre par le titulaire dans un délai de 3 jours ouvrés à compter de la demande réalisée par France Travail.

Le Titulaire assure les réglages et équilibrages des installations, et leur maintien, et fait en sorte que ceux-ci soient si possible rendus inaccessibles.

Le Titulaire effectue des rondes régulières sur les sites. Ces visites imposées se font en complément :

- des visites de maintenance préventives qui sont planifiées par le Titulaire,
- des visites de maintenance correctives qui sont déclenchées lors d'une demande d'intervention.

Etant entendu que le Titulaire planifie un maximum d'opérations préventives le jour des rondes afin de mutualiser les coûts de déplacement.

La **ronde périodique mensuelle** consiste à effectuer une ronde générale sur les équipements d'un site et à lever toutes les anomalies minimes constatées. Elle consiste à :

- Vérifier le bon fonctionnement et les consignes du chauffage et de la climatisation, + CTA et VMC ;
- Vérifier la mise à l'heure des horloges et des programmateurs des installations techniques ;
- Vérifier le bon fonctionnement de l'éclairage normal + relampage ;
- Vérifier l'absence de fuite sur les équipements sanitaires + dépannage ;
- Vérifier l'absence de défauts sur les centrales incendie + dépannage ;
- Vérifier le bon fonctionnement des blocs de secours et de la commande de mise au repos + relampage ou remplacement du bloc le cas échéant conformément à l'arrêté du 26 février 2003 ;
- Vérifier le bon fonctionnement des dispositifs de déverrouillage des issues de secours conformément à la norme NF S 61-933 ;
- Contrôler le bon fonctionnement des climatiseurs : du local informatique et des salles de réunion ;
- Effectuer les relevés des compteurs d'eau, d'électricité, ou de gaz à dates fixes impérativement, alerter en cas de **surconsommation** et transmettre un diagnostic pour résoudre la surconsommation ;
- Vérifier le bon fonctionnement des dispositifs de fermeture des portes et fenêtres (portes d'entrée notamment) + dépannage + graissage le cas échéant.

3.4.5 Essais et contrôles

3.4.5.1 Essais et contrôles de performance

Le Titulaire organise tous les essais ou visites qu'il convient d'effectuer pour améliorer ou contrôler les performances des équipements et installations.

Il procède autant que nécessaire, pour les installations dont il a la charge, aux mesures et vérifications réglementaires. Il remet les **comptes rendus de ses vérifications** à la personne désignée par France Travail et vise en conformité dans le registre de sécurité.

Le Titulaire doit prendre toutes dispositions pour tenir compte des résultats de ces vérifications et essais : réglages, remise en état des équipements défaillants, travaux de mise ou remise en conformité.

3.4.5.2 Essais et contrôles réglementaires

Le titulaire réalise les vérifications réglementaires qui ne nécessitent pas l'intervention d'un bureau de contrôle certifié, telles que les systèmes de sécurité incendie, de désenfumage (cf. annexe 3), les portes automatiques, les portails et les lignes de vie, points d'ancrage et garde-corps.

France Travail avertit le Titulaire de la nature et de la périodicité des contrôles réglementaires à réaliser. Le Titulaire se prête aux sujétions qu'ils entraînent.

Le Titulaire participe à la préparation et assiste France Travail lors des visites légales et réglementaires (vérifications des installations électriques et gaz), étant entendu que ces interventions sont assurées par France Travail ou tout organisme de contrôle mandaté par France Travail. Ceci conduit par exemple à des travaux de préparation (avant la visite) et de remise en état (après la visite) qui rentrent dans le cadre du forfait du marché pour que les

visites réglementaires se déroulent normalement (exemple : dépose des plastrons des armoires électriques, remise en service du serveur en collaboration avec le service informatique).

Le Titulaire veillera, lors de la coupure générale, à la remise en service des équipements techniques : SSI, Contrôles d'accès, alarmes intrusion, alarmes incendie, ascenseurs, CVC, les bornes IRVE.

Dans le cadre du forfait, le Titulaire a l'obligation d'accompagner les organismes de contrôle lors de leur intervention et de réaliser les opérations tels que les consignations, les ouvertures de panneaux d'accès.

Le Titulaire s'engage à exécuter les travaux dus au titre du marché, nécessaires à la remise en ordre des anomalies constatées et mentionnées sur le rapport d'un organisme de contrôle mandaté par France Travail, dans un délai maximal d'un (1) mois après transmission du rapport au Titulaire par France Travail.

Les travaux qui nécessitent une planification des travaux supérieure à un (1) mois, font l'objet d'un planning échelonné qui est remis à France Travail dans un délai d'un mois après la réception du rapport du bureau de contrôle par France Travail. Dans ce cas, la durée écoulée entre l'accord de France Travail et la fin des travaux ne peut excéder trois (3) mois.

Si l'organisme de contrôle agréé préconise l'arrêt d'un appareil pour raison de sécurité, le délai précédent pour réaliser les travaux correctifs est ramené à un (1) mois maximum.

Le Titulaire s'engage à fournir des devis sous un mois, après la réception du rapport du bureau de contrôle par France Travail, pour les travaux qui ne seraient pas dus au titre du marché. Dans ce cas, la durée écoulée entre l'accord de France Travail et la fin des travaux ne peut excéder trois (3) mois.

France Travail transmet les rapports du bureau de contrôle au Titulaire au fur et à mesure qu'ils sont transmis par le bureau de contrôle. Le Titulaire s'engage à assurer le suivi de l'ensemble des observations formulées pour France Travail au travers d'un tableau de synthèse qui précisera pour chaque remarque et pour chaque site, les suites données. Les rapports sont consultables directement sur le site du Contrôleur Technique, ainsi que le suivi des levées des non-conformités.

3.4.6 Suivi des garanties constructeurs et installateurs

Les installations sous garantie peuvent être :

- Des matériels achetés directement par France Travail sur la durée du marché,
- Des installations nouvelles réceptionnées avant la date de prise d'effet du marché,
- Des installations nouvelles réceptionnées après la date de prise d'effet du marché.

En cas de défaillance sur des équipements ou de désordres sur des ouvrages durant leur période de garantie (garantie matériel, parfait achèvement, biennale ou décennale), le Titulaire assure dans le cadre du forfait de son contrat :

- Un diagnostic précis du défaut. Ce diagnostic détermine l'origine du défaut et établit la responsabilité technique d'un ou plusieurs intervenants,
- L'information des conclusions de son diagnostic,
- Les mesures conservatoires nécessaires et la mise en service des équipements de remplacement ou de secours éventuels,
- L'assistance à France Travail dans l'exercice de ses droits de recours en garantie auprès des installateurs et fournisseurs,

- Toutes les démarches demandées par France Travail pour préserver ses droits nés ou à naître à l'encontre des constructeurs, des fournisseurs, des installateurs et de tout tiers responsable ou estimé responsable,
- La rédaction et la transmission du courrier, après accord de France Travail, formalisant la demande d'intervention à l'entreprise défaillante. Les coordonnées des interlocuteurs sont fournies par France Travail. Ce premier courrier sera systématiquement précédé d'un appel téléphonique du Titulaire à la société défaillante pour lui exposer les faits et lui demander d'intervenir.
- La rédaction et la transmission du premier courrier de relance au bout de quinze (15) jours sans réponse, après accord de France Travail, de la demande d'intervention à l'entreprise défaillante. Si ce premier courrier de relance reste sans réponse, France Travail prend en charge la rédaction et l'envoie des courriers suivants.
- Le suivi de toutes les interventions relatives au désordre, des réparations définitives et de la réception. Le Titulaire accompagne systématiquement les entreprises amenées à intervenir sur un site au titre d'une garantie.

Ces dispositions ne doivent pas être un frein à la continuité du service à laquelle le Titulaire est contraint.
Le Titulaire prend soin de faire en sorte que ces interventions ne soient pas de nature à entraîner la déchéance des garanties légales ou contractuelles sous peine d'être tenu pour responsable des conséquences sauf en cas de mise en sécurité du personnel ou des biens ou de demandes écrites de France Travail.

Le Titulaire est réputé connaître les clauses de garanties légales et particulières attachées aux installations.

Le Titulaire prend toutes les dispositions en accord avec le constructeur ou l'installateur pour assurer la coordination de leurs interventions. Après réparation par les intervenants en garantie, il vérifie le bon fonctionnement de l'équipement et en informe France Travail.

Le Titulaire informe France Travail des dates d'expiration des garanties, dresse un état des équipements et ouvrages dans des délais suffisants pour engager des recours.
Pour cette mission de suivi des garanties, le Titulaire doit uniquement une obligation de moyens au titre de son contrat.
France Travail prend en charge :
- Les éventuels constats d'huissier conseillés par le Titulaire,
- Les déclarations aux assurances sur la base des éléments techniques fournis par le Titulaire,
- Les démarches administratives dès lors que le premier courrier de relance du Titulaire reste sans réponse.

3.5. Développement durable

3.5.1 Principes généraux

- La maintenance préventive doit être privilégiée car elle induit le maintien en bon état- et donc la performance - des installations, et la correction à la source des dysfonctionnements éventuels(déperditions d'énergie).
- Le Titulaire doit participer à la recherche d'amélioration des installations de France Travail, entre autres, au regard des économies d'énergie. L'optimisation des consommations énergétiques figure donc parmi les obligations de résultat du Titulaire.
- Le Titulaire doit optimiser les dépenses énergétiques, en mettant en place un suivi rigoureux des consommations :
    - Collecter et examiner les informations relatives à la consommation énergétique
    - Détecter les écarts et les consommations excessives
    - Mettre en œuvre des actions correctives pour remédier aux anomalies identifiées et améliorer l'efficacité énergétique
- Dans la conduite des opérations, le prestataire doit : assurer le pilotage des outils de gestion technique des bâtiments (GTB, GTC...) dans un souci de maintenance préventive, maîtriser les températures conformément aux articles, R241-25 à R241-29-1 du code de l'énergie (concernant le chauffage) et R241-30 du code de l'énergie (concernant la climatisation).
- Les opérations de maintenance doivent être réalisées dans les conditions optimales de confort et de sécurité des personnes et des biens, et également dans les meilleures conditions d'hygiène et de respect de l'environnement :
    - Les gravats, les déchets (en particulier les déchets dangereux) liés aux prestations, les équipements vétustes et emballages divers doivent être évacués au plus vite, dans le respect de la réglementation concernant l'environnement. Ils feront l'objet d'un tri sélectif et seront recyclés dans les filières appropriées avec remise d'un bordereau de suivi des déchets à France Travail,
    - La recherche des fuites de fluide frigorigène (climatisations) est un enjeu important dans la lutte de France Travail contre les gaz à effet de serre, ainsi que le contrôle des installations d'aération,
    - Le remplacement de l'éclairage classique par les ampoules à économies d'énergie de type LED,
    - Une bonne gestion de l'eau est indispensable : absence de gaspillage, non déversement de produits nocifs à l'égout, réglage des flotteurs de réservoirs de WC, protection des sols extérieurs durant les interventions, utilisation de produits écologiques dans les travaux de désherbage ou de démoussage, contrôle du réglage des robinetteries, optimisation des pressions en sortie des points de puisage, équipement en mousseurs hydro économes,
    - La limitation des nuisances acoustiques et olfactives est indispensable, notamment en réalisant certains travaux en dehors des horaires de bureau,
    - La sensibilisation des occupants doit être privilégiée : promotion des éco gestes, affichage en site des indicateurs de consommation et des bonnes pratiques à adopter,
    - Le prestataire doit une veille réglementaire à France Travail pour tout changement de la norme, avec formalisation des incidences techniques et financières de la mise en conformité : toute évolution de la réglementation, notamment dans la mouvance du Grenelle II devrait donc être portée à la connaissance de France Travail, ainsi que son impact éventuel,
    - Le prestataire doit accompagner France Travail dans la relation avec les fournisseurs d'énergie.

3.5.2 Suivi énergétique

En complément de l'obligation de résultat concernant l'optimisation des consommations énergétiques décrite à l'article 3.5.1 du CCFT, une obligation de moyen se traduit par la mise en place d'une méthodologie reprenant les principes d'un système de management de l'énergie

(exemple : système de management de l'énergie type ISO 50 001 ou équivalent).
Quelques éléments sont décrits ci-après.
La finalité de cette démarche étant la mise en place d'une trajectoire compatible avec les objectifs du décret tertiaire.

Le titulaire doit :

- L'élaboration de l'ensemble des documents décrits ci-après pour validation par France Travail lors de la réunion de clôture du démarrage de contrat.

- Un rapport annuel " Bilan annuel et suivi d'énergie" intégrant :
  - Le bilan annuel de consommation énergétique avec indications des écarts par rapport aux objectifs de réduction de consommation énergétique de l'année
  - Le comparatif du bilan de l'année n avec celui de l'année n-1
  - Les tableaux de suivi et graphiques associés permettant de suivre l'évolution des consommations énergétiques des bâtiments avec les évolutions des consommations sur 13 mois ; une attention particulière sera portée sur les commentaires apportés concernant les origines de l'évolution des consommations entre les différents mois (et le mois identique de l'année m-1) et l'année n-1
  - La définition des objectifs de réduction de consommation pour l'année n+1
  - Le plan d'action d'économie d'énergie envisagé pour atteindre l'objectif de réduction de consommation proposé
- Définir les objectifs de consommations énergétiques en produisant une note de synthèse lors de la clôture du démarrage du contrat et à chaque date anniversaire du contrat.

Ces objectifs de consommations seront projetés par rapport à une année de référence fournie par France Travail.
La projection comprendra l'année de référence au sens du décret tertiaire, l'année n et l'année n+1.
Ces objectifs de consommations seront ajustés en fonction de l'évolution des paramètres d'ajustement à définir entre le titulaire et France Travail.
Ces paramètres d'ajustement sont révisés annuellement, ils comprennent des éléments tels que :

- Les DJU
- Le nombre de jours d'occupation du bâtiment
- Les températures de consigne de chauffage et de climatisation
- Les plages horaires des installations CVC
- Etc.

- Dans sa recherche permanente d''amélioration de l'efficacité énergétique, le titulaire établit un plan d'actions d'économie d'énergie. Ce plan d'action peut aborder des axes tels que :
  - Optimisation et adaptation de la conduite des installations
  - Programmation des équipements et optimisation de la régulation

3.6. Moyens mis en œuvre

3.6.1 Moyens humains

La composition de l'ensemble de l'équipe affectée à la réalisation de la mission confiée, ainsi que le rôle de chacun de ses membres et le profil des intervenants, sont précisés dans la proposition technique du titulaire. Le titulaire assume en toute hypothèse l'entière responsabilité de la désignation, du nombre et de la définition du profil des membres de cette équipe. Il garantit les compétences professionnelles du personnel qu'il affecte à la réalisation de la mission.

Le Titulaire désigne, dès la notification du marché, un responsable technique et administratif unique (RTA) qui doit être accepté par France Travail et qui sera l'interlocuteur dédié, unique, direct et habituel.

Ce responsable a un pouvoir de décision suffisant pour engager la responsabilité du Titulaire.

Le responsable du Titulaire est présent dans les locaux de France Travail sur convocation, et participe systématiquement aux réunions périodiques.

Le RTA est responsable, vis-à-vis de France Travail, à minima :

- De l'organisation du travail tant du point de vue de la planification des opérations à réaliser que de la gestion des équipes,
- Du respect de la qualification de son personnel,
- De la préparation, du suivi et de l'exécution des prestations,
- De la discipline de son personnel et de ses éventuels sous-traitants,
- Du respect du plan de prévention et des règles d'hygiène et de sécurité particulières,
- Du contrôle de la qualité des prestations, et des mesures nécessaires pour remédier aux anomalies,
- De la réalisation des opérations selon le calendrier d'intervention,
- De l'exécution des tâches,
- De la mise à jour en temps réel de la GMAO,
- Du respect des consignes données par France Travail,
- Des documents à tenir à jour ou à fournir,
- De l'information et du reporting auprès de France Travail,
- De prendre connaissance des informations, remarques, consignes ou demandes d'intervention de France Travail et de les transmettre à son personnel en région,
- De l'assistance auprès de France Travail dans ses relations avec les concessionnaires et organismes officiels,
- Du règlement des problèmes d'ordre technique,
- De l'examen des améliorations demandées par France Travail ou proposées de sa propre initiative.

Il est précisé que le personnel du Titulaire ou toute personne travaillant pour lui est sous le contrôle et la responsabilité du RTA.

3.6.1.1 Les Techniciens de maintenance

Le titulaire détermine le nombre de technicien ainsi que les qualifications et compétences requises pour l'exploitation et la maintenance des installations. Les profils des techniciens sont détaillés dans la proposition technique du titulaire.
L'équipe technique proposée prévoit à minima :

- Au moins un BEP électrotechnique confirmé (ou équivalent), pour le personnel qui intervient sur les installations électriques,

- Au moins un chauffagiste confirmé disposant d'un certificat d'aptitude professionnelle (CAP) installateur thermique et de sanitaire (ou équivalent) pour le personnel qui intervient sur des chaufferies,
- Une habilitation à jour pour intervention sur les installations électriques HT et BT, les titres d'habilitations peuvent être demandés à tout moment sur site. Les techniciens doivent disposer de leur titre d'habilitation sur eux à chaque intervention.
- Au moins un frigoriste disposant d'un titre de formation reconnu ainsi que d'une attestation d'aptitude de catégorie I (contrôle étanchéité, maintenance et entretien, mise en service et récupération des fluides).

Ils doivent avoir une expérience suffisante, être autonomes dans la majorité des actions à entreprendre et avoir la qualification requise **en cohérence avec les interventions techniques demandées**. Les techniciens de maintenance doivent posséder les diplômes et titres de formation requis pour effectuer les opérations de maintenance, conformément aux dispositions réglementaires en vigueur.

3.6.1.2 Réglementation et comportement

Le Titulaire est responsable de son personnel qui doit se conformer à tous les règlements généraux et particuliers applicables aux sociétés intervenantes dans le bâtiment (Code du travail, Hygiène, Sécurité incendie, etc...).

Le personnel d'intervention du Titulaire est soumis :

- Aux dispositions générales prévues par la législation du travail
- Aux règles qui sont appliquées au personnel extérieur intervenant dans l'immeuble (tenue de travail identifiable, port du badge, interdiction d'introduire toute boisson alcoolisée …)

Les interventions nécessitant la mise en œuvre ou l'utilisation de feux ou produits dangereux sont déclaréespréalablement à France Travail et doivent obtenir un permis feu.

3.6.1.3 Agrément du personnel

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

Les personnels d'intervention et de remplacement nommément désignés par le Titulaire en vue de l'exécution des prestations du présent marché doivent être préalablement agréés, ils sont les seuls autorisés à intervenir dans l'établissement.

Ces personnes possèdent les qualifications requises pour l'exécution des tâches qui leur sont confiées. Les qualifications doivent pouvoir être vérifiées par France Travail qui garde la possibilité de récuser le personnel présenté.
Le personnel doit avoir une bonne connaissance de la topographie des lieux, des consignes de sécurité et d'accès données par France Travail.

A cet effet, le titulaire doit fournir, pour agrément, à France Travail, dans un délai de quinze (15) jours calendaires au plus tard avant le début d'exécution des prestations, la liste nominative et qualitative (présentation des CV et formations) du personnel susceptible d'intervenir dans les locaux y compris s'il relève des effectifs de sous-traitants. Cette liste comprend à minima le nom, la qualification et l'employeur de chaque personne susceptible d'intervenir. Cette liste est impérativement tenue à jour et transmise au responsable immobilier ou sécurité des personnes et des biens de France Travail.

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

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

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

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

3.6.1.4 Stabilité du personnel et vacance de poste

Dans le cadre des prestations forfaitaires, le Titulaire s'engage à garantir une stabilité des personnels affectés au contrat.

Pour des raisons de sûreté, France Travail doit être informé au minimum un mois avant des mouvements de personnel. Le Titulaire prendra toutes les dispositions nécessaires pour que les remplacements s'effectuent dans de parfaites conditions (connaissance des installations, des prestations, des consignes, etc.).

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

3.6.1.5 Suivi des connaissances

Le Titulaire demeure responsable de l'information de France Travail sur la réglementation, la conformité de l'installation et l'observation des normes de fonctionnement et de sécurité.

Il doit les actions de formation de son personnel et s'enquérir de l'état des connaissances du personnel de ses sous-traitants sur le plan de la technique et de la sécurité.

Il tient à jour un document, permettant de juger de l'efficacité des formations dispensées et en informe France Travail à chacune de ses demandes.

3.6.2 Moyens matériels

3.6.2.1 Dotation des techniciens de maintenance

Le Titulaire dote son personnel d'exécution d'une tenue de travail adapté à sa fonction et validée par France Travail.
Les tenues doivent être propres et soignées.

Aucun agent du Titulaire et de ses sous-traitants ne peut être admis s'il ne porte pas visiblement sur sa tenue de travail un badge, l'insigne ou le nom de son entreprise.

3.6.2.2 Outillage

L'intégralité du personnel intervenant au titre du marché, doit disposer en permanence dans chaque véhicule d'intervention du Titulaire de :

- l'outillage nécessaire à toute intervention corrective immédiate,
- un enregistreur de température électronique,
- un thermomètre électronique,
- un aspirateur à eau.

Le Titulaire met en place l'ensemble des moyens conformes à la réglementation nécessaires à la bonne exécution de ses prestations : outillage, matériels (échelles, échafaudages, plateforme, platelages), moyens de levage et de manutention, protection, adaptés aux spécificités de chaque site et à la sécurité des utilisateurs et de son personnel. Il en fournit la liste lors de la réunion de lancement.

Tout matériel non conforme ou dangereux est mis immédiatement hors service et remplacé sous 24 heures par le Titulaire, à ses frais.

France Travail se réserve le droit d'interdire les matériels dont l'utilisation lui paraît susceptible de provoquer des dégradations, ou de compromettre la sécurité des utilisateurs. Le Titulaire est tenu de remplacer sous 24 heures, à ses frais, tout matériel refusé.

Les matériels ne doivent, en aucun cas, être en contact direct avec les parois verticales des biens meubles ou immeubles de France Travail. Les extrémités des échelles et escabeaux doivent prendre appui par l'intermédiaire de protections souples de manière à ne pas détériorer les revêtements (patins protecteurs). En aucun cas les meubles ne peuvent être utilisés comme moyen de surélévation.

Les interventions sont réalisées dans le respect de la réglementation existante et en particulier du décret ° 65-48 du 8 janvier 1965. Des dispositifs de circulation en toiture sont mis en place et doivent être utilisés.

Le Titulaire à obligation d'informer France Travail des accès aux installations qui ne sont plus conformes à la réglementation concernant la sécurité des personnes, afin que France Travail fasse réaliser les travaux de sécurisation nécessaires.

3.6.2.3 Gestion Technique Centralisée (GTC)

SANS OBJET

3.6.2.4 Moyens informatiques

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

France Travail est propriétaire et administrateur d'une licence d'un outil informatique de **Gestion de la Maintenance Assisté par Ordinateur** (GMAO) pour la gestion de ses bâtiments, destiné à assurer la planification et la traçabilité des interventions préventives et correctives. L'outil est la propriété de France Travail qui prend donc à sa charge les coûts d'hébergement et de maintenance du logiciel. L'éditeur de la GMAO de France Travail est ALTEVA.
L'outil de France Travail est accessible par le Titulaire via Internet (portail : Mission web) afin de lui permettre de consulter les différentes données d'exploitation depuis n'importe quel poste relié à Internet (liste des équipements, suivi des interventions préventives, …). Le nombre et le nom des utilisateurs du Titulaire sera communiqué à France Travail lors de la notification du

marché.
Le Titulaire devra impérativement enregistrer la totalité des interventions réalisées (préventives et curatives).

Les conditions de mise en œuvre et d'exploitation de la GMAO sont définies dans les paragraphes suivants.

L'outil possède les fonctionnalités courantes d'une GMAO :

- arborescence géographique détaillée par site et par local,
- description technique et fonctionnelle des équipements : codification, localisation, caractéristiques techniques des pièces de rechange, fournisseurs et nomenclatures des documents techniques,
- organisation et suivi de la maintenance : définition des modes opératoires, programmation de la maintenance préventive, prise en compte, suivi et analyse de la maintenance corrective,
- historique détaillé des interventions sur le patrimoine,
- gestion : charge de travail, travaux...

L'outil possède également un portail Internet pour la gestion des demandes d'interventions et pour la mise en ligne des documents d'exploitation (base documentaire). Ce portail est intégré au logiciel de GMAO et permet :

- de formuler des demandes d'intervention,
- de suivre l'évolution et l'historique des demandes d'intervention,
- de pouvoir consulter et télécharger à tout moment l'ensemble des devis émis par le Titulaire,
- d'avoir accès à l'ensemble des documents d'exploitation, rapports et fichiers de suivi,
- aux opérationnels de se connecter en mobilité.

Le Titulaire doit, au titre du forfait, prendre à sa charge :

- la formation de son personnel à l'utilisation de la GMAO,
- l'abonnement en mobilité pour chaque technicien,
- tout matériel nécessaire à l'utilisation de la GMAO.

Le titulaire **doit mettre à jour dans la GMAO** de France Travail (liste non exhaustive) :

- le suivi des demandes d'intervention :
    - le délai : les comptes rendus des interventions doivent être renseignés en temps réel
    - les interventions : les comptes rendus reprendront de manière exhaustive et détaillées les actions réalisées sur le site
- l'historique,
- le suivi de la maintenance préventive,
- l'accès à l'ensemble des documents d'exploitation, rapports et fichiers de suivi.

La licence d'utilisation du logiciel et la base de données sont et restent la propriété de France Travail. France Travail prend également à sa charge les mises à jour du logiciel.

La saisie des gammes et tâches de maintenance préventive pour l'ensemble des équipements et ouvrages seront enregistrées annuellement par France Travail.

Le Titulaire doit, au titre du forfait, être en mesure de transférer les demandes d'intervention émises par France Travail – sur le portail de gestion des demandes de la GMAO – avec ses propres outils de communication. En effet, les demandes d'intervention saisies dans la GMAO doivent pouvoir être réceptionnées en « temps réel » par le Titulaire. La procédure de transmission mise en place par le Titulaire doit lui permettre de garantir son obligation de résultat en termes de délais d'intervention à respecter.

Afin de faciliter les échanges d'information entre France Travail, le RTA et les techniciens, le Titulaire devra **prendre à sa charge financièrement** l'application de mobilité Mission Mobile pour saisie sur téléphone portable (ou tablette) **des comptes rendus directement par le technicien à l'issue de son intervention.**
Afin de pouvoir communiquer à distance avec le logiciel et de recevoir les demandes d'intervention en « temps réel », le Titulaire prend en charge :

- la fourniture et le paramétrage de ses propres outils de communication (PDA, tablettes ou smartphone),
- le coût des licences spécifiques liées à la mobilité.

3.6.3 Fournitures, pièces détachées et stocks

Les caractéristiques des pièces détachées, de rechange et des matières consommables à stocker sont celles préconisées ou agrées par le constructeur.

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

Au titre du forfait annuel, le Titulaire doit la fourniture et la pose de toute pièce de rechange, dont le remplacement (suite à usure prématurée, vétusté, ou autre cas, hors malveillance volontaire et mauvaise utilisation, décrite à l'article 3.6.3.2) est nécessaire pour permettre à l'équipement de conserver sa fonction, et dont le coût unitaire d'achat au fournisseur, après application des remises dont bénéficie le Titulaire, est inférieur ou égal à deux cent cinquante (250) Euros HT.

Pour toute pièce supérieure à ces deux cent cinquante (250) Euros HT, une franchise équivalente à 250€ est prise en charge par le Titulaire et est déduite de toute pièce dont le coût unitaire est supérieur (le coût unitaire correspond au prix public remise du fournisseur déduite sans application du coefficient contractuel de revente).

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

Franchise = 250 € HT	Prise en charge financière	
PRESTATIONS	**Titulaire (Forfait)**	**France Travail (Hors forfait)**
Fourniture de consommables < = franchise	X	
Fourniture de pièces d'usure (Courroie, rondelle, roulement, etc.) < = franchise	X	
Fourniture de pièces de rechange < =franchise	X	
Fourniture de consommables, pièces d'usure, pièces de rechange > franchise	Financement à hauteur de la franchise	Financement de la partie supérieure à la franchise
Main d'œuvre pour des opérations de maintenance de niveau 1 à 3	X	
Main d'œuvre pour des opérations de maintenance de niveau 4 ou 5		X

Dans tous les cas la main d'œuvre est due par le Titulaire tant que cette dernière entre dans le cadre de la définition de la maintenance de niveaux 1 à 3 au sens de la norme AFNOR NF X 60-000.
Concernant le remplacement de pièces, les éléments des installations sont remplacés à l'identique sauf impossibilité qui doit être justifiée auprès de France Travail.

Les éléments des installations qui ne peuvent pas être remplacés à l'identique, doivent respecter les caractéristiques techniques préconisées par le constructeur et ne peuvent être de qualité inférieure. France Travail choisira le matériel à installer en remplacement, sur proposition du titulaire.

IMPORTANT : le Titulaire devra prouver par une attestation du constructeur de l'équipement concerné que la pièce à remplacer n'est plus produite ou approvisionnée. A défaut, le Titulaire encourt les pénalités définies à l'article VIII du contrat.

Dans la mesure du possible, le titulaire utilise des consommables biodégradable ou limitant leur impact sur l'environnement.

Sont considérés comme consommables, pièces détachées et de rechange **inclus au forfait** sans limite de quantité, notamment :

- Préfiltres et filtres à air de toutes natures (CTA (Centrale de Traitement d'Air), ventilo-convecteur, cassettes de climatisation, armoire de climatisation, extraction cuisine, puit canadien, ...),
- Produits de traitement d'eau de toute nature (anticorrosion, dispersant, anti-algues, anti-Legionella, …),
- Joints de plomberie toriques, cartouche robinetterie (aérateur), circlips, visserie, boulonnerie courante et accessoires de fixation,
- Courroies de transmission,
- Produits d'entretien spécifiques pour les opérations de démoussage et désherbage,
- Sel pour adoucisseurs,
- Chiffons, pinceaux, savons, balais, serpillières, huiles, graisse, joints, peinture d'anticorrosion et de finition,
- Produits de graissage,
- Dégrippants, silicones, agents protecteurs, pétrole, produits de nettoyage des sols, machinerie et appareillages,
- Clés de réarmement BBG ou DM vert ou rouge,
- Clés de réarmement centrale intrusion,
- Clés de réarmement centrale incendie,

- Baguettes de soudure, brasure, oxygène, acétylène, filasses, Téflon, presse-étoupe...,
- Eau distillée (appoint d'eau des batteries),
- Piles pour les installations objet du marché (thermostats d'ambiance, volets roulants, télécommandes de climatisation, serrures à code, …) et pour les enregistreurs de température de France Travail,
- Fluide frigorigène (appoints uniquement),
- Glycols pour les appoints,
- Visserie, boulonnerie, clouterie, circlips, rivets, ... et accessoires de fixation,
- Filtres à huile et huile pour les groupes frigorifiques (vidanges et appoints),
- Tous types de lampes et d'ampoules d'éclairage, spots, halogènes, tubes fluorescents, lampes fluocompactes, lampes à décharge, (tous locaux y compris éclairage extérieur), ballasts, starters…
- Ampoules et fusibles équipant les armoires et tableaux,
- Garniture des presse-étoupe, des vannes et pompes,
- Cartouches CO2 des ouvrants de désenfumage (dont celles nécessaires aux essais des bureaux de contrôle),
- Et tout autre produit, de vie éphémère, dont la fourniture est nécessaire à l'opération de maintenance exécutée et au bon fonctionnement de l'équipement.

Sont considérées comme **petites fournitures incluses au prix forfaitaire du Contrat** sans limite de quantité (sauf précision ci-dessous) :

- Les blocs autonomes d'éclairage de sécurité (tous les blocs fournis devront être équipés d'un système automatique de test intégré (SATI) conforme à la norme NFC 71-820 et être compatible avec la télécommande en place),
- Roulements des ventilateurs et des pompes, taquets d'accouplement souples des pompes,
- Voyants lumineux, boutons poussoirs de tableaux, clefs de réarmement,
- Fusibles de toutes natures (électriques, thermiques, …) sans limitation de taille,
- Fusibles ou bobines des clapets coupe-feu, des volets coupe-feu et des portes coupe-feu,
- Thermomètres et manomètres des réseaux,
- Manchettes de réparation tout diamètre,
- Déshydrateur pour circuit frigorifique,
- Calorifuge dans le cadre de reprises ponctuelles,
- La signalétique propre aux installations techniques (pictogrammes, autocollants, affiches, pancarte, plaques gravées, …),
- Dalles de faux-plafond « minérales » : limité à vingt (20) dalles par site par année d'exécution du marché,
- L'appareillage électrique : enjoliveurs, prises de courants fort et faible (RJ45), interrupteurs, détecteurs de présence, … : limité à dix (10) éléments d'appareillage par site par année d'exécution du marché,

L'annexe 6 présente les principales opérations de remplacement de matériels, pièces détachées et pièces de rechange pouvant être rencontrées et les niveaux de maintenance associés permettant de répartir les tâches entre le Titulaire et France Travail.

L'annexe 6 bis présente une synthèse du cadre d'application des devis.

CCFT - Annexe 6 et 6 bis - Tableau de répartition prestation et synthèse cadre d'application devis

Nota : tous les consommables et petites fournitures, tels que définis à l'Article 3.6.3.1 du CCFT, nécessaires et liés aux remplacements de matériels, pièces détachées et pièces de rechange restent à la charge du Titulaire dans le cadre du prix forfaitaire du Contrat.

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

La fourniture et la pose de toute pièce de rechange ne rentre pas dans le cadre du forfait dans

les cas suivants :

- suite à un acte de malveillance,
- une mauvaise utilisation,
- des travaux hors forfait.

Ces fournitures feront l'objet d'une demande de devis auprès du titulaire.

Le Titulaire devra mentionner pour chaque devis :

- le détail du prix de la main-d'œuvre (quantité et coût horaire),
- le détail du coût des fournitures (quantité et prix unitaire),

Les cas de mauvaises utilisations et de malveillance doivent être caractérisés, documentés et prouvés par le titulaire.

Ces fournitures font l'objet de bons de commande spécifiques et sont payées au titre du présent marché, avec l'application des coefficients contractuels de revente.

Dans le cadre des prestations hors forfait, le Titulaire garantit à France Travail **le meilleur prix** sur l'ensemble des pièces détachées et des fournitures remplacées. France Travail se réserve le droit de contester un devis qu'il jugerait non conforme (Cf. article IV.3.2 du Contrat).

3.6.3.3 Gestion du stock (forfait / hors forfait)

Le Titulaire est chargé de la constitution d'un stock de consommables, de petites fournitures et de pièces détachées dans ses véhicules d'intervention et dans ses locaux afin d'optimiser les délais d'exécution des opérations et interventions de maintenance, et d'assurer ainsi la continuité de fonctionnement des installations à sa charge. Dès la notification du marché et sous un délai de deux (2) mois à compter de la date de début du marché, le Titulaire propose à France Travail la liste des pièces qu'il compte stocker.

France Travail exige *à minima* la liste du matériel suivant en nombre suffisant pour le marché :

- Pavés LED bureaux et downlights : 20
- Cartes VRV : 2
- Serrures trimtronic : 4
- Onduleurs : 2
- Batteries pour les alimentations secourues : 2
- Prêt de convecteurs électriques d'appoint : 15 (cf. 4.1)
- Prêt de climatiseurs mobiles de dépannage (pour les sites climatisés) : 15 (cf. 4.1)

France Travail impose cependant que les vingt (20) dalles de faux-plafonds à la charge du Titulaire sur chaque agence soient stockées sur chaque site dans un délai de six (6) mois à compter de la notification dumarché. Ce délai doit permettre au Titulaire d'inventorier l'ensemble des références et de passer une commande groupée.

Localisation	Description	Caractéristiques Techniques
Bureaux	pavé LED 600X600	Eblouissement UGR < 19 Luminosité entre 300 et 500 lux pour 3000 °k
	dimmable avec DALI . Si l'existant est un pavé sans variation, partir sur un pavé dont le ballast se change pour devenir dimmable	
	commande par interrupteur	
Circulation	downlights	
	commande par détection présence	
ZLA	pavé LED 600X600	
	sans détection	
	pas dimmable (sans variateur)	
	commande par interrupteur	
stockage	pavé LED 600X600	
	pas dimmable (sans variateur)	
	commande par détection présence	
WC	downlights ou spot LED	
	pas dimmable (sans variateur)	
	commande par détection présence	

Le Titulaire transmet lors de la réunion de lancement du marché le quantitatif et les caractéristiques des filtres et pré filtres de chaque site. Les filtres doivent correspondre aux exigences et recommandations du fabricant. Le choix d'une qualité inférieure de filtres n'est pas autorisé. Le titulaire est force de proposition et propose des améliorations de qualité de filtre, notamment si le surcoût du filtre est amorti grâce aux économies d'énergie réalisés sur les équipements de ventilation.

3.6.3.4 Stockage et utilisation de produits dangereux

Il est précisé qu'il n'existe **aucun local de stockage** de produits dangereux dans les immeubles. Le Titulaire **ne peut en aucun cas stocker de tels produits chez France Travail**. Les produits corrosifs ou hautement inflammables ne peuvent être stockés à demeure sur les sites.

4. MODALITES D'INTERVENTION

4.1. Délais d'intervention et de remise en service

L'intervention du titulaire correspond au déplacement d'un technicien qualifié afin de :

- constater le désordre et qualifier le besoin d'une opération de maintenance ;
- réaliser la mise en sécurité, le cas échéant ;
- réaliser la remise en état de l'équipement, **de façon définitive si possible** ou à **défaut de façon provisoire (avec un palliatif)** auquel cas le délai de remise en état définitif doit être communiqué à France Travail avec les justifications associées (délai de validation d'un devis, délai d'approvisionnement en pièces et matériels, délai d'obtention d'une autorisation spécifique, etc.).

Les délais d'intervention, tous les jours 24 heures sur 24, sont classés en 4 niveaux définis dans le tableau ci-dessous :

Niveau d'urgence	Délai d'intervention	Equipements concernés
Niveau 0	**1** (une) heure ouvrée	**Hors périmètre du marché MMT** (intervention de désincarcération pour les ascenseurs et montes charges)
Niveau 1	**3** (trois) heures ouvrées	Equipements de gravité G4*
Niveau 2	**8** (huit) heures ouvrées	Equipements de gravité G3*
Niveau 3	**3** (trois) jours ouvrés	Equipements de gravité G1* et G2*

* Les niveaux de gravité G1, G2, G3 et G4 associés aux équipements sont décrits dans le document :

Annexe 4 – Répartition des niveaux de gravité des équipements

Nota :
Les « heures ouvrées » correspondent aux « heures d'ouverture du site ».
Les « jours ouvrés » correspondent aux « jours d'ouverture du site ».

Le délai d'intervention se mesure depuis la réception par le Titulaire de la demande d'intervention via le portail internet GMAO de France Travail jusqu'à la réalisation de l'intervention telle que définie ci-dessus.

Si l'intervention ne nécessite pas le remplacement de pièces détachées, hors consommables :

- le Titulaire doit remettre l'installation **en état ou en service** selon le cas avant son départ du site.

Si l'intervention nécessite le remplacement de pièces détachées, hors consommables :

- En cas de pièce disponible en magasin du Titulaire ou sur la région chez les fournisseurs, le délai de remise en service est **de quatre (4) heures après la fin du délai d'intervention**,
- En cas de pièce non disponible sur la région, le délai est fixé en accord avec France Travail. La date limite de remise en état devra être impérativement mentionnée dans le devis.

Le délai maximum de transmission pour l'ensemble des devis est fixé à 10 jours ouvrés, à compter du diagnostic de la panne.

Des systèmes d'appoint (ex : convecteurs électriques, ventilateurs, climatiseurs), à la charge du titulaire, sont à déployer si la remise en service n'a pas lieu durant les délais d'intervention indiqués dans le présent article 4.1. ; notamment en cas de pannes des installations de production thermique et frigorifique.

4.2. Horaires d'intervention et Astreinte

Pour l'application du présent marché la période ouvrée, sur laquelle doit intervenir le Titulaire dans le cadre de son forfait est fixée de **7h à 19h** du **lundi au vendredi** hors jours fériés.

Cette plage horaire d'intervention ne concerne pas les interventions correctives spécifiques en astreinte qui se déroulent 24h/24h et 7j/7j dans le cadre du forfait.

Les interventions préventives et les rondes sont réalisées, par principe pendant les heures d'ouverture des sites d'accueil de 9h à 17h, à l'exception de celles qui nécessitent l'arrêt des installations et qui peuvent être effectuées en dehors de ces heures, de nuit ou le samedi et dimanche, sans supplément de prix et selon un planning établi en accord avec France Travail.

Le Titulaire met en place un service d'astreinte 7 jours sur 7 et 24 heures sur 24.
Hors heure ouvrée, le Titulaire dispose d'un Centre d'appel 24 h / 24 permettant d'enregistrer les demandes d'intervention et de déclencher les actions adaptées telles que prévues au présent CCFT.

Les agents d'astreinte du Titulaire, chargés du service de dépannage, doivent :

- être en possession du badge d'accès (et appliquer la procédure de gestion de l'alarme intrusion)
- être équipés d'appareils leur permettant d'être joints par téléphone à toute heure,
- avoir une parfaite connaissance des installations des sites,
- être qualifiés pour intervenir immédiatement et prendre des décisions qui s'imposent sur l'ensembledes installations,
- faire appel si nécessaire à des sous-traitants.

Le numéro **unique** de téléphone pour France Travail qui est permanent (7j/7j et 24h/24h) pour les demandes d'intervention, qu'elles soient faites durant les heures d'astreinte du Titulaire ou non, est communiqué à France Travail dès la notification du marché.

Le Titulaire met à disposition, sur le site, une personne qualifiée dans un délai maximal de **3 heures** en cas de défaut grave, c'est à dire pouvant mettre en jeu la sécurité des personnes et des biens ou d'anomalie perturbant fortement le fonctionnement normal de l'immeuble. L'astreinte du Titulaire peut donc être activée par des représentants de France Travail.

Les noms, numéros de téléphone et le calendrier d'astreinte sont communiqués préalablement par le Titulaire, chaque mois, à France Travail.

Les prestations à assurer en astreinte concernent l'ensemble des équipements et installations à la charge du Titulaire. Le coût des déplacements et des prestations effectués en astreinte est compris dans le forfait.

Toute intervention effectuée dans le cadre de l'astreinte fait l'objet d'un rapport spécifique.

4.3. Accès

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

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

Il est ensuite remis au Titulaire contre récépissé les badges permettant l'accès aux installations.

Le Titulaire s'assure de la fermeture des locaux après intervention.

4.4. Travaux présentant un risque

Avant tout travail présentant un risque pour l'immeuble et ses occupants, une réunion préalable avec un représentant de France Travail est organisée dans le but de prévoir les mesures de sécurité visant à limiter les risques. Un permis feu sera établi pour chaque tâche

qui le nécessite (soudure, meulage, ...).

4.5. Dispositifs de protection et de sécurité

Les travaux et opérations de maintenance doivent être systématiquement balisés. Des dispositifs de protection adaptés doivent être installés pour assurer la sécurité du personnel du titulaire, ainsi que celle des occupants et des visiteurs des locaux.

Dans le cas de travaux nécessitant l'ouverture prolongée des accès de l'immeuble, le Titulaire en informe le service de sécurité de France Travail afin que des dispositions soient prises pour éviter l'entrée de personnes non autorisées.

4.6. Plan de prévention type

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

Le plan proposé à France Travail devra être conforme au Décret n 92-158 du 20 février 1992. A défaut, France Travail se réserve le droit d'imposer sa trame le cas échéant.

4.7. Evacuation des déchets

Le titulaire est responsable de la gestion, de l'évacuation et de la valorisation de l'ensemble des déchets générés par l'exécution de ses prestations. À ce titre,

- les déchets de chantier et de maintenance **:** gravats, encombrants et équipements vétustes, etc.,
- les emballages : cartons, plastiques, palettes et contenants divers, etc.,
- les déchets dangereux **:** produits chimiques, solvants, huiles, batteries, ainsi que les Déchets d'Équipements Électriques et Électroniques (DEEE), etc.,

doivent être évacués dans les plus brefs délais.

Cette gestion doit impérativement s'effectuer dans le strict respect de la réglementation environnementale en vigueur, en privilégiant un tri rigoureux afin de permettre le recyclage des matériaux dans les filières de traitement appropriées (cf. article 3.5. Développement durable du CCFT).

5. SUIVI DES PRESTATIONS

5.1. Obligation générale au titre de la documentation technique

Le Titulaire assure la gestion, la conservation et la mise à jour, en cas de modification des appareils ou équipements consécutive à ses interventions, de la documentation technique communiquée par France Travail.

Cette documentation reste propriété de France Travail et n'est utilisée par le Titulaire qu'à seule fin d'exécution du présent marché. Aucun document ne peut sortir du site sans autorisation écrite de France Travail.

Un exemplaire de l'ensemble de ces documents d'exploitation restera à la disposition de France Travail dans un local qu'il désignera et un exemplaire propre à chaque site restera sur place dans l'espace dédié au Titulaire.

France Travail fournira la documentation relative aux modifications effectuées de son seul fait.

Dans ce cas, le Titulaire classifie cette documentation et met à jour sa propre documentation en conséquence de façon à disposer d'informations complètes et homogènes.

En l'absence de documents, le titulaire établit, lors de la prise en charge comprise dans le

forfait, les synoptiques et schémas simplifiés des principes de distribution énergies et fluides. Cette prestation est incluse au marché.

5.2. Dossier de maintenance des installations

Après chaque intervention, le bon de travaux issu de la GMAO du portail Internet de gestion des demandes d'une ronde, d'une intervention préventive, d'une opération corrective ou de travaux, est commenté de façon manuscrite par le Titulaire (compte rendu d'intervention).

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

Le Titulaire se charge de la saisie des comptes-rendus manuscrits au niveau des logiciels (GMAO et/ou portail Internet de gestion des demandes). Les comptes rendus d'interventions détaillées sont portés à la connaissance de France Travail sous un délai maximum de 24h (vingt-quatre heures). Le Titulaire transmet systématiquement les bons de travaux à l'adresse électronique communiquée lors de la notification.

Les bons de travaux doivent obligatoirement contenir les informations minimales suivantes :

- Le type d'intervention (Ronde, Préventif, Travaux, Correctif…) ;
- Origine de la demande (demandeur) ;
- Le nom du site ;
- La zone concernée sur le site et/ou le local ;
- Le domaine technique de l'intervention (Plomberie, Electricité…) ;
- L'équipement ou l'installation concernée ;
- Jour et heure de la prise en compte du bon ;
- Jour et heure de l'arrivée sur le site ;
- Jour et heure de départ du site ;
- Durée de l'intervention ;
- Nombre d'intervenants ;
- Noms des intervenants ;
- Compte-rendu d'intervention le plus précis possible avec notamment les résultats des mesures effectuées et la liste des fournitures utilisés.

Une copie de chaque bon de travaux restera sur site, à charge du Titulaire de les classer proprement (carnet à souche laissé à demeure sur site, mise en place d'un classeur, …) et une trace référence du bon correctif ou préventif associé sous format dématérialisé est conservé (notamment dans la GMAO). Ce recueil de bon de travaux constitue la main courante du Titulaire sur le site.

Outre cette main-courante, le dossier de maintenance comprend, au minimum les éléments suivants :

- les documents de suivi imposés par la réglementation (cahier de chaufferie, les portes automatiques…),
- le dossier d'installation de ventilation (Arrêté du 8 octobre 1987 relatif au contrôle périodique des installations d'aération et d'assainissement des locaux de travail)
- le registre de sécurité (mis en place par France Travail sur chaque site),
- le cahier de liaison de France Travail (mis en place par France Travail sur chaque site).

Les documents de suivi imposés par la réglementation sont produits par le titulaire sauf dans les cas où ils seraient déjà existants. Dans ce cas, ils sont fournis par France Travail et le titulaire doit leur mise à jour.

5.3. Rapports d'exploitation semestriels et annuels

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

Ce rapport justifie la bonne exécution du marché et comprend notamment :

Le nombre de visites de maintenance préventive et corrective, le temps passé et les actions effectuées au cours de ces visites,

- la répartition du préventif et du correctif par lot technique et par site,
- le respect des délais du préventif et du correctif, et les écarts constatés : avec justification et plan d'action associé,
- le bilan des rondes,
- le bilan des travaux,
- les problèmes et incidents particuliers et/ou récurrents ainsi que leurs causes,
- les défauts couverts par la garantie en cours des ouvrages,
- les performances des principaux équipements, rendements,
- les stocks,
- les conditions spécifiques de fonctionnement (durée de marche et de panne des principaux équipements, incidents de fonctionnement et défaillances, actions effectuées, en précisant les actions effectuées en astreinte),
- le bilan quantitatif et financier des consommables, fournitures et pièces détachées,
- le suivi des consommations avec analyse des dérives,
- les propositions de travaux chiffrés pour préparation des budgets,
- les démarches engagées et proposées en termes de développement durable.

Ce rapport d'activité est constitué notamment de données issues de la GMAO. Il comporte également l'historique des données des rapports précédents, permettant à France Travail d'effectuer des comparaisons.

A la fin de chaque année civile, en complément de la remise des rapports semestriels d'exploitation, le Titulaire établit un rapport annuel d'exploitation reprenant les données des semestres écoulés, et compare les résultats annuels à ceux des années précédentes. Ce rapport est remis avant le 31 janvier de l'année suivante.
Ce rapport annuel d'exploitation comprend en complément des éléments cités, un plan de progrès visant à améliorer la qualité de services. Ce plan de progrès est formalisé sous forme de tableau avec les différentes actions, leurs objectifs, impacts, échéances et responsable d'action. La démarche est conforme avec la notion d'amélioration continue décrite dans la norme ISO 9001.

5.4. Plan pluriannuel de travaux

Le Titulaire doit fournir annuellement à France Travail un plan pluriannuel présentant les travaux qu'il juge utile de prévoir pour les 3 années à venir. Ce plan est transmis au mois de juin de chaque année et comporte :

- La description des travaux proposés,
- La motivation de ces travaux (réglementation, renouvellement de matériel arrivé en fin de vie, amélioration, recherche d'économies avec estimation du temps de retour sur investissement, …),
- L'urgence des travaux proposés,
- Le budget correspondant pour chaque poste.

Pour chacun des travaux à réaliser dans les 12 mois à venir, le titulaire fournit des devis à France Travail.

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

titulaire. Elle est organisée à l'initiative de France Travail.

5.5. Réunions de suivi d'exploitation

Réunions de suivi d'exploitation mensuelles
Dans le cadre du forfait le Titulaire participe, *a minima* chaque mois, à des réunions de suivi avec la responsable immobilier et les gestionnaires immobilier qui permettent de faire le point sur l'état d'avancement des interventions et des résolutions des dysfonctionnements en cours, les faits marquants, le suivi des devis et des demandes spécifiques. Ces réunions ont une durée de deux heures *maximum*.

France Travail se réserve le droit d'organiser des réunions techniques plus fréquentes en fonction des besoins et des problématiques des sites du contrat.

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

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

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

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

5.6. Compte-rendu spécifiques

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

Tout ajout ou retrait de matériel devra être signalé par le Titulaire à France Travail et donner lieu à un **réajustement de l'inventaire technique** par le Titulaire.

5.7. Indicateurs de performance et pénalités / Bonus

Le titulaire est tenu à une obligation de résultats concernant le respect des niveaux de conformité et de qualité des services.
En cas de non atteinte de ses objectifs de résultat, le Titulaire :

- En détermine les causes et en informe France Travail
- Informe également France Travail des moyens mis en œuvre pour remédier à cette non-atteinte et minimiser son impact pour France Travail
- Prend les mesures nécessaires pour en prévenir le renouvellement.

En cas de non-respect de ses obligations de résultats telles que mesurées par les indicateurs de conformité, il est fait application de pénalités.
A l'inverse, France Travail attribue des bonus au titulaire en cas d'obtention de résultats particulièrement satisfaisants et en amélioration continue.

Les indicateurs de conformité et les pénalités et bonus associés sont définis à l'article relatif aux indicateurs de conformité et pénalités-bonus du Contrat.

6. PREPARATION ET DEMARRAGE DU CONTRAT

6.1. Préparation administrative du Marché

Dès notification du marché, le Titulaire prépare les outils d'organisation et de gestion des prestations telles que définis dans le présent CCFT.

Le Titulaire propose l'organisation des interventions de son personnel, présente le responsable et la liste nominative des différents intervenants à l'agrément de France Travail, dans un délai de quinze (15) jours calendaires au plus tard avant le début d'exécution des prestations.

Il prend possession de la documentation technique relative aux installations.

Deux réunions auront lieu dans les locaux de France Travail :

Une réunion préparatoire au lancement du marché sera prévue dans le mois qui suit la notification du marché. Lors de cette réunion, dont la date sera communiquée lors de la notification du marché, les livrables à fournir sont les suivants :

- Une proposition d'un premier exemplaire du rapport de prise en charge des installations listant les équipements, leur nombre, leurs caractéristiques, leurs références, et leur emplacement. Ce rapport doit être mis à jour et finalisé par le Titulaire dans un délai **de 4 mois** suivant la date de prise d'effet du marché ;
- Une proposition d'un document de procès-verbal relatif à l'état des lieux contradictoire des installations qui sera à signer par les deux parties lors de la remise du rapport finalisé ;
- Une proposition d'un planning de visites de prise en charge pour validation par France Travail ;
- Les attestations d'assurance en cours de validité, indiquant la nature, le montant, la durée et les conditions d'application des deux garanties citées à l'article XI du contrat ;

Une réunion de lancement du marché : le Titulaire est averti de la date de cette réunion de lancement 15 jours calendaires avant sa tenue. Le Titulaire a en charge d'en rédiger le compte rendu et de le transmettre à France Travail 7 jours ouvrés au plus tard après la réunion. Les documents listés ci-après pourront être complétés et adaptés au plus tard dans le mois suivant la réunion de lancement du marché. Une fois validés par France Travail, ces documents engagent le titulaire.

Objectifs de la réunion de lancement et liste des documents à fournir lors de la réunion :

- Définir les modalités opérationnelles d'exécution des prestations (élaboration et mise en place des méthodes d'organisation, de suivi et d'autocontrôle des prestations de maintenance) ;
- Confirmer le nom du responsable technique et administratif du Titulaire transmis à la notification du marché public ;
- Confirmer pour chaque territoire : l'organisation retenue avec les noms des techniciens intervenants, y compris pour les astreintes ;
- Indiquer les horaires et réglementations applicables aux différents sites de France Travail où la prestation s'exécute ;
- Vérifier le respect des échéances relatives au planning de mise en œuvre de la Gestion de la Maintenance Assistée par Ordinateur ;
- Valider le modèle de fiche de contrôle de qualité ;
- Transmettre au Titulaire le calendrier établi par France Travail relatif aux réunions périodiques d'exploitation ;
- Valider le plan de prévention type ;
- Le Titulaire transmet le quantitatif et les caractéristiques des filtres et pré filtres de chaque site (CTA, ventilo convecteur gainable…)

- Le Titulaire transmet à France Travail la liste de l'outillage, matériels (échelles, échafaudages, plate-forme, platelages…) nécessaires à l'exécution des prestations et à la sécurité des utilisateurs et du personnel du titulaire ;
- Valider le document d'aide à la conduite, à la surveillance et à la maîtrise du fonctionnement des installations techniques des sites réalisé par le titulaire ;
- Valider l'ensemble des documents-type de maintenance : fiche de conduite, rapport d'exploitation, base de données structurée des matériels, gammes et tâches de maintenance, etc.… ;
- Soumettre la liste des sous-traitants, notamment la liste des sous-traitants intervenant pour les prestations ponctuelles hors forfait (cf. article 2.2 du CCFT) ;

6.2. Connaissance des Installations

6.2.1 Modalités de prise en charge

Le Titulaire est tenu de prendre en charge tous les équipements en l'état, en service ou à l'arrêt, faisant partie des installations. Le Titulaire déclare s'être parfaitement informé de la constitution des locaux et de la consistance des matériels ou équipements dont il doit assurer la maintenance. A ce titre, lors de ses opérations de prises en charge, le titulaire doit **mettre à jour les inventaires des équipements dans le rapport de prise en charge**.

En aucun cas, il ne peut arguer ultérieurement d'une erreur, d'une omission ou d'une imprécision quelconque dans les éléments d'information qui lui sont fournis, ou de l'état des installations et équipements, pour ne pas accomplir tout ou partie des prestations nécessaires. Les inexactitudes évoquées après la passation du marché ne peuvent remettre en cause, en aucun cas, le prix forfaitaire arrêté.

Un procès-verbal de **l'état des lieux contradictoire** et des matériels ou équipements est établi au début et à la fin de l'exécution du présent marché. Une proposition de procès-verbal contradictoire qui a lieu en début d'exécution est remis à France Travail lors de la réunion de lancement du marché ; le modèle proposé par le titulaire après validation par France Travail, est signé par les deux parties et accompagné du **rapport de prise en charge mis à jour et finalisé au plus tard quatre mois** après la date de réunion de lancement du marché.

Le titulaire porte à ces deux procès-verbaux toutes les remarques et réserves qui lui semblent opportunes. Les index des compteurs sont également relevés lors de la prise en charge ainsi que leurs localisations.

Lors des visites de prise en charge, le titulaire pourra être accompagné d'un représentant de France Travail ou de toute personne désignée par l'institution pour faire un état des lieux contradictoires.

6.2.2 Etat des lieux et préparation

Le Titulaire rédige dans les quatre mois suivant la date de début du marché un rapport de prise en charge (comprenant un inventaire technique) listant de façon exhaustive et non équivoque l'ensemble des installations prises en charge et détaillant l'état des équipements. Les équipements dont la durée de vie restante est inférieure à 3 ans doivent être clairement identifié.
Cette mission a pour objet de mettre en œuvre le plus rapidement et le plus efficacement possible la prestation.
Les actions et tâches correspondantes sont réalisées par l'équipe méthode/qualité du Titulaire en collaboration avec le personnel prévu pour l'exécution du marché. La mission comprend :

- L'organisation et la mise en place des intervenants prévus pour le marché
- La prise de connaissance par les intervenants, des prestations et des obligations de

résultats demandées

- La formalisation d'un document d'aide à la conduite, à la surveillance et à la maîtrise du fonctionnement des installations techniques des sites. Ce document sera transmis lors de la réunion de lancement du marché (article IV.1 du contrat) et devra comprendre notamment :
    - Plans de localisation : Mise en place de plans de repérage sous format A3 où seront repérés les locaux techniques, les installations particulières et les équipements ou organes présentant une importance primordiale pour la sécurité ou le fonctionnement
    - Le Titulaire doit réaliser la localisation sur plans (fournis par France Travail) de tous les compteurs (avec n° compteurs) et organes de coupure existants (barrages gaz, vannes d'eau, coupures électriques, etc…), principaux et secondaires dans les 2 mois suivant la prise d'effet du marché. En cas d'absence d'organes de coupure, un devis détaillant site par site, les travaux à mettre en œuvre pour rendre facilement accessible les organes de coupure à l'intérieur des sites.
    - Schémas synoptiques : Réalisation ou mise en forme des schémas synoptiques de chaque installation représentant de façon simplifiée les différents appareils appartenant au même ensemble et liés en fonctionnement. Ils permettent de préciser le fonctionnement de l'installation et le repérage des appareils. Les différents cas de fonctionnement particuliers doivent être représentés, faisant apparaître clairement l'ensemble des appareils en service ou hors service (secours), le positionnement des actionneurs (ex : volets d'air neuf fermé ou ouvert, etc ...).
    - Notices d'exploitation : La notice d'exploitation à travers une analyse fonctionnelle définit l'ensemble des procédures de marche et d'arrêt (manuel ou automatique, normal, secours, urgence, etc ...), l'ensemble des paramètres de conduite (valeur normale, écarts tolérés, écarts limites, défauts amenant la coupure, rendements attendus), l'ensemble des procédures de modification des réglages et points de consigne, l'ensemble des positions des organes de manœuvre, l'ensemble des indications "normales" des appareils indicateurs et appareils de mesure (procédures de test et de contrôle de fonctionnement normal).
    - Plan de continuité d'activité (PCA) : l'étude et la formalisation de procédures de gestion de panne des équipements critiques des sites qui sont essentiels au fonctionnement et à la sécurité des activités (actions de contournement, de repli, de remplacement, approvisionnement de matériels de secours, précision sur la nature de la panne, enveloppe budgétaire pour le remplacement...) ;

- La mise en place des outils et des moyens pour réaliser l'ensemble des prestations demandées (outillage, matériels spécifiques pour la mesure et l'analyse des réseaux électriques, hydrauliques et aérauliques, etc.…),
- La vérification des zonings intrusion et incendie,
- L'élaboration des procès-verbaux relatifs à l'état des lieux contradictoire ou la prise en charge des matériels et installations,
- L'élaboration de l'ensemble des documents de maintenance (fiche de conduite, rapport d'exploitation, rapport de suivi énergétique, base de données structurée des matériels, gammes et tâches de maintenance, etc…) tels qu'ils sont décrits dans le présent CCFT. Cet ensemble de documents est validé par France Travail lors de la réunion de lancement du contrat. Une attention particulière sera portée sur les propositions d'adaptation des gammes de maintenance intégrée dans la GMAO. L'annexe 3 du CCFT constitue les gammes minimales génériques, celles-ci sont à adapter en fonction de chaque site (exemple : récurrence de remplacement des filtres à augmenter si le site est proche d'une autoroute),
- L'organisation et le classement de l'ensemble des plans et documents des installations

fournis
- L'élaboration et la mise en place des méthodes d'organisation, de suivi et d'autocontrôle des prestations de maintenance (plan d'organisation),
- La mise en place des cahiers de chaufferie, des dossiers d'installation de ventilation et tout autre document de suivi réglementaire,
- La production d'un document de synthèse concernant la gestion des stocks (3.6.3.3 du CCFT), ce document sous forme de tableau liste : les références des produits, le seuil minimal du stock, le lieu de stockage (véhicule titulaire, agence France Travail ou agence titulaire), les délais d'approvisionnement et tout autre élément que le titulaire jugera pertinent.

Les équipements pour lesquels il ne peut remplir normalement ses obligations du fait de leur défaillance technique totale ou partielle ou du fait d'aspect réglementaire (sécurité, hygiène, pollution, etc.) sont identifiés.
Ce rapport donne lieu à un procès-verbal qui doit être approuvé par France Travail qui se réserve la possibilité de faire réaliser une analyse contradictoire par un expert de son choix.
Cet inventaire du matériel entretenu dans le cadre du marché est actualisé annuellement dans le "Rapport annuel d'exploitation". En cas de besoin spécifique, France Travail se réserve le droit de demander à augmenter la récurrence à trimestrielle.
Le Titulaire doit remettre ce rapport accompagné du procès-verbal signé par les deux parties dans les quatre mois suivants la réunion de lancement du marché.
A l'issue de cette période, la non remise de ce rapport et procès-verbal vaut acceptation de l'état des installations par le Titulaire qui ne peut ensuite arguer, en cas de défaillance d'un équipement du fait de son état antérieur, de circonstances atténuantes à la réalisation de ses obligations contractuelles.

En fin de contrat, la remise des installations à France Travail fait l'objet d'un rapport similaire qui est soumis contradictoirement au nouveau mainteneur des installations. Il fait également l'objet d'un procès-verbal signé par les deux parties. Si le titulaire précédent est défaillant dans la fourniture de l'état des lieux de sortie, France Travail fournira le dernier état des lieux mis à sa disposition.

Toute dégradation ou usure prématurée d'installations peuvent faire l'objet d'une remise en état aux frais du Titulaire dans le cadre du décompte final établi avant règlement de la dernière échéance trimestrielle de paiement du contrat.

6.2.3 Plan de réversibilité

Le Plan de Réversibilité contiendra, a minima, les sections ci-après lorsqu'applicables :

- Planning de mise en œuvre et de répartition des tâches entre le titulaire et France Travail durant la phase de réversibilité,
- Schéma d'organisation pour la restitution des biens de propriétés France Travail (badges, documents, équipements, locaux, etc…)
- Liste récapitulative de tous les sous-traitants du titulaire à qui ce dernier a sous-traité – et continue de sous-traiter – tout ou une partie des prestations
- Inventaire des bases de données renseignées et logiciels, catalogues et autres fichiers, y compris ceux de tiers, utilisés pour l'exécution et la supervision ou la conformité règlementaire des prestations,
- Etat récapitulatif et copie de l'ensemble des audits et contrôles techniques effectués par le titulaire,
- Liste mise à jour de la documentation fournie,
- Identification des derniers indicateurs,
- Bilan et détail des interventions en cours sur les installations,
- Plans, schémas, spécifications, cahiers des charges, gammes, planning, procédures, et tous documents, dont la gestion a été confiée au titulaire,
- Inventaire des pièces de rechange mises en dotation par France Travail,
- Etat récapitulatif des rapports et attestations règlementaires à la charge du prestataire sur les installations,

- Plan de formation pour le transfert du savoir-faire lié à l'exécution et au pilotage des prestations, définit par le titulaire et France Travail.

7. LIMITES DES PRESTATIONS

Les limites de prestations sont définies de manière à garantir à chaque intervenant le plein exercice de sa responsabilité.

7.1. Principes généraux

Pour chaque ensemble défini dans le présent contrat, les limites de prestation obéissent aux règles générales suivantes :

- font partie, sans aucune restriction du contrat tous les équipements identifiés dans le présent CCFT et ses annexes ainsi que tous les réseaux les reliant entre eux,
- pour l'alimentation ou l'asservissement des équipements, objet du contrat, les limites de prestations sont fixées aux borniers ou dispositifs de raccordement de l'équipement, inclus,
- pour les organes hors contrat asservis ou alimentés par l'un des équipements contractuels, les limites de prestations sont fixées aux borniers ou dispositifs d'alimentation de l'organe exclus.

7.2. Limites avec les concessionnaires : statut propriétaire unique et monolocataire

Conformément aux contrats de fournitures passés avec les concessionnaires, les limites de prestations sont fixées de la manière suivante :

Fournitures, pièces détachées et stocks

7.2.1 Electricité

Limites de prestations immédiatement en aval du compteur du concessionnaire.

7.2.2 Eau de ville

Limites de prestations immédiatement en aval de la bride de raccordement du compteur du concessionnaire, raccordement compris.

7.2.3 Evacuation eaux pluviales, usées, vannes

Limites de prestations immédiatement en amont du raccordement sur le collecteur du réseau Public.

7.2.4 Gaz

Limites de prestations immédiatement en aval du compteur du concessionnaire.

7.2.5 Réseaux urbains (chaleur ou froid)

Limites de prestations selon les spécificités du contrat de fourniture d'énergie

7.3. Limites avec les parties communes : statut copropriétaire et multi-locataire

Les limites de prestations sont fixées de la manière suivante :

7.3.1 Electricité

Limites de prestations immédiatement en aval du compteur du concessionnaire.

7.3.2 Eau de ville

Limites de prestations immédiatement en aval du piquage sur le réseau commun, sous-compteur et/ou vanne comprise,

7.3.3 Evacuation eaux pluviales, usées, vannes

Limites de prestations immédiatement en amont du raccordement sur le réseau commun.

7.3.4 Gaz

Limites de prestations immédiatement en aval du compteur du concessionnaire.

7.3.5 Réseaux fluides (eau chaude, eau glacée, ventilation, VMC …)

Limites de prestations selon les spécificités du bail ou du règlement de copropriété.

8. LISTE DES ANNEXES

- Annexe 1 – Liste des bâtiments et périmètre technique
- Annexe 2 – Inventaire des équipements
- Annexe 3 – Description des prestations prévues au forfait
- Annexe 4 – Répartition des niveaux de gravité des équipements
- Annexe 5 – GMAO MISSION ALTEVA
- Annexe 6 et 6 bis - Tableau de répartition prestation et synthèse cadre d'application devis