MUSÉE DU QUAI BRANLY
JACQUES CHIRAC

ACCORD-CADRE RELATIF AU CONTRAT MULTISERVICES

ACCORD-CADRE DE FOURNITURES COURANTES ET SERVICES

CAHIER DES CLAUSES TECHNIQUES PARTICULIÈRES

SOMMAIRE

Établissement public du musée du quai Branly – Jacques Chirac
222, rue de l'Université CS60851
75281 PARIS

MUSÉE DU QUAI BRANLY
JACQUES CHIRAC

CHAPITRE 1. PRESENTATION DU SITE DU MUSEE DU QUAI BRANLY – JACQUES CHIRAC 3

Article 1. Objet 3
Article 2. Présentation du musée du quai Branly – Jacques Chirac 3
Article 3. Autres locaux objets de l'accord-cadre 4
Article 4. Décomposition des prestations 4

CHAPITRE 2. CONDITIONS TECHNIQUES D'EXECUTION DES PRESTATIONS 5

Article 5. Moyens, matériel, pièces, stock 5
Article 6. Modifications des installations 7
Article 7. Mesures de sécurité pour l'exécution des prestations 8
Article 8. Locaux mis à la disposition du TITULAIRE 11

CHAPITRE 3. GESTION GLOBALE ET PILOTAGE 13

Article 9. « Période Transitoire » - Missions préalables à l'exploitation 13
Article 10. Organisation du pilotage et de la gestion globale 14
Article 11. Prestations de gestion globale et de pilotage 20
Article 12. Variabilité 34
Article 13. Prestations spécifiques de gestion globale 38

CHAPITRE 4. ACCUEIL (SECTION 1) 45

Article 14. Prestations de la section 1 45
Article 15. Conditions d'exécution des prestations de la section 1 52

CHAPITRE 5. SERVICE DES RESERVATIONS ET DE LA VENTE (SECTION 2) 58

Article 16. Prestations de la section 2 58
Article 17. Conditions d'exécution des prestations de la section 2 58

CHAPITRE 6. SECURITE INCENDIE (SECTION 3) 61

Article 18. Prestations de la section 3 61
Article 19. Conditions d'exécution des prestations de la section 3 65

CHAPITRE 7. SURETE ET SURVEILLANCE (SECTION 4) 69

Article 20. Prestations de la section 4 69
Article 21. Conditions d'exécution des prestations de la section 4 74

CHAPITRE 8. SERVICES GENERAUX (SECTION 5) 80

Article 22. Prestations de la section 5 80
Article 23. Conditions d'exécution des prestations de la section 5 84

CHAPITRE 9. PROPRETE ET HYGIENE (SECTION 6) 85

Article 24. Prestations de la section 6 85
Article 25. Conditions d'exécution des prestations la section 6 92

CHAPITRE 10. GESTION DES DECHETS (SECTION 7) 95

Article 26. Prestations de la section 7 95
Article 27. Conditions d'exécution des prestations de la section 7 97

CHAPITRE 11. ESPACES VERTS (SECTION 8) 99

Article 28. Prestations de la section 8 99
Article 29. Conditions d'exécution des prestations de la section 8 103

CHAPITRE 12. MULTITECHNIQUE (SECTION 9) 105

Article 30. Prestations de la section 9 105
Article 31. Section 9A : Chauffage - Ventilation - Climatisation & Désenfumage 111
Article 32. Section 9B : Plomberie - Protection incendie 117
Article 33. Section 9C : Électricité courants forts 122
Article 34. Section 9D : Électricité courants faibles 126
Article 35. Section 9E : Ascenseurs, monte-handicapés et monte-charges 132
Article 36. Section 9F : Nacelles - Transport de documents 134
Article 37. Section 9G : Portes et barrières automatiques 136
Article 38. Section 9H : Entretien des équipements de régie technique 136
Article 39. Section 9I : Second œuvre et mobilier 138

Article 40. Section 9J : Clos couvert 139
Article 41. Section 9K : Ouvrages et aménagements extérieurs 144
Article 42. Section 9L : Équipements de cuisine 145
Article 43. Section 9M : Performance énergétique 146
Article 44. Conditions d'exécution des prestations de la section 9 153

CHAPITRE 13. SYSTEMES D'INFORMATION (SECTION 10) 159

Article 45. Exploitation et maintenance des systèmes d'information 159
Article 46. Conditions d'exécution des prestations de la section 10 182

CHAPITRE 14. SIGNALETIQUE (SECTION 11) 186

Article 47. Prestations de la section 11 186
Article 48. Conditions d'exécution des prestations de la section 11 190

CHAPITRE 15. REGIE TECHNIQUE (SECTION 12) 194

Article 49. Prestations de la section 12 194
Article 50. Conditions d'exécution des prestations de la section 12 197

CHAPITRE 16. MANIFESTATIONS (SECTION 13) 200

Article 51. Prestations de la section 13 200
Article 52. Conditions d'exécution des prestations de la section 13 204

Annexes au CCTP

- Annexe 1.1 : Fiches de postes pilotage
- Annexe 1.2 : Engagements de services
- Annexe 1.3 : Livrables à fournir
- Annexe 1.4 : Prestations sur expositions temporaires
- Annexe 1.5 : Contraintes températures hygrométrie dans les zones d'œuvres
- Annexe 2.1 : Horaires de référence
- Annexe 2.2 : Effectifs socle
- Annexe 2.3 : Variabilité - effectifs complémentaires
- Annexe 3.1 : Tableau de bord de la performance
- Annexe 3.2 : Grille d'évaluation de la performance
- Annexe 4.1 : Volumétries indicatives de prestations
- Annexe 4.2 : Jauges et effectifs des espaces
- Annexe 4.3 : Plans & schémas
- Annexe 5.1 : Surfaces de nettoyage
- Annexe 5.2 : Gammes de nettoyage
- Annexe 5.3 : Grille de contrôle de nettoyage
- Annexe 6.1 : Liste des maintenances importantes
- Annexe 6.2 : Nomenclature des installations techniques
- Annexe 6.3 : Gammes de maintenance préventive
- Annexe 7.1 : SI : Systèmes et réseaux - compétences et criticité
- Annexe 7.2 : SI : Matériel & infrastructure - Liste & criticité
- Annexe 7.3 : SI : Progiciels - limites de maintenance et criticité
- Annexe 7.4 : SI : Limites de maintenance Vivaticket
- Annexe 7.5 : SI : Multimédia - Inventaire du matériel
- Annexe 7.A : SI : Principes directeurs
- Annexe 7.B : SI : Réseau sécurité-sûreté
- Annexe 7.C : SI : Processus et fonction

Chapitre 1. PRESENTATION DU SITE DU MUSEE DU QUAI BRANLY – JACQUES CHIRAC

Article 1. OBJET

Le présent accord-cadre intitulé « Contrat MultiServices » a pour objet la prise en charge globale d'un ensemble de prestations de services, d'exploitation et de maintenance nécessaires au fonctionnement du musée du quai Branly – Jacques Chirac, tant dans sa gestion courante que dans la prise en charge des évènements liés à ses activités.

Les stipulations du Cahier des Clauses Administratives Particulières (CCAP) qui complètent celles du cahier des clauses administratives générales applicables aux accords-cadres publics de fournitures courantes et de services (CCAG-FCS) approuvé par l'arrêté du 8 octobre 2009, définissent les conditions particulières de l'accord-cadre par lequel l'ÉTABLISSEMENT PUBLIC confie au TITULAIRE toutes les tâches relatives aux prestations décrites par la suite dans le présent CCTP.

L'exécution de l'accord-cadre est soumise aux conditions techniques décrites dans le présent Cahier des Clauses Techniques Particulière (CCTP) et ses annexes, définissant l'ensemble des prestations à réaliser et les ouvrages à entretenir.

Sans préjuger de la description des tâches détaillées dans les articles du CCAP et du présent CCTP, le TITULAIRE est responsable, tous les jours, de ses obligations contractuelles.

Article 2. PRESENTATION DU MUSEE DU QUAI BRANLY – JACQUES CHIRAC

2.1. PATRIMOINE IMMOBILIER

Le site du musée du quai Branly – Jacques Chirac, situé au 222 rue de l'Université, qui s'étend sur 40 666 m² SHON, est composé :

— de 4 corps de bâtiment en superstructure :

- le bâtiment « Musée »,
- le bâtiment « Branly »,
- le bâtiment « Auvent »,
- le bâtiment « Université ».

— d'une infrastructure abritant notamment le théâtre, le cinéma, les ateliers, les salles de cours, les réserves et le restaurant du personnel.

Un jardin de 18 000 m² s'étend de part et d'autre des bâtiments. Dans le jardin, un abri-jardin a été aménagé par l'ÉTABLISSEMENT PUBLIC pour offrir aux visiteurs, et notamment aux groupes scolaires, un espace abrité pour le déjeuner.

Le musée du quai Branly – Jacques Chirac abrite les espaces concédés suivants :

— le restaurant gastronomique et le café jardin situés dans le bâtiment Musée,
— la librairie située dans le bâtiment Université,
— le parc de stationnement situé en infrastructure.

En annexe, des plans et schémas du musée, des espaces d'exposition et du jardin.

2.2. CLASSEMENT DE L'ETABLISSEMENT

En termes de réglementation, le musée du quai Branly – Jacques Chirac est soumis au règlement de sécurité des ERP et au Code du Travail.

Le musée du quai Branly – Jacques Chirac est un établissement recevant du public (ERP) de 1ère catégorie pouvant accueillir au titre du public et du personnel un effectif maximal de 4 869 personnes. Plusieurs types d'activités sont exercés dans l'établissement, et la muséographie (type Y) reste l'activité principale de celui-ci. Les autres activités sont, pour mémoire, de type L, M, N, R, S et PS..

Article 3. AUTRES LOCAUX OBJETS DE L'ACCORD-CADRE

3.1. PRESENTATION DU SITE DE MORANGIS

L'ÉTABLISSEMENT PUBLIC a choisi d'entreposer le stockage d'une partie des collections du musée du quai Branly – Jacques Chirac, à savoir, les objets les plus grands.

L'ÉTABLISSEMENT PUBLIC a procédé, à la location, à l'extérieur du site, d'un bâtiment/entrepôt à MORANGIS dans l'Essonne (23 km du musée). Cet entrepôt permet le stockage des grandes objets, œuvres et moulages actuellement en possession du musée du quai Branly – Jacques Chirac. Il héberge 3 réserves à objets dont l'atmosphère est contrainte (dito espaces d'exposition, réserves des œuvres et des objets, ateliers, respectant l'annexe « Température & hygrométrie zones d'œuvres ».

Les caractéristiques du bâtiment sont les suivantes :

- bâtiment de stockage de 1 854 m² au sol avec une mezzanine de 156 m²,
- hauteur disponible : 8,3 m,
- volume disponible 15 388 m³,
- soumis à la réglementation du Code du Travail.

A noter : à l'usage on distinguera la zone de stockage des œuvres, à destination de conservation, gérée par le département du patrimoine et collection (donc interlocuteur privilégié « Collections »), de la zone stockage de matériel, simplement logistique, à destination de toute entité du musée.

Article 4. DECOMPOSITION DES PRESTATIONS

Afin d'en faciliter la compréhension, les prestations objet du présent accord-cadre, outre les prestations de gestion globale et de pilotage, sont présentées en sections :

- **Section 1** : Accueil
- **Section 2** : Service des réservations et de la vente
- **Section 3** : Sécurité incendie
- **Section 4** : Sûreté et surveillance
- **Section 5** : Services généraux
- **Section 6** : Propreté et hygiène
- **Section 7** : Gestion des déchets
- **Section 8** : Espaces verts
- **Section 9** : Multitechnique
- **Section 10** : Systèmes d'information
- **Section 11** : Signalétique
- **Section 12** : Régie technique
- **Section 13** : Manifestations

Chapitre 2. CONDITIONS TECHNIQUES D'EXECUTION DES PRESTATIONS

Article 5. MOYENS, MATERIEL, PIECES, STOCK

5.1. MOYENS INFORMATIQUES ET BUREAUTIQUES

En complément des outils et équipements spécifiques mis en place par l'ÉTABLISSEMENT PUBLIC devant être utilisés et maintenus par le TITULAIRE, ce dernier doit la mise en œuvre des moyens informatiques et bureautiques nécessaires au bon accomplissement de ses prestations.

Le matériel mis en place doit être compatible avec les spécificités et le réseau informatique de l'ÉTABLISSEMENT PUBLIC et respecter la charte d'utilisation des moyens informatiques, téléphoniques et des services internet de l'ÉTABLISSEMENT PUBLIC.

Il assure notamment la mise en œuvre des connexions et abonnements internet nécessaires à son activité de type connexion fibre (sous réserve d'éligibilité) afin de permettre une fluidité dans son activité courante (de nombreux échanges de documents et données liées à l'exploitation se font via plateforme et applicatifs Web).

5.2. MOYENS DE COMMUNICATION ET DE RADIOCOMMUNICATION

Le TITULAIRE dote chacun de ses responsables de moyens de communication (téléphone portable et/ou téléphone sans fil) leur permettant d'être joignable à tout moment lors de leur présence sur le site.

Les frais d'abonnement et de consommations sont à la charge du TITULAIRE.

Les moyens de radiocommunication nécessaires à l'accomplissement de ses prestations sont fournis et entretenus par le TITULAIRE.

Ces moyens comprennent au minimum :

- un talkie-walkie par agent du TITULAIRE en poste,
- plusieurs talkies-walkies de rechange,
- 4 talkies-walkies supplémentaires mis à disposition de l'ÉTABLISSEMENT PUBLIC,
- les bases nécessaires à leur rechargement.
- 8 talkies-walkies PTI mis à disposition par l'Établissement public
- 12 smartphones et 2 tablettes reliée à la main courante, mis à disposition par l'ÉTABLISSEMENT PUBLIC

Tous les appareils sont équipés d'oreillettes et sont configurés avec 5 fréquences radio distinctes (les éventuelles autorisations nécessaires sont à la charge du TITULAIRE. Les fréquences sont payées à l'ANFR par l'ÉTABLISSEMENT PUBLIC).

L'ÉTABLISSEMENT PUBLIC fournit les infrastructures nécessaires pour assurer une communication sur l'ensemble du site. Les éléments portatifs seront en revanche à la charge du TITULAIRE.

Ces moyens de radiocommunication doivent être équipés de dispositifs PTI (protection du travailleur isolé) compatible avec le système de l'ÉTABLISSEMENT PUBLIC et les alarmes PTI doivent être reportées au PC Sécurité du site.

5.3. MATERIELS ET OUTILLAGE

Le TITULAIRE assure à ses frais, et sous sa seule responsabilité, la fourniture des matériels, de l'outillage courant ou spécialisé, des appareils de mesure et de contrôle nécessaires pour l'exécution de l'ensemble des prestations objet de l'accord-cadre. Le TITULAIRE assure également la maintenance, l'entretien et le remplacement si nécessaire de ces matériels, outillage et appareils.

Le TITULAIRE doit également fournir les équipements de sécurité et les moyens d'accès homologués nécessaires pour toutes les opérations en hauteur dont il a la charge, notamment les gazelles, les nacelles autoportées, chariot élévateur, les échafaudages, …

En cas de recours à des nacelles motorisées extérieures, le Titulaire intègre par défaut l'utilisation d'une nacelle hybride ou électrique (sauf démonstration de l'impossibilité de trouver un modèle permettant de réaliser l'intervention prévue). Dans le cas où des outillages spéciaux sont fournis par le constructeur ou l'installateur d'un équipement, ceux-ci sont réputés faire partie intégrante de l'équipement considéré et doivent être maintenus au même titre que celui-ci.

Le TITULAIRE veille à ce que son personnel n'utilise pas les matériels et outillage appartenant à l'ÉTABLISSEMENT PUBLIC qui n'est pas normalement mis à sa disposition. Si des matériels ou outillage appartenant à l'ÉTABLISSEMENT PUBLIC sont prêtés au TITULAIRE, celui-ci les met en œuvre sous sa propre responsabilité. Un état exhaustif de ces prêts doit être tenu contradictoirement à jour.

5.4. CONSOMMABLES ET PETITES FOURNITURES

Le TITULAIRE fournit l'ensemble des consommables et petites fournitures nécessaires au bon déroulement des prestations.

Sont considérés comme consommables et petites fournitures tout « bien ou matériel non spécifique à un bien et destiné à une utilisation unique » (norme AFNOR EN 13306 de janvier 2018).

Plastiques et produits à usages uniques

Le TITULAIRE s'interdit l'utilisation de produits à usage unique substituables hors emballage comme les gobelets, les lingettes jetables, y compris dans les prestations « manifestations » a défaut d'avoir obtenu, si nécessaire, l'autorisation du musée pour toute incorporation de tels produits en amont.

Le non-respect de cette clause fait courir les sanctions prévues au paragraphe « pénalités pour autres manquements» du chapitre « sanctions en cas de non-respect des clauses environnementales » prévues au CCAP.

5.5. PIECES DE RECHANGE

Le TITULAIRE s'engage à rendre disponible, dans les meilleurs délais, l'ensemble des pièces de rechange, qu'elles soient incluses ou non au forfait, nécessaires à la réalisation des opérations de maintenance. Ces pièces de rechange correspondent à toute pièce d'usure programmée ou non.

Sont considérés comme pièces de rechange tout « bien destiné à remplacer un bien correspondant en vue de rétablir la fonction requise d'origine » (norme AFNOR EN 13306 de janvier 2018).

Les pièces détachées de rechange sont conformes aux pièces d'origine, pour autant qu'elles existent toujours sur le marché. Tout changement de caractéristique doit être signalé à l'ÉTABLISSEMENT PUBLIC.

Dans le cas où l'ÉTABLISSEMENT PUBLIC réalise une demande auprès du TITULAIRE pour le changement d'une pièce entrainant une modification des caractéristiques de la pièce détachée d'origine, il prendra à ses frais l'éventuel surcoût unitaire engendré.

Le TITULAIRE ne peut pas invoquer une rupture éventuelle de stock pour expliquer une quelconque dérive sur le respect des engagements contractuels, en particulier en termes d'obligation de résultats sur la disponibilité des installations.

Les caractéristiques techniques des pièces de rechange indispensables à un fonctionnement correct sont celles préconisées par les constructeurs.

Tous les matériels installés par le TITULAIRE sont neufs et correspondent à la dernière génération proposée par les fabricants (sauf si les fabricants indiquent la non-compatibilité des nouveaux matériels à l'égard de ceux existants).

L'ÉTABLISSEMENT PUBLIC se réserve le droit de faire installer par le TITULAIRE les matériels acquis directement par lui en vue du remplacement d'un matériel couvert par l'accord-cadre. Aucun frais n'est imputable par le TITULAIRE, celui-ci les installe dans le cadre de l'accord-cadre, en accord avec les dispositions prévues au CCTP concernant les niveaux de maintenance inclus à l'accord-cadre.

Sont considérées comme pièces de rechange incluses forfaitairement dans le montant de l'accord-cadre, celles dont le coût unitaire (remise du fournisseur déduite) est inférieur ou égal à 500 €HT, pour toutes les sections sauf la section sous-section 9H (Entretien des équipements de régie technique).

Une franchise équivalente à 500 €HT est prise en charge par le TITULAIRE et est déduite de toute pièce de rechange dont le coût unitaire (remise du fournisseur déduite) est supérieur à 500 €HT. Cette franchise s'applique avant l'application éventuelle des coefficients de majoration du TITULAIRE, prévus dans le présent accord-cadre.

Il est rappelé que le coût unitaire d'une pièce s'entend comme le coût de chaque pièce telle que disponible dans le commerce et en aucun cas comme le coût d'un ensemble de pièce ou d'un équipement. Les moyens en personnel sont compris dans les prestations pour les niveaux de maintenance décrits au CCTP, ceci quelles que soient les pièces fournies, incluses ou non dans le forfait.

Par dérogation aux spécifications ci-dessus, la fourniture des pièces de rechanges pour les équipements de la sous-section 9H « Entretien des équipements de régie technique » ne sont pas intégrés au Forfait mais traité sur la base bordereau des prix unitaires (BPU).

5.6. GESTION ET TENUE DES STOCKS DE PIECES DE RECHANGE

Le TITULAIRE assure la constitution et la gestion des stocks afin d'optimiser les délais d'exécution des prestations, et d'assurer ainsi le respect de ses obligations contractuelles.

La gestion des stocks, sous tous ces aspects, est comprise dans le prix forfaitaire et fait partie intégrante de la prestation. Elle comprend notamment :

- l'approvisionnement et la réception des pièces commandées,
- leur mise en stock et leur maintien en état,
- l'inventaire permanent mentionnant toute entrée et tout prélèvement.

Les documents justificatifs sont actualisés au fil de l'eau par le TITULAIRE et mis à la disposition de l'ÉTABLISSEMENT PUBLIC sur simple demande de sa part.

Les outils de gestion des stocks permettent une gestion multi-stocks, de nature et destination différentes, à savoir et de manière non exhaustive ; chaque typologie de stock devra être gérée et suivie de manière indépendante :

- la gestion du mobilier,
- la gestion des équipements spécifiques dédiés aux expositions temporaires (notamment l'éclairage),
- la gestion du stock conservé sur le site de Morangis,
- …

Le TITULAIRE doit engager la constitution des stocks de consommables, fournitures et pièces de rechange dès le début de la « Période Transitoire ». Un inventaire de ces stocks doit être mis en place dans le mois qui suit le démarrage de la « Période d'Exploitation ».

Pour les pièces qui ne sont pas à sa charge dans le cadre de l'accord-cadre (montant unitaire supérieur aux seuils), le TITULAIRE soumet à l'ÉTABLISSEMENT PUBLIC la liste et les caractéristiques des pièces à commander et à inclure au « stock MUSEE » pour répondre aux exigences du site.

Le TITULAIRE définit à la fin de « Période Transitoire » les seuils minimaux à respecter pour l'ensemble des stocks. Le non-respect des seuils minimaux donne lieu à l'application de pénalités (cf. articles pénalités du CCAP).

Ce stock comporte les pièces qu'il convient d'approvisionner parce qu'elles ont un caractère stratégique et que les délais d'approvisionnement ne permettraient pas d'assurer la continuité du fonctionnement de l'installation.

Une attention particulière est à porter par le TITULAIRE sur la disponibilité des pièces pour les installations de courants faibles (cartes électroniques, enregistreurs,…) pour maintenir en permanence des conditions de sécurité et de sûreté.

Le TITULAIRE justifie donc pièce par pièce la constitution du stock. La première liste est fournie au plus tard un (1) mois calendaire après le démarrage de la « Période d'Exploitation ».

Le « stock musée » est entreposé sur le site dans un local défini en accord avec l'ÉTABLISSEMENT PUBLIC. Le TITULAIRE en assure la gestion, qui est bien dissociée de celle du stock du TITULAIRE. Ce dernier doit pouvoir justifier à tout instant de l'état de ce stock. Il prévient l'ÉTABLISSEMENT PUBLIC, dès qu'une pièce a été utilisée afin de la renouveler.

Article 6. MODIFICATIONS DES INSTALLATIONS

L'ÉTABLISSEMENT PUBLIC se réserve le droit de faire effectuer toute extension ou modification d'installation par le personnel ou l'entreprise qualifiée de son choix. Il en avertit le TITULAIRE au moins quinze (15) jours à l'avance. Durant ce temps, le TITULAIRE peut formuler d'éventuelles objections relatives à ces transformations.

Durant les travaux, il conserve son obligation de conseil auprès de l'ÉTABLISSEMENT PUBLIC. Il participe, sur simple demande d'un représentant de l'Établissement PUBLIC, aux réunions de chantier organisées sur site. Le représentant du TITULAIRE présent pour ces réunions, à toute compétence et autorité pour engager toute décision ou action de la part du TITULAIRE.

Durant les travaux, le TITULAIRE doit prendre toutes dispositions pour que le fonctionnement des installations ne soit pas perturbé. Il doit préciser, par écrit, tout risque d'altération de fonctionnement occasionné par ces travaux. En dehors de cette déclaration préalable, il est tenu pour responsable du manquement de continuité de service.

Il a toute faculté, tant au cours des travaux qu'au moment de leur réception, de signaler tout point apparaissant comme une anomalie dans l'installation. Ces constations doivent être présentées, au minimum 3 jours ouvrés avant la date de réception par écrit, sous forme de courriel ou de rapport, ou en directe pendant la phase de réception, doublé d'une confirmation écrite. L'ÉTABLISSEMENT PUBLIC reste seul juge de la suite à donner à ces constatations.

Le TITULAIRE prend en charge toutes les installations dès leur réception, par l'ÉTABLISSEMENT PUBLIC.

Le TITULAIRE est tenu d'accepter les transformations ou améliorations des installations, la modification des caractéristiques, la modification des conditions de fonctionnement, la prise en charge ou l'abandon de matériels ou d'équipements, en cours d'exécution de l'accord-cadre.

Le TITULAIRE ne peut effectuer aucune modification de son fait, sans l'accord écrit de l'ÉTABLISSEMENT PUBLIC sous forme d'ordre de service fixant la date et le délai d'intervention.

Article 7. MESURES DE SECURITE POUR L'EXECUTION DES PRESTATIONS

Le TITULAIRE est tenu d'appliquer toutes les mesures et règles de sécurité qui s'imposent, il lui appartient de se conformer à l'ensemble des textes légaux et réglementaires. Il ne peut se prévaloir d'une quelconque imprécision des documents de l'accord-cadre pour dégager sa responsabilité.

Au contraire, il lui appartient à tout moment d'alerter l'ÉTABLISSEMENT PUBLIC en cas de découverte d'une faille dans les domaines de la sûreté, la sécurité, des techniques ou des services. La constatation du non-respect des mesures de sécurité peut entraîner, après mise en demeure restée sans effet, la résiliation du présent accord-cadre aux torts du TITULAIRE dans les conditions précisées dans le CCAP.

Le TITULAIRE est soumis aux obligations résultant des lois et règlements relatifs à la protection de la main d'œuvre et aux conditions de travail. En outre, il doit se conformer aux consignes de sécurité ou d'utilisation pouvant être délivrées par l'ÉTABLISSEMENT PUBLIC.

7.1. SECURITE DES PERSONNES

Le TITULAIRE instruit son personnel sur les règles de sécurité du travail, tant générales que particulières, et veille à les faire appliquer, notamment en ce qui concerne :

- les plans d'urgence (ECHO, VICTOR, …) et les procédures associées décrites au registre de consigne,
- les alarmes incendie et d'évacuation des locaux,
- le travail dangereux au sens de la réglementation du travail,
- l'encombrement des circulations,
- les zones interdites,
- l'utilisation des prises de courant destinées au raccordement des outils,
- le port des équipements de protection individuelle,
- la demande des autorisations nécessaires en fonction du type d'opérations effectuées,
- la consignation pour travaux sur les installations techniques réputées à risque.

Le personnel doit être qualifié pour exercer ses missions au sein du site qui est classé ERP de 1ère catégorie.

7.2. SECURITE DES BIENS

Le TITULAIRE prend toutes les précautions nécessaires pour que l'état des collections, œuvres, meubles, immeubles, aménagements, etc., ne soit pas altéré par les opérations réalisées par son personnel.

Il est rigoureusement interdit au personnel du TITULAIRE de manipuler les appareils et matériels se trouvant dans les locaux et dont la manipulation n'est pas requise pour l'exécution des prestations confiées au TITULAIRE au titre du présent accord-cadre.

Il est rigoureusement interdit au personnel du TITULAIRE de manipuler, déplacer ou de prendre appui sur les objets d'art et les œuvres, ainsi que les emballages ou conteneurs destiner à contenir ceux-ci.

7.3. SECURITE DES MATERIELS

Les matériels, appartenant au TITULAIRE ou mis à sa disposition par l'ÉTABLISSEMENT PUBLIC, doivent être tenus en bon état de marche et sont régulièrement contrôlés par le TITULAIRE selon la réglementation en vigueur.

Ils doivent rester ou être rendus conformes aux règles de sécurité en vigueur.

Il est interdit de faire ou de laisser entrer des produits et matières explosifs ou inflammables dans l'enceinte de l'immeuble sauf ceux nécessaires à l'exploitation. Le stockage des produits explosifs et inflammables doit faire l'objet d'une autorisation préalable validée par l'ÉTABLISSEMENT PUBLIC.

Les liquides potentiellement polluants pour l'environnement sont stockés (peintures, huiles,…) dans des bacs de rétention situés dans des placards fermés à clé.

De façon générale, pour tout matériel à risque (électrique, électronique,…) ou pouvant présenter des risques de confidentialité, et notamment tout matériel informatique, devra faire l'objet d'une déclaration à l'ÉTABLISSEMENT PUBLIC.

7.4. PROCEDURE EN CAS DE SINISTRE

En cas de sinistre, le TITULAIRE a la responsabilité de :

- déclencher toutes les actions de sauvegardes des personnes et des biens suivant les consignes établies et validées en accord avec l'ÉTABLISSEMENT PUBLIC,
- mettre en œuvre tous les moyens utiles de secours et/ou de remplacement,
- prévenir sans délai l'ÉTABLISSEMENT PUBLIC,
- activer sa cellule de crise si la situation l'exige.

A l'issue de la « Période Transitoire », le TITULAIRE remet à l'ÉTABLISSEMENT PUBLIC un plan d'action en cas de survenance d'un sinistre. Ce document est mis à jour, au minimum deux fois par an, pour tenir compte de l'évolution des évènements survenus ou de nouvelles dispositions mises en place par l'ÉTABLISSEMENT PUBLIC. Ce document doit définir l'organisation et les étapes mis en place par le TITULAIRE en cas de sinistre qui amène le TITULAIRE à l'activation de sa cellule de crise.

7.5. PLAN DE PREVENTION

Les prescriptions relatives à l'hygiène et à la sécurité sont appliquées conformément au Décret N°2008-244 du 07 mars 2008.

Le TITULAIRE doit se conformer parfaitement à l'ensemble des dispositions prévues par le Code du Travail et par la réglementation en vigueur à la date de prise d'effet du présent accord-cadre, l'application desdites dispositions relevant totalement de la responsabilité du TITULAIRE.

L'ÉTABLISSEMENT PUBLIC établit, avec le TITULAIRE, un plan de prévention à l'issue de la visite d'inspection commune des installations, réalisée avant le démarrage de la « Période d'Exploitation ».

Tous les sous-traitants du TITULAIRE, intervenant dans le cadre du forfait ou pour une opération commandée sur la part à commande, quelle que soit la charge de travail d'intervention sur le site, doivent prendre en compte, approuver et signer ce plan de prévention.

Ce plan de prévention est réalisé à partir d'un cadre proposé par le TITULAIRE et validé par l'ÉTABLISSEMENT PUBLIC, et indique de façon précise et détaillée :

- la définition des phases d'activité dangereuses et des moyens de prévention spécifiques correspondants,
- l'adaptation des matériels, installations et dispositifs à la nature des opérations à effectuer ainsi que la définition de leurs conditions d'entretien,
- les instructions à donner aux agents du TITULAIRE et à ses sous-traitants,
- les instructions nécessaires à la prévention qui devront être données aux agents de l'ÉTABLISSEMENT PUBLIC, aux agents du TITULAIRE et à ses sous-traitants comprenant :

  - les consignes en vigueur sur le site, transmises lors de l'inspection commune préalable,
  - les instructions que le TITULAIRE doit donner aux agents chargés des prestations, avant le début de celles-ci,

- l'organisation mise en place pour assurer les premiers secours en cas d'urgence et la description du dispositif mis en place à cet effet par le TITULAIRE,
- les conditions de participation des cotraitants et sous-traitants aux prestations objet du présent accord-cadre, en vue d'assurer la coordination nécessaire au maintien de la sécurité et, notamment, l'organisation du pilotage,
- les mesures concourant à une bonne hygiène de travail.

Le TITULAIRE assure la parfaite adéquation du plan de prévention avec les conditions réelles d'exécution des prestations et les éventuelles évolutions de la réglementation. Il informe l'ÉTABLISSEMENT PUBLIC sur les modifications qui y sont apportées.

L'ÉTABLISSEMENT PUBLIC organise avec le TITULAIRE, selon une périodicité trimestrielle, des inspections et des réunions périodiques afin de s'assurer de l'application des mesures décidées et coordonner les mesures nouvelles qui peuvent être nécessaires (qu'il s'agisse des mesures pour une opération donnée, ou encore celles rendues nécessaires par les risques liés à l'interférence entre deux ou plusieurs opérations, en fonction des risques et lorsque les circonstances l'exigent).

La signature par le TITULAIRE du plan de prévention mis à jour doit avoir lieu dans un délai de deux (2) semaines à compter de la transmission de cette mise à jour par l'ÉTABLISSEMENT PUBLIC.

Des plans de préventions simplifiés pourront être réalisés, sous la validation de l'ÉTABLISSEMENT PUBLIC, pour certaines prestations spécifiques et non récurrentes (notamment celles nécessitant l'intervention de cordistes).

7.6. COORDINATION DE LA SECURITE ET PROTECTION DE LA SANTE DES TRAVAILLEURS

Si dans le cadre des opérations confiées au TITULAIRE, du personnel de ce dernier est appelé à travailler simultanément avec du personnel d'autres entreprises désignées par l'ÉTABLISSEMENT PUBLIC, les opérations peuvent alors être coordonnés par le Coordonnateur Sécurité et Protection de la Santé (CSPS) désigné par l'ÉTABLISSEMENT PUBLIC.

Le TITULAIRE doit, dans ces conditions, établir et faire établir par ses sous-traitants, le Plan Particulier de Sécurité et de Protection de la Santé (PPSPS) relatif à ses interventions. Il ne peut ni éluder les obligations de son accord-cadre, ni élever aucune réclamation au titre des sujétions qui peuvent être occasionnées par la présence d'autres entreprises sur le chantier.

7.7. PERMIS DE FEU

Pour toutes opérations par point chaud, les permis de feu sont établis le jour même de l'intervention par le personnel du TITULAIRE, en accord avec l'ÉTABLISSEMENT PUBLIC, conformément aux exigences réglementaires du code du travail. Le TITULAIRE archive une copie des permis établis en annexe du registre de sécurité.

Pour mémoire, les opérations par point chaud comprennent notamment :

- les opérations avec présence d'une flamme (soudage au chalumeau, oxycoupage, lampe à souder…),
- les opérations avec formation d'étincelle ou projection de métal en fusion (meulage, tronçonnage, découpage, oxycoupage, soudage à l'arc…),
- les opérations entraînant une élévation thermique d'un objet (meulage, tronçonnage, soudage, découpage, décapage thermique, brûlage, façonnage à chaud, perçage…).

7.8. DIFFUSION DES DOCUMENTS ETABLIS PAR LE TITULAIRE

Tous les documents à caractère répétitif, tels les rapports mensuels, les comptes rendus, les tableaux de suivi, etc. devront faire l'objet d'une approbation préalable d'un modèle par l'ÉTABLISSEMENT PUBLIC. L'ensemble des modèles est transmis et arrêté dans le cadre de la « Période Transitoire » de l'accord-cadre.

Ces documents peuvent être amenés à évoluer dans le temps selon les besoins et souhaits de l'ÉTABLISSEMENT PUBLIC. Le TITULAIRE reste toutefois responsable de la cohérence et de la pertinence des informations fournies.

Les documents doivent être élaborés dans le souci de permettre :

- une lecture rapide, la présentation soignée d'informations claires et explicites,
- une recherche efficace des informations : sommaires organisés, codifications simples,
- une analyse par thème à la fois simplifiée (synthèse) et détaillée (annexes),
- une étude fine des données : citation de références ou sources, explication des méthodes,

— une modularité cohérente pour faire évoluer le document sans avoir à en reprendre le principe complètement.

Tous les documents produits par le TITULAIRE, à transmettre ou demandant validation de la part de l'ÉTABLISSEMENT PUBLIC, sont transmis par courriel en versions natives et PDF. Des exemplaires complets en tirages papier au format A4 et reliés peuvent être demandés en complément par l'ÉTABLISSEMENT PUBLIC. Toute transmission de document papier ou informatisé doit faire l'objet d'un bordereau d'envoi. Une reproduction sur support physique électronique de l'ensemble des documents transmis est remise tous les six (6) mois.

Article 8. LOCAUX MIS A LA DISPOSITION DU TITULAIRE

Conformément à la réglementation du travail, des locaux sont mis à la disposition du personnel du TITULAIRE, par l'ÉTABLISSEMENT PUBLIC. Ces locaux sont mis à la disposition du TITULAIRE qui en assure la surveillance et la maintenance en bon état de propreté et de fonctionnement. Il prend les locaux dans l'état où ils lui sont remis par l'ÉTABLISSEMENT PUBLIC, sans pouvoir exercer aucun recours contre celui-ci, ni faire aucune réclamation pour quelle cause que ce soit. Ces locaux ne peuvent être utilisés que pour l'exécution du présent accord-cadre.

La mise à disposition au TITULAIRE comprend les frais de consommations électriques et l'équipement en mobilier des bureaux administratifs. Les autres aménagements mobiliers nécessaires pour son activité sont pris en charge par le TITULAIRE.

Les coûts relatifs aux fournitures de bureau, aux consommations téléphoniques et de photocopies, aux frais d'envoi postaux et toutes autres dépenses nécessaires pour l'exécution des prestations objets du présent accord-cadre sont à la charge du TITULAIRE. Certaines dépenses, comme les consommations téléphoniques (abonnement et communications) sont refacturées au TITULAIRE par l'ÉTABLISSEMENT PUBLIC.

L'ÉTABLISSEMENT PUBLIC se réserve le droit d'accès à ces locaux. L'ÉTABLISSEMENT PUBLIC se réserve également la possibilité de les échanger contre d'autres locaux sous réserve de proposer des locaux satisfaisant aux exigences réglementaires.

Le TITULAIRE peut, s'il le juge utile, proposer à l'ÉTABLISSEMENT PUBLIC l'adjonction à ses frais de tout aménagement complémentaire. Les projets correspondants doivent recevoir l'accord écrit de l'ÉTABLISSEMENT PUBLIC sur le descriptif des aménagements avant tout commencement d'exécution.

Bureaux et espaces de travail mis à disposition du TITULAIRE	
Bâtiment Université - Niveau R+4	un bureau – env. 14 m²
	un bureau – env. 40 m²
	un bureau – env. 25 m²
	un bureau – env. 22 m²
Bâtiment Université - Niveau R+3	un bureau – env. 17 m²
Bâtiment Université – Niveau RDC	un local pour les réservations – env. 15 m²
	un local pour la gestion du courrier – env. 15 m²
Bâtiment Université - Niveau JH	un bureau – env. 19 m²
	un bureau – env. 25 m²
	un bureau – env. 14 m²
	un bureau – env. 12 m²
Bâtiment Université - Niveau SS1	un local de travail – env. 9 m²
	un local de travail – env. 41 m²
	un local GTC – env. 24 m²
Bâtiment Musée – Niveau JH	un bureau – env. 13 m²
	un local pour le standard – env. 17 m²
Ateliers et locaux de stockage mis à disposition du TITULAIRE	
Bâtiment Université - Niveau SS1	un local servant d'atelier signalétique – env. 61 m²
	un local servant d'atelier second œuvre – env. 29 m²
	un local servant d'atelier électricité/plomberie – env. 40 m²

	un local de stockage éclairage : env. 16m²
	un local de stockage signalétique : env. 6 m²
	un local de stockage signalétique : env. 10 m²
	un local de stockage informatique – env. 25 m²
	un local de stockage brochures – env. 17 m²
	un local de stockage ménage – env. 12 m²
Bâtiment Université – niveau JB	un local de stockage ménage – env. 20 m²
Bâtiment Musée - Niveau JH	un local de stockage brochures – env. 16 m²
Bâtiment Musée – Niveau 2	un local de stockage – env. 5 m²
Bâtiment Musée – Niveau 3	un local de stockage ménage/brochures – env. 4 m²
Locaux mis à disposition du TITULAIRE pour les prestations de sécurité incendie et de sûreté	
Bâtiment Musée - Niveau JH	un Poste Central de Sécurité & sûreté : env. 36 m²
	un local de stockage – env. 6 m²
	un local multifonction : env. 28 m²
	un local de création des badges – env. 11m²
Bâtiment Musée – Niveau JB	une guérite sur l'aire de livraison – env. 18 m²
Locaux mis à disposition du TITULAIRE pour les prestations de nettoyage	
Tous les bâtiments	des locaux ménage d'étage
Bâtiment Université – niveau JB	un local de stockage pour machines – env. 13 m²
Vestiaires et locaux de repos mis à disposition du TITULAIRE	
Bâtiment Université - Niveau JH	un local vestiaire 1 : env. 35 m²
	un local vestiaire 2 : env. 20 m²
	un local vestiaire 3 : env. 18 m²
	un local vestiaire 4 : env. 9 m²
	des sanitaires hommes et femmes – env. 2 x 17 m²
Bâtiment Université - Niveau SS1	un local vestiaire 1 : env. 18 m²
	+ des sanitaires/douches : env. 32 m²
	un local vestiaire 2 : env. 20 m²
	+ des sanitaires/douches : env. 30 m²
	un local vestiaire 3 : env. 23 m²
	un réfectoire : env. 67 m²*
Bâtiment Musée – Niveau JH	un local vestiaire 1 : env. 6 m²
	un local vestiaire 2 : env. 6 m²
Bâtiment Auvent - Niveau JH	une salle de détente : env. 13 m²

Chapitre 3. GESTION GLOBALE ET PILOTAGE

Article 9. « PERIODE TRANSITOIRE » - MISSIONS PREALABLES A L'EXPLOITATION

9.1. PRINCIPES

Cet élément de mission a pour objet de mettre en œuvre le plus rapidement possible et le plus efficacement possible les prestations dues au titre de l'accord-cadre.

Les principaux objectifs visés sont :

— prendre connaissance des activités, des lieux et des équipements,
— organiser les moyens humains et matériels,
— initialiser les outils informatiques utiles à l'exploitation,
— mettre en place les prestations opérationnelles.

L'organisation prévue pour la réalisation des missions de la « Période Transitoire » est décrite dans le mémoire de l'offre du TITULAIRE. Le coût correspondant fait l'objet d'un poste séparé dans la Décomposition des Prix Forfaitaires.

Les prestations correspondantes sont réalisées par la Cellule Planification, coordination, manifestations du TITULAIRE, appuyée par les services méthodes du TITULAIRE en collaboration avec une partie du personnel prévue en exploitation courante. Le TITULAIRE détermine en conséquence et met en œuvre tous les moyens, notamment humains, nécessaires à la réalisation de ces missions dans les délais prévus.

La « Période Transitoire » se décompose en deux étapes :

— une « Période de Recouvrement »,
— une « Période de Mise en place des prestations ».

Il est à noter que la « Période de recouvrement » se déroule pendant la période de fin de l'accord-cadre du précédent titulaire. Le TITULAIRE intervient en collaboration avec le précédent titulaire et s'interdit toute intervention pouvant avoir des conséquences sur la réalisation des prestations du précédent titulaire.

En cas de difficulté rencontrée avec le titulaire encore en place, le TITULAIRE doit avertir sans délai l'ÉTABLISSEMENT PUBLIC sur la nature des problèmes rencontrés.

9.2. MISSIONS DE LA « PERIODE TRANSITOIRE »

Durant la « Période Transitoire », d'une durée de deux (2) mois (1 mois avant le démarrage de la « Période d'Exploitation » et 1 mois en parallèle de la « Période d'Exploitation »), le TITULAIRE met en œuvre les ressources qu'il juge utile pour la mise en place de ses prestations afin d'être totalement opérationnel le premier jour du démarrage de la « Période d'Exploitation ». La période de mise en place des prestations doit seulement permettre au TITULAIRE de finaliser l'ensemble des documents d'exploitation et son état des lieux des équipements, tel que décrit dans les annexes du CCTP, notamment « Livrables à fournir ».

La « période transitoire » est mise à profit par le TITULAIRE pour :

— prendre connaissance du site et des installations par les intervenants réguliers de l'accord-cadre,
— démarrer l'état des lieux et la prise en charge des installations,
— organiser et préparer ses futures prestations :

- l'équipe opérationnelle interne,
- la sous-traitance (mise en place des contrats de sous-traitance et transmission des DC4 signés par l'ÉTABLISSEMENT PUBLIC),
- les moyens matériels pour réaliser l'ensemble des prestations demandées (outillage, matériels et équipements de bureautique, matériels spécifiques pour la mesure et l'analyse des réseaux électriques courants faibles et courants forts, hydrauliques et aérauliques, etc…),
- la mise en place de l'astreinte (visite du personnel d'astreinte,…),
- aménager les locaux d'exploitation (bureaux, ateliers, stocks),
- constituer un stock de fournitures, pièces et de consommables, compatible avec les objectifs de l'accord-cadre,
- mettre en place un outil de suivi des prestations (techniques et financiers) selon les garanties de résultats exigées,

- définir, mettre en place ou actualiser les guides, consignes et procédures opérationnelles,
- préparer les différents *reporting*, outils de suivi et documents d'exploitation prévus à l'accord-cadre,
- rédiger le plan de prévention.

9.3. PRISE EN CHARGE DU SITE - ÉTAT DES LIEUX

Le TITULAIRE déclare parfaitement connaître la constitution des locaux et les caractéristiques des matériels ou équipements dont il assure l'exploitation, l'entretien et la maintenance, ainsi que les règles de sécurité et règlements applicables en pareille matière.

Dans le cadre de la prise en charge du site, le TITULAIRE ne peut faire valoir des oublis des entreprises qui l'ont précédé, dans les domaines du réglage, des finitions ou du nettoyage, pour se substituer à son obligation de résultats et au maintien en parfait état des locaux et des équipements.

L'ÉTABLISSEMENT PUBLIC remet au TITULAIRE un exemplaire des DOE, des DIUO et tout autre document utile à la prestation, en sa possession.

Dans le cadre de la prise en charge du site, le TITULAIRE doit faire part à l'ÉTABLISSEMENT PUBLIC de ses observations, sur les installations et ouvrages mis à disposition, pouvant avoir une incidence sur ses prestations.

Le TITULAIRE réalise un état des lieux complet des installations et ouvrages relevant de l'accord-cadre. Cet état des lieux a pour but de mettre à jour les listes d'installations et d'équipements fournies à titre indicatif au présent accord-cadre et de recenser :

- les défauts de fonctionnement, de mise en œuvre, les dégradations, etc…
- les non conformités réglementaires et toute anomalie pouvant entrer dans le cadre de garanties,
- les lacunes éventuelles des DOE, des DIUO et de tout autre document remis au TITULAIRE.

Pour chaque défaut observé, le TITULAIRE indique les mesures qu'il estime nécessaires pour lever ses réserves.

Le TITULAIRE doit être très attentifs à certains équipements réputés essentiels et qui devront faire l'objet d'une prise en charge poussée : les installations de détection rapprochée des œuvres, de sprinklage, les appareils élévateurs et de levage ainsi que les installations d'automatisme (GTB, GTC et GTE).

Dans le cadre de cette prise en charge, le TITULAIRE établit l'inventaire de l'ensemble des stocks qui lui sont confiés, selon les principes établis.

A la fin de la « Période Transitoire », le TITULAIRE remet à l'ÉTABLISSEMENT PUBLIC un premier rapport de prise en charge établi à partir d'un constat visuel sur l'ensemble des locaux et des installations.

Le rapport complet de prise en charge, notamment complété par les essais des équipements, est remis à l'ÉTABLISSEMENT PUBLIC au plus tard quatre(4) mois après le démarrage de la « Période d'Exploitation ». Passé ce délai, seules les réserves indiquées dans ce rapport de prise en charge peuvent être utilisées par le TITULAIRE pour justifier un manquement à ses obligations (excepté pour les dysfonctionnements ne pouvant être mis en évidence qu'après une exploitation prolongée).

A réception du rapport de prise en charge, l'ÉTABLISSEMENT PUBLIC procède aux visites et vérifications contradictoires qu'il juge utiles. Si des modifications sur le rapport sont nécessaires à la suite de ces visites, un rapport final est établi par le TITULAIRE et remis à l'ÉTABLISSEMENT PUBLIC dans les huit (8) jours ouvrés suivant la dernière visite.

Article 10. ORGANISATION DU PILOTAGE ET DE LA GESTION GLOBALE

Le Pilotage général de l'exploitation correspond à l'ensemble des activités de gestion, de coordination, d'assistance et de conseil pour l'exploitation du site.

A ce titre, le TITULAIRE assure de façon générale :

- les missions de préparation de l'exploitation de la « Période Transitoire »,
- le management général de l'exploitation courante, dont la veille technologique, réglementaire et le conseil,
- la gestion, la coordination et le pilotage de toutes les prestations de service confiées dans le cadre du présent accord-cadre,
- l'assistance à la gestion financière et budgétaire,
- le reporting global et financier de l'accord-cadre.

10.1. PILOTAGE GENERAL

Conformément au contexte présenté au CCAP, le pilotage général de l'accord-cadre distingue quatre pôles :

- **PILOTAGE CONTRAT :** assurer la gestion globale des services, objets du présent accord-cadre,
- **PLANIFICATION, COORDINATION, MANIFESTATIONS** : assurer la planification des ressources liées à la variabilité (programmation et manifestations), la coordination entre services au quotidien et lors des manifestations.
- **FACE PUBLIC** : accueillir, informer, orienter et proposer un service aux visiteurs, assurer la sûreté des personnes et des biens,
- **FACE SUPPORT** : assurer l'exploitation, la maintenance technique et la sécurité du site.

Par définition, ces pôles correspondent à des fonctions globales et non des « métiers » tels que décrits dans les différentes Sections du présent CCTP. Bien que certaines Sections concernent particulièrement un pôle, chacun nécessite potentiellement la mise en jeu des moyens opérationnels de toutes les Sections.

Cette organisation invite le TITULAIRE à adapter les moyens, mais également développer la poly-compétence de ses agents et à mutualiser ses ressources, dans l'objectif de délivrer une qualité de service optimale et continue pour chaque pôle en intégrant la variation des besoins et moyens (manifestations, activités, fréquentation…).

Pilotage Contrat

Le pilotage du contrat est la fonction autoritaire sur la totalité des prestations du contrat. Il est représentant délégué de l'ensemble des sections, directions et responsabilités. Il est le point de contact lors des instances stratégiques et d'ensemble.

La fonction est également garante de la gestion administrative du contrat – et des sous-contrats – afin d'assurer la fluidité des prestations tout son long (paiement des sous-traitant, suivi des déclarations d'agrément, suivi des devis, des actualisations, etc.).

Cellule Planification, coordination, manifestations

La Cellule Planification, coordination, manifestations pilote la planification des moyens permettant d'assurer les prestations liées aux activités courantes, aux évènements exceptionnels et aux manifestations. Elle chapeaute notamment la gestion des manifestations (section 13).

Elle s'assure de la coordination au quotidien nécessaire pour mener à bien l'opérationnel, notamment entre les sections pour la réalisation des prestations et la prise en compte des besoins en ressources et effectifs en fonction de l'activité du site.

Elle pilote également les sections qui intègrent des prestations régulières nécessitant planification (opérations de nettoyage, de jardinage, de signalétique).

Sections préférentielles

Pour des raisons de clarté dans le suivi des prestations, le suivi opérationnel des Sections est assuré au travers des pôles qu'ils servent le plus, à savoir :

FACE PUBLIC	PLANIFICATION, COORDINATION, MANIFESTATIONS	FACE SUPPORT
Section 1 : Accueil	Section 5 : Services généraux	Section 3 : Sécurité incendie
Section 2 : Service des réservations et de la vente	Section 6 : Propreté et hygiène	Section 9 : Multitechnique
Section 4 : Sûreté et surveillance	Section 7 : Gestion des déchets	Section 10 : Systèmes d'information
	Section 8 : Espaces verts	Section 12 : Régie technique
	Section 11 : Signalétique	
	Section 13 : Manifestations	

Selon les appétences et appartenances des profils qu'attribuera le TITULAIRE, les sections peuvent être attribuées différemment, sous réserve du maintien de la pleine qualité opérationnelle et des continuités d'autorité sur l'ensemble des opérations.

10.2. OBLIGATION DU TITULAIRE

Il appartient au TITULAIRE de déterminer l'effectif et les compétences réels qu'il doit mettre en place pour satisfaire à ses obligations de résultats durant toute la période d'exploitation du musée, sachant qu'il doit impérativement assurer la réalisation des missions confiées en respectant les contraintes décrites ci-après.

Le TITULAIRE doit mettre en place une organisation adaptée aux besoins du présent accord-cadre permettant de répondre à ses obligations de résultats.

L'organisation du Pôle Pilotage doit intégrer la prise en compte des responsabilités liées :

- à la gestion globale : Pilotage Contrat,
- à la gestion des deux faces : « PUBLIC » et « SUPPORT »,
- à la nécessité d'une cellule de planification, de gestion administrative et de contrôle,
- à l'encadrement opérationnel des prestations prévues pour chacune des Sections.

10.3. RESPONSABLES DES POLES

Pour être en capacité de coordonner l'ensemble des prestations de l'accord-cadre, le TITULAIRE doit désigner dans l'organisation proposée :

Responsabilités	« Responsable » du TITULAIRE
Pilotage contrat	Responsable CMS et Adjoint au Responsable CMS
Cellule Planification, coordination, manifestations	Responsable Planification, coordination, manifestations
Face Public	Responsable Face PUBLIC
Face Support	Responsable Face SUPPORT

Le personnel listé ci-dessus doit être totalement dédié à la mission et présent à temps plein sur site. De par la fonction d'encadrement opérationnel lié à l'activité du musée, le travail à distance des responsables mentionnés dans le tableau précédent n'est pas envisageable, sauf disposition particulière (renfort, remplacement…) qui serait mise en place par le TITULAIRE pour assurer les permanences décrites dans le présent CCTP.

Pour mémoire, selon le CCAP : « En cas d'absence [du Responsable CMS], l'adjoint Responsable CMS ou Responsable Planification, coordination, manifestations désignés le remplacent et auront toute autorité. »

10.4. RESPONSABLES OPERATIONNELS (R.O.)

Chaque section devra nommément être désignée d'un responsable opérationnel. Ils sont les représentants à l'échelle métier de la section, ils sont les interlocuteurs du personnel opérationnel de l'ÉTABLISSEMENT PUBLIC.

Par leur rôle d'interlocuteur opérationnel, ils doivent être largement présents sur site, dédiés au métier en question et hiérarchiquement capables de le représenter. Ils peuvent être des chefs d'équipes, ou supérieurs, ou en complément, selon la taille des sections et l'organisation proposée par le TITULAIRE.

Ces rôles portent des spécificités à respecter selon la section en question, détaillées ci-dessous :

R.O. Section 1 – Adjoint au responsable Face Public

Ce responsable est un adjoint au responsable Face Public en charge du personnel d'accueil. Il est garant de la qualité de prestation et de la formation des agents d'accueil dans son fonctionnement permanent, pour les collections temporaires et dans les manifestations.

Il l'est également pour les agents aux compétences de téléconseil de la section 2.

Il assure la sensibilisation « contact avec le public » des agents de sécurité de la section 4, en coordination avec leur R.O. attribué.

Le responsable Face Public et son adjoint le R.O. Section 1 **doivent assurer une présence les weekends et en début des évènements publics, pour couvrir les agents d'accueils qui pourraient être spécifiques.** Il s'agit d'assurer au moins un jour par weekend, d'une majorité de weekend dans l'année ; et d'assurer / superviser / complémenter les briefings des agents évènementiels sur les grands évènements en coordination avec les responsables de la section 13 et d'éventuels chefs d'équipe attribués à la tâche, en complément du briefing sur la programmation.

Pour augmenter la couverture weekend et évènements, un 2nd adjoint pourra être nommé avec les mêmes attributions.

R.O. Section 2

Pas de contrainte spécifique. Peut être mutualisé avec le R.O. Section 1 ou éventuel 2nd adjoint.

A noter : les agents volants capables d'assurer à la fois des postes d'accueil du public et le rôle de téléconseiller de la réservation vente, sont appréciés car ils permettent des souplesse de gestion des afflux sur ces métiers.

R.O. Sections 3 et 4 – SSIAP 3

Pour les sections Sécurité Incendie et Sureté (sections 3 et 4), un responsable opérationnel et un adjoint sont dédiés à temps plein sur site.

Par la connaissance des rythmes de fréquentation de l'établissement, **il est demandé que le responsable ou son adjoint assurent une présence les weekends et durant les grands évènements.** Il s'agit d'assurer une présence :

- Au moins 75% des weekends - samedi et dimanche
- Dont obligatoirement les 1ers weekends de chaque mois qui sont gratuits et de forte fréquentation
- Pendant les grands évènements – ~20 par an, à définir raisonnablement avec le responsable sécurité du musée

Il est rappelé que pour les sections Sécurité incendie et sureté le pilotage des prestations est directement assuré par un (des) représentant(s) de(s) l'entreprise(s) disposant des habilitations réglementaires pour exercer ces métiers *(si le Responsable CMS n'appartient pas à l'entreprise disposant des habilitations réglementaires pour assurer les métiers de sécurité incendie et/ou de sécurité privée la fonction Responsable CMS permettra d'assurer une coordination globale des prestations CMS mais pas de pilotage des prestations sécurité-sureté).*

R.O. Section 6

Le responsable opérationnel de la section 6 – propreté et hygiène doit être secondé par un adjoint pour étendre au maximum la couverture de contact opérationnel. Par nature, cette section peut être appelée en curatif urgent en cas de fuite qui peuvent impacter les œuvres – pour freinage, absorption, aspiration d'eau. Un numéro de téléphone unique partagé serait apprécié.

R.O. Section 9

Pas de contrainte spécifique pour ce responsable qui est l'interlocuteur opérationnel bâtimentaire. Comme indiqué plus haut, il peut être le chef d'équipe.

Le responsable opérationnel de la section 9 pourra définir un adjoint capable d'assurer la permanence « correspondant technique » décrite à l'article « Permanences ».

R.O. Section 10

Pas de contrainte spécifique pour ce responsable qui est l'interlocuteur opérationnel informatique. Comme indiqué plus haut, il peut être le chef d'équipe.

R.O. Section 11

Pas de contrainte spécifique pour ce responsable qui est l'interlocuteur opérationnel signalétique. Comme indiqué plus haut, il peut être le chef d'équipe.

R.O. Section 12

Pas de contrainte spécifique pour ce responsable qui est l'interlocuteur opérationnel sur la régie technique. Il peut être le régisseur général du Titulaire

R.O. Section 13 – responsable évènement

Par la multiplicité des évènements et du fait des horaires étendus et décalés du métier, la responsabilité opérationnelle de la section 13 est partagée sur deux postes.

Par la nature de la tâche attendue, il est à prévoir que les responsables opérationnels de la section 13 porteront une autorité opérationnelle sur des agents d'accueil, de sûreté et de sécurité affectés aux évènements. Ils seront également ordonnateurs de prestations de la section 5 – logistique, de la section 11 – signalétique pour ces évènements. A ce titre, les deux R.O. de la section 13 font partie intégrante de la cellule Planification, Coordination, Manifestations.

Sections 5, 7, 8

Il n'est pas spécifiquement demandé de responsable opérationnel pour ces sections.

10.5. INTERLOCUTEURS PRIVILEGIES « COLLECTIONS »

Parmi les équipes que le TITULAIRE déploie, il désigne nommément des interlocuteurs privilégiés « Collections » quoi seront des points de contact opérationnels stratégiques des entités du musée s'occupant de la conservation ou de manipulations d'œuvres (DPC et DDC).

Le rôle de ces contacts est d'être au plus efficace sur les sujets opérationnels, parfois urgents, des entités du musée lorsque cela concerne les œuvres et objets des collections. Il ne sont pas forcément des pilotes généraux ni responsables opérationnels – sauf cas particulier de la 3D –, mais ils sont disponibles et capables sur leur champ d'action désigné.

Les rôles peuvent être cumulés si tant est que le principe opérationnel est respecté.

- Interlocuteur « Collections » - éclairage muséographique : lien opérationnel concernant l'éclairage des zones d'exposition, permanentes (cf. Section 9C) ou temporaires (cf. Section 9H)
- Interlocuteur « Collections » - bâtiment : lien opérationnel concernant les demandes d'intervention bâtimentaires (réseaux, climat, courant fort etc…). Il pourra être interlocuteur du plan de sauvegarde des biens culturels (PSBC ou PSO) et du plan crue (PPCI), sinon le responsable coordination.
- Interlocuteur « Collections » - 3D : lien opérationnel et décisionnel sur les sujets de la 3D (cf. Dératisation Désinsectisation Désinfection). PM : cet interlocuteur doit être un membre du pilotage général (responsables généraux & responsables de face), et non par un circuit de contacts indirect lié à une éventuelle sous-traitance secondaire.
- Interlocuteur « Collections » - ADS : lien opérationnel au sujet des surveillances de déménagements, lien avec l'agent liftier, contact ADS & SSIAP dans les plans d'urgence attribués aux collections (fuites, déplacements urgents, …)
- Interlocuteur « Collections » - nettoyage & palliatif fuites : lien opérationnel lors des demandes de nettoyage (organisation des nettoyages fins, correctifs & interventions) et de palliatif de fuites (absorbants, seaux, bâches, aspirateurs à eau, …)

Pour ces interlocuteurs, les entités du musée proposeront des formations, que ces interlocuteurs devront transformer en sensibilisations aux équipes oeuvrantes concernées. Cela vaut particulièrement pour les agents de sûreté dans leur rôle de surveillance des interventions au voisinage d'œuvres, qui devront nécessairement être sensibilisées au préalable d'une mission de ce genre, puis régulièrement.

10.6. PERMANENCES

Les contraintes de fonctionnement sont détaillées dans le tableau ci-dessous. Les horaires de référence sont fournis en annexe « engagements de services ».

PERMANENCE « PILOTAGE GENERAL »	
Principe de la permanence	Couvre les horaires de bureaux afin d'assurer une continuité d'informations auprès du pilotage général
Horaires de couverture	Horaires « Administration »
Poste pouvant assurer cette permanence	Responsable CMS Ou Adjoint au Responsable CMS Ou Responsable Planification, coordination, manifestations

PERMANENCE « OUVERTURE »

Principe de la permanence	Couvre l'ensemble des horaires d'ouverture au public du musée ou du jardin. Couvre notamment l'action d'ouverture et de fermeture des espaces (hors manifestations).
Horaires de couverture	Horaires « Jardin » + tous les lundi d'ouverture
Poste pouvant assurer cette permanence	Responsable CMS Ou Adjoint au Responsable CMS Ou Responsable Planification, coordination, manifestations Ou Responsable Face Support Ou Responsable Face Public Éventuellement : Adjoint au responsable Planification, coordination, manifestations

PERMANENCE « CORRESPONDANT TECHNIQUE »	
Principe de la permanence	Couvre les horaires de bureaux afin d'assurer une continuité d'informations auprès des services techniques de l'ÉTABLISSEMENT PUBLIC
Horaires de couverture	Horaires « Administration »
Poste pouvant assurer cette permanence	Responsable CMS ou Adjoint au Responsable CMS* ou Responsable Face Support Ou bien R.O. Section 9 ou son Adjoint **et** R.O. Section 10 ou son Adjoint **et** R.O. Section 3 & 4 & adjoint

PERMANENCE « CORRESPONDANT PUBLIC »	
Principe de la permanence	Couvre les horaires de bureaux afin d'assurer une continuité d'informations auprès des services aux Publics de l'ÉTABLISSEMENT PUBLIC
Horaires de couverture	Horaires « Administration »
Poste pouvant assurer cette permanence	Responsable CMS ou Adjoint au Responsable CMS* Ou Responsable Planification, coordination, manifestations Ou Responsable Face Public Ou R.O. Section 1 ou éventuel 2nd adjoint

* Les membres du pilotage général peuvent assurer des permanence « Correspondant » s'ils justifient des compétences suffisantes dans le domaine en question. Il faut également pour cela qu'ils soient spécifiquement nommés et attribués en début de contrat.

Le TITULAIRE reste responsable de l'organisation et la planification des ressources pour répondre aux engagements du présent accord-cadre. Il favorise un fonctionnement permettant d'assurer pendant les absences (programmées ou non) du responsable CMS, une continuité de prise de décision, de gestion et management des équipes et du dispositif en place sur le site via une polyvalence avec les postes d'Adjoint responsable CMS et Responsable Planification, coordination, manifestations.

10.7. ASTREINTE TELEPHONIQUE

En dehors des horaires « Administration » et « Jardin », le TITULAIRE doit assurer une astreinte téléphonique par l'un des membres assurant la Permanence « Ouverture ».

Cette mission d'astreinte consiste à prendre toutes les dispositions nécessaires à la coordination des intervenants (personnel du TITULAIRE et/ou prestataires extérieurs) ainsi que l'information de l'ÉTABLISSEMENT PUBLIC conformément aux dispositions mises en place dans le cadre de la « Période Transitoire ».

La nécessité, pour l'intervenant d'astreinte de se déplacer sur le site est exceptionnelle et n'apparaît que dans des situations critiques.

Le TITULAIRE exposera dans son mémoire méthodologique l'organisation mise en place pour répondre aux exigences de cette astreinte.

Un numéro unique sera mis en place par le TITULAIRE du lundi au dimanche, 24 heures sur 24, pour joindre le pilotage du CMS. Ce numéro sera communiqué à l'ÉTABLISSEMENT PUBLIC à la fin de la période « transitoire

Article 11. PRESTATIONS DE GESTION GLOBALE ET DE PILOTAGE

11.1. RONDES « OUVERTURE PUBLIC »

Tous les jours d'ouverture et en amont de l'ouverture au public, le TITULAIRE doit réaliser une ronde dans tous les espaces accessibles aux visiteurs pour contrôler :

- pour l'accueil : nombre d'agents accueil, tenue des agents, connaissance des consignes particulières du jour, présence des dépliants et prospectus,…
- pour la sûreté : nombre d'agents de sûreté, tenue des agents, connaissance des consignes particulières du jour,
- pour la sécurité : contrôler auprès du service de sécurité que la vérification préalable à l'ouverture au public est satisfaisante,
- pour le nettoyage : état de propreté des espaces accessibles au public, y compris du jardin, niveau des consommables dans les sanitaires,
- pour la signalétique : mise à jour et/ou état des signalétiques statique ou dynamique,
- pour la maintenance : condition de sécurité (alarme sur les installations de sécurité incendie et de sûreté), condition de confort dans les espaces accessibles au public (éclairage, température, ventilation,…), vérification des locaux techniques,
- pour les systèmes d'information : état de fonctionnement des systèmes et réseaux pour les applications de la « Face PUBLIC »,
- …

Le TITULAIRE met **immédiatement** en œuvre les actions correctives pour pallier les désagréments et dysfonctionnements afin de garantir les conditions optimales d'accueil des visiteurs dès l'ouverture du musée et des jardins.

Tous les matins au plus tard dans les 30 minutes suivant l'ouverture au public, le TITULAIRE remet, à l'ÉTABLISSEMENT PUBLIC, le bulletin quotidien d'ouverture tel que décrit à l'article **Erreur ! Source du renvoi introuvable.** au présent CCTP.

11.2. RONDES « FERMETURE PUBLIC »

Tous les jours d'ouverture, le TITULAIRE doit réaliser une ronde après la fermeture dans tous les espaces accessibles aux visiteurs pour contrôler tous types de dysfonctionnements.

Tous les soirs, au plus tard 30 minutes après la fermeture au public, le TITULAIRE remet à l'ÉTABLISSEMENT PUBLIC le bulletin de fermeture tel que décrit à l'article **Erreur ! Source du renvoi introuvable.** du présent CCTP.

Les lundis de fermeture et les jours fériés non ouverts, le TITULAIRE doit adresser, avant 19h, une version synthétique, focalisée sur les aspects techniques, de ce même bulletin.

11.3. REUNIONS PERIODIQUES

Les réunions suivantes sont tenues régulièrement :

Réunions	Fréquence
Réunion de pilotage (Costrat)	Bimensuelle
Point pilotage	Hebdomadaire
Réunion Face Public	Mensuelle
Réunion Face Support (tour à tour sur le thème bâtiments et sécurité sûreté)	Bimensuelle
Réunion Informatique	Mensuelle
Tour terrain « Aller-voir »	Bimensuel
Réunion DMTS / DPC	Bimestrielle
Réunion suivi 3D	Semestrielle

Tournée du Plateau des Collections & réserves	Hebdomadaire
Réunion de planification et manifestations	Hebdomadaire
Réunion « gestion des espaces »	Hebdomadaire
Réunion Technique Bâtiment	Hebdomadaire
Réunion Technique Sécurité Sûreté	Hebdomadaire
Réunion Technique Informatique	Hebdomadaire
Réunion Technique multimédia	Mensuelle
Point opérationnel face public	Bimensuel
Point opérationnel propreté, déchets & espaces verts	Mensuel
Réunion inter-exposition	Trimestrielle
Réunion Mécénat	Trimestrielle

Actuellement, les comptes rendus de la plupart de ces réunions sont établis par le Musée ou un de ses représentants, mais le Musée pourra faire évoluer cette situation au besoin, et le TITULAIRE devra auquel cas établir les comptes rendus demandés sans supplément de prix.

Des réunions complémentaires pourront être organisées à la demande de l'ÉTABLISSEMENT PUBLIC ou du TITULAIRE en fonction des besoins et sans supplément de prix.

11.3.1. Réunion de pilotage (Costrat)

Cette réunion réunit au minimum, les intervenants suivants :

- La direction générale et des directeurs de l'ÉTABLISSEMENT PUBLIC,
- le responsable CMS et/ou le Responsable adjoint CMS du TITULAIRE.

La réunion de pilotage permet d'échanger sur les sujets majeurs et d'actualité, et de définir les grandes orientations à venir.

Cette réunion doit également permettre de :

- exposer les éventuelles difficultés rencontrées,
- s'assurer du respect des dispositions contractuelles,
- définir les orientations et les axes prioritaires d'action,
- arbitrer sur les difficultés rencontrées,
- valider les plans d'actions proposés.

Durée indicative : 1h30

11.3.2. Point pilotage

Ce point réunit au minimum les intervenants suivants :

- Le contrôle de gestion de l'ÉTABLISSEMENT PUBLIC et ses représentants,
- le responsable CMS et/ou le Responsable adjoint CMS du TITULAIRE.

Le point pilotage permet un échange rapide et opérationnel sur les sujets sensibles du moment. Il ne fait pas l'objet de compte rendu.

Durée indicative : 1h00

11.3.3. Réunion « Face PUBLIC »

Cette réunion réunit au minimum, les intervenants suivants :

- le (ou les) Représentant(s) de la « Face PUBLIC » de l'ÉTABLISSEMENT PUBLIC,
- le responsable de la « Face PUBLIC » du TITULAIRE.
- Au besoin, les responsables Opérationnels de la section Sureté, et de la section Accueil.

Cette réunion permet d'échanger sur les sujets importants et d'actualité de la face Public, et sur les plans d'actions à mener.

Durée indicative : 1h30

11.3.4. Réunion « Face SUPPORT »

Cette réunion réunit au minimum, les intervenants suivants :

- le Représentant de la « Face SUPPORT » de l'ÉTABLISSEMENT PUBLIC,
- le responsable de la « Face SUPPORT » du TITULAIRE.
- Au besoin, les responsables Opérationnels de la section Sécurité incendie, de la section Sûreté, et/ou de la section Multitechnique, selon le thème en cours

Cette réunion concerne tour à tour les sujets bâtiment et les sujets sécurité sûreté. Chaque thème est donc abordé mensuellement.

Cette réunion permet d'échanger sur les sujets importants et d'actualité de la face Support, et sur les plans d'actions à mener.

Durée indicative : 2h

11.3.5. Tour terrain « Aller-voir »

Ce point réunit au minimum les intervenants suivants :

- Des directeurs de l'ÉTABLISSEMENT PUBLIC,
- le responsable CMS et/ou le Responsable adjoint CMS du TITULAIRE et/ou le responsable Planification, coordination, manifestations et/ou les responsables de la « Face SUPPORT » et « Face PUBLIC ».

Il s'agit d'un tour dans une zone du bâtiment pour passer en revue une zone accessible au public, ou illustrer un sujet d'actualité.

Durée indicative : 1h00

11.3.6. Réunion de suivi des travaux DMTS/DPC

Cette réunion réunit au minimum, les intervenants suivants :

- le ou les représentant(s) de l'ÉTABLISSEMENT PUBLIC (DPC et DMTS)
- l'interlocuteur privilégié « Collections » - bâtiment du Titulaire.

Cette réunion permet de présenter un bilan des prestations, à partir du reporting établi préalablement, et les plans d'actions à mener puis de définir les orientations opérationnelles à venir. Durée indicative : 1h

11.3.7. Réunion suivi 3D

Cette réunion réunit au minimum, les intervenants suivants :

- le ou les représentant(s) de l'ÉTABLISSEMENT PUBLIC (DPC et DDC)
- le membre du pilotage attribué au suivi de la prestation 3D

Cette réunion est l'occasion d'un état des lieux plan d'action sur le risque d'infestation.

Durée indicative : 1h30

11.3.8. Tournée du Plateau des Collections

Cette réunion réunit au minimum, les intervenants suivants :

- le (ou les) Représentant(s) de l'ÉTABLISSEMENT PUBLIC,
- l'interlocuteur privilégié « Collections » - éclairage du TITULAIRE et, au moins une fois par mois, l'interlocuteur privilégié « Collections » - 3D du TITULAIRE.

Ces tournées ont pour objectif de récolter les informations du terrain dans les espaces des collections. Une partie est dédiée au bon éclairage, une autre est dédiée à la surveillance des infestations.

Durée indicative : 1h00

11.3.9. Réunion de planification et manifestations

Cette réunion réunit au minimum, les intervenants suivants :

- le (ou les) Représentant(s) de l'ÉTABLISSEMENT PUBLIC,
- La Cellule Planification, coordination, manifestations.

La réunion de planification est organisée afin d'établir et de valider le programme glissant pour les 4 semaines suivantes tel que détaillé à l'article 8 « Variabilité » du présent CCTP.

Cette réunion permet également de faire un bilan sur les événements en cours et ceux passés.

Durée indicative : 1h30

11.3.10. Réunion de « gestion des espaces »

Cette réunion réunit au minimum, les intervenants suivants :

- le (ou les) Représentant(s) de l'ÉTABLISSEMENT PUBLIC
- La Cellule Planification, coordination, manifestations.

Ces réunions ont pour objectif de partager les espaces en fonction des évènements organisés par les différents services ou directions de l'ÉTABLISSEMENT PUBLIC.

Durée indicative : 1h30

11.3.11. Réunion « Suivi financier »

Cette réunion réunit au minimum, les intervenants suivants :

- le (ou les) Représentant(s) de l'ÉTABLISSEMENT PUBLIC,
- Le responsable Planification, coordination, manifestations

Lors de cette réunion, le TITULAIRE doit présenter à l'ÉTABLISSEMENT PUBLIC, un suivi de l'établissement des propositions financières hors forfait, établies lors de la période précédente et notifier l'état d'avancement des demandes (demande de l'ÉTABLISSEMENT PUBLIC, chiffrage en cours, en attente validation de la part de l'ÉTABLISSEMENT PUBLIC, intervention planifiée,…).

Il n'y a pas de périodicité fixe pour cette réunion qui peut avoir lieu plusieurs fois dans l'année.

11.3.12. Réunions Techniques

Ces réunions réunissent au minimum, les intervenants suivants :

- le (ou les) Représentant(s) de l'ÉTABLISSEMENT PUBLIC,
- le responsable « Face SUPPORT » du TITULAIRE,
- le responsable Opérationnel de la Section impliquée.

Ces réunions sont l'occasion de faire le point opérationnel sur les en-cours.

Durée indicative : 1h00 à 1h30

11.3.13. Points opérationnels

Ce point réunit au minimum les intervenants suivants :

- Un responsable de la Direction des Publics de l'ÉTABLISSEMENT PUBLIC,
- Le responsable de face Public, son adjoint, ou le responsable de la cellule planification, ou les responsables opérationnels concernés par le thème du point.

Le point pilotage permet un échange rapide et opérationnel sur les sujets sensibles du moment. Il ne fait pas l'objet de compte rendu.

Durée indicative : 1h00

11.3.14. Réunion inter-exposition

Cette réunion réunit au minimum, les intervenants suivants :

- le (ou les) Représentant(s) de l'ÉTABLISSEMENT PUBLIC,
- l'adjoint au responsable CMS,
- le Responsable Planification, coordination, manifestations du TITULAIRE.
- L'objectif de cette réunion est de préparer les phases de démontage/montage des expositions. Cette réunion est complétée par une visite des espaces concernés.
- Le TITULAIRE doit préparer la liste des interventions de travaux et des gammes de maintenance nécessaires sur la zone concernée. A l'issue de la réunion, il doit respecter strictement la planification des tâches qui sont à sa charge (notamment la mise en place des portes de chantier) et validées par l'ÉTABLISSEMENT PUBLIC.

11.4. REPORTING

11.4.1. Reporting Thématique

Le TITULAIRE complète des documents mis à sa disposition lui permettant de collecter, exploiter, synthétiser et restituer les informations dans le cadre de son obligation de *reporting*.

Les objectifs du *reporting* sont le suivi de la bonne réalisation des prestations, l'évaluation de la qualité des prestations et le pilotage des dépenses associées à l'exploitation globale du site.

Le TITULAIRE assure le reporting consolidé des prestations, dans le cadre de rapports mensuels et d'un rapport annuel.

Un document complet sera remis au TITULAIRE durant la « Période de mise en place des Prestations » afin que celui-ci soit mis en place dès le démarrage de la « Période d'Exploitation ». Il sera présenté sous le format d'un tableau de bord permettant d'avoir une vision de synthèse de l'ensemble des prestations en fonction d'indicateurs clés. Ce dernier pourra être échangé au travers des réunions de pilotage.

En fonction des difficultés rencontrées et des actions à mener l'ÉTABLISSEMENT PUBLIC pourra définir des axes d'analyses spécifiques. Il appartient au TITULAIRE de réaliser un reporting adapté à la demande afin de suivre l'évolution du plan d'action.

Ce tableau de bord, tout comme les reporting spécifiques liés au plan d'action pourront porter notamment sur :

Une analyse par pôle qui comprendra :

- les faits marquants du pôle (incidence de la variation des besoins, événements, opérations majeures…),
- la synthèse des demandes d'intervention, en spécifiant le pourcentage d'interventions conformes à l'exigence de respect des délais d'intervention,
- la synthèse des objectifs de résultats,
- le résultat des contrôles et audits,
- les plans d'action et leur suivi,
- le suivi des éventuelles prestations hors forfait,
- les propositions d'amélioration,
- le suivi des prestations réalisées et à prévoir en fonction de l'évènementiel, pour la « Face PUBLIC »,
- la prise en compte des analyses et synthèses des observations mentionnées sur le livre d'or formalisées par le Prestataire en charge des « prestations d'hébergement, de maintenance et de développements de livres d'or numériques pour le musée ».
- le suivi financier pour les prestations de l'accord-cadre et celles demandées dans le cadre de la part à commande, le suivi des devis,…
- …

Une analyse par thématiques, pour les domaines tels que la maintenance, les systèmes d'information, la régie,..., qui comprendra :

- les faits marquants (incidents, opérations majeures,…),
- la synthèse des objectifs de résultats,
- l'analyse technique des dysfonctionnements,
- le suivi des indicateurs qualité, du résultat des contrôles,
- le suivi des prestations adapté à la section précisant notamment :
  - la volumétrie des interventions et répartition par activité,
  - les ratios et indicateurs adaptés à la section,
  - le suivi des mouvements de stock…
- le suivi des prestations d'accueil/réservation :
  - le bilan de la prestation,
  - le suivi de la réservation pour les prochaines semaines (taux de remplissage, nombre de réservation pour les groupes et les individuels, pourcentage d'annulation…),
- le suivi des prestations de propreté/hygiène :
  - le bilan des contrôles qualités,
  - le suivi de la 3D (planning, plans d'appâts avec consommation), bilan des interventions)
  - le suivi de l'état des stocks de consommables,
  - le planning des interventions programmées mis à jour,
- le suivi des prestations de sécurité/sûreté :
  - le bilan des rondes (rondes réalisées, en retard, et à venir mises à jour)
  - le bilan des dysfonctionnements,

— le suivi des interventions de maintenance (en nombre et en temps par domaine technique) :

- les taux de disponibilités des installations,
- les interventions préventives,
- l'avancement des opérations de maintenance préventive (avec les retards constatés par rapport au planning prévisionnel),
- les interventions correctives,
- les interventions en astreinte,
- les délais de réparation définitive,
- la synthèse de répartition des activités par domaine technique (conduite, préventif, correctif et ratios),
- le suivi des paramètres de températures et d'hygrométrie dans les locaux sensibles,

— le suivi des contrôles réglementaires :

- respect des plannings de contrôles,
- suivi de la levée des anomalies,

— les propositions d'amélioration portant sur les services et les installations.

Une analyse du suivi des énergies et fluides qui comprendra :

— le suivi des consommations en énergies et fluides,
— l'identification des consommations anormales
— les propositions d'amélioration, avec l'indication des indicateurs climatiques (DJU,…),
— …

11.4.2. Bulletin « Ouverture musée »

Tous les matins au plus tard 30 minutes après l'ouverture au public, le TITULAIRE remet à l'ÉTABLISSEMENT PUBLIC un rapport synthétisant les données suivantes :

— le respect des conditions de sécurité, de sûreté, d'accueil et de disponibilités des installations et équipements techniques, en vue de l'ouverture au public (notamment, l'ensemble des anomalies sur les éclairages muséographiques doit être listé),
— les conditions de températures dans les locaux sensibles définis par l'ÉTABLISSEMENT PUBLIC,
— les plans d'actions mis en place pour pallier les dysfonctionnements et incidents identifiés lors des rondes avant l'ouverture,
— les faits à venir durant la journée (manifestations, travaux,…),
— les faits marquants de la journée précédente (incidents, anomalies, accidents…),
— …

La procédure détaillant la transmission du bulletin « ouverture musée » sera proposée par le TITULAIRE à l'ÉTABLISSEMENT PUBLIC avant la fin de la « Période Transitoire » et sera validée pour mise en œuvre.

Les jours de fermeture du musée, le TITULAIRE transmettra uniquement une ronde technique synthétisant les paramètres des principales installations du site.

11.4.3. Bulletin « Fermeture musée »

Un rapport synthétisant les événements de la journée sera transmis au plus tard 30 minutes après la fermeture au public.

Le TITULAIRE indiquera les principaux évènements de la journée et l'issu trouvé aux incidents éventuellement évoqués dans le bulletin d'ouverture.

La procédure détaillant la transmission du bulletin « fermeture musée » sera proposée par le TITULAIRE à l'ÉTABLISSEMENT PUBLIC avant la fin de la « Période Transitoire » et sera validée pour mise en œuvre.

11.4.4. Compte-rendu hebdomadaire de planification

A partir de l'outil de planification, le TITULAIRE remet, au plus tard pour le lundi à 9h00, à l'ÉTABLISSEMENT PUBLIC, la synthèse hebdomadaire des plannings des effectifs en fonction des différents évènements à organiser sur la semaine.

11.4.5. Reporting Gestion des stocks

Le TITULAIRE doit remettre annuellement à l'ÉTABLISSEMENT PUBLIC un inventaire complet, issu de l'outil de gestion des stocks ou de son propre inventaire, pour notamment les domaines suivants, établir les mouvements d'entrée et de sorties :

— les équipements scéniques et audiovisuels,
— les stocks de pièces détachées pour les sections dites « techniques »,

- les mobiliers,
- les consommables des services généraux,
- les équipements de signalétique,
- les équipements des systèmes d'information,
- …

Le TITULAIRE devra proposer, selon son expertise, les seuils minimums de stock, qui déclencheront l'approvisionnement nécessaire des pièces détachées afin de garantir la disponibilité des installations.

Ce reporting intègre les stocks du musée et du site de stockage externalisé.

Le suivi et la gestion des stocks doivent être réalisés par le TITULAIRE via un outil informatique (fourni par le TITULAIRE).

11.4.6. Suivi des caméras

Un fichier de suivi des anomalies détectées sur l'ensemble des caméras du site sera transmis chaque semaine. Ce fichier indiquera l'avancement des actions en cours jusqu'à remise en service des caméras en défaut.

11.4.7. Ronde Concessionnaires

Chaque jour de la semaine, avant l'ouverture des concessionnaires, le TITULAIRE réalise une ronde de prévention dans les locaux des différents concessionnaires (Restaurant du personnel, restaurant gastronomique, café jardin, librairie et parking).

Le fichier transmis précisera notamment la présence des équipements de sécurité, leur état, l'encombrement des dégagements, etc.

11.5. QUALITE - CONTROLE DES PRESTATIONS

11.5.1. Principe du plan qualité

La responsabilité de la qualité des prestations incombe en premier lieu au TITULAIRE, il lui appartient donc de mettre en place et d'assurer la gestion d'un plan qualité.

Le plan qualité définit l'ensemble des dispositions et des procédures que le TITULAIRE s'engage à mettre en œuvre afin d'assurer à l'ÉTABLISSEMENT PUBLIC l'obtention de la qualité requise pour le présent accord-cadre.

La structure du plan qualité est définie dans l'offre du TITULAIRE et la première version de ce plan est rédigée et mise en place par le TITULAIRE pour le premier jour de la « Période d'Exploitation ».

Le plan qualité est ensuite complété par le TITULAIRE et soumis au visa de l'ÉTABLISSEMENT PUBLIC. Le TITULAIRE s'engage à tenir compte de l'ensemble des remarques formulées par l'ÉTABLISSEMENT PUBLIC pour mettre à jour son plan qualité.

Le plan qualité comprend :

- le plan qualité général,
- les plans qualité particuliers,
- les procédures spécifiques d'exécution.

Le plan qualité concerne la totalité des prestations relevant du présent accord-cadre. A ce titre, le TITULAIRE doit mettre en œuvre des contrôles internes et des contrôles externes à la réalisation des prestations.

11.5.2. Contrôle interne à la réalisation des prestations

Ce contrôle est réalisé par des intervenants du TITULAIRE affectés à l'exécution des prestations de l'accord-cadre.

Ce contrôle consiste à s'assurer que les consignes et les procédures d'exécution des prestations décrites dans le plan qualité sont respectées.

11.5.3. Contrôle externe à la réalisation des prestations

Ce contrôle est réalisé par des intervenants, du TITULAIRE ou missionnés par le TITULAIRE, indépendants de l'exécution des prestations du présent accord-cadre.

Ce contrôle a pour but de vérifier, d'une part, que les procédures de contrôle interne sont bien respectées et, d'autre part, que les prestations exécutées sont bien conformes aux exigences de l'accord-cadre.

11.5.4. Plan qualité général

Le plan qualité général doit comporter :

— la synthèse des prestations assurées au titre de l'accord-cadre,
— le schéma organisationnel contractuel du TITULAIRE :

- le mandataire et co-traitants éventuels en cas de groupement,
- les sous-traitants,
- les fournisseurs,

— l'organigramme des responsabilités,
— l'organisation générale des moyens,
— l'organisation des moyens opérationnels,
— l'organisation des contrôles (interne et externe),
— l'organisation du traitement des non conformités,
— les circuits de validation des documents,
— la liste des plans qualité particuliers,
— la liste des procédures spécifiques d'exécution.

11.5.5. Plan de management environnemental.

Le titulaire aura, dans le cadre de ce marché, à mettre en œuvre un Plan de management environnemental obligatoire dans un délai de 1 mois qui intègrera une organisation, des outils, des procédures, ainsi qu'un plan de réduction des impacts (énergie, déchets, eau, transports) et des objectifs chiffrés annuels

Il en prévoit au minimum la Mise à jour annuelle.

Il effectue au minimum un reporting trimestriel des indicateurs associés.

Il appliquera les promesses faites dans l'annexe environnementale.

Le non-respect de cette clause fait courir les sanctions prévues au paragraphe « réfaction » du chapitre « sanctions en cas de non-respect des clauses environnementales » prévues au CCAP.

11.5.6. Procédures spécifiques d'exécution

Les procédures spécifiques d'exécution décrivent, pour l'exécution d'une partie de prestation donnée, les rôles et tâches de différents intervenants, la description des consignes à respecter, la description et l'enchaînement des différentes tâches, et l'organisation des contrôles.

Les procédures spécifiques d'exécution doivent être réalisées par le TITULAIRE pour toutes les opérations spécifiques, et ceux, pour chaque section.

11.5.7. Processus de contrôle et d'évaluation des prestations

Le dispositif de contrôle des prestations et d'évaluation des performances du TITULAIRE se fonde sur un principe de confiance entre les parties sous-tendu par une totale transparence.

Ainsi, il appartient au TITULAIRE de mettre en place tous les moyens nécessaires d'autocontrôle et d'analyse de ses prestations et d'être force de proposition pour tendre vers une amélioration continue de la qualité des prestations délivrées. L'ÉTABLISSEMENT PUBLIC se réserve le droit de procéder, par ses moyens propres ou en recourant à des organismes spécialisés dûment mandatés, à des contrôles et analyses complémentaires.

Il est à noter que l'ÉTABLISSEMENT PUBLIC se réserve le droit, pendant toute la durée de l'accord-cadre, de compléter ou modifier (ajout de points de contrôle, d'indicateurs complémentaires,…) les dispositifs de contrôle et d'évaluation des prestations délivrées. Ces compléments et, ou modification feront l'objet d'une information préalable du TITULAIRE avant mise en œuvre.

Dans ce cadre, le contrôle et l'évaluation des prestations sont effectués selon 2 procédures distinctes :

— Procédure de contrôles des prestations,
— Procédure de constat.

11.6. PROCEDURE DE CONTROLES CONTRADICTOIRES

11.6.1. Objectifs

Les contrôles contradictoires réalisés par l'ÉTABLISSEMENT PUBLIC ont pour objectifs de:

- vérifier l'alignement et la cohérence entre le niveau de performance attendu du TITULAIRE et les objectifs clefs de l'ÉTABLISSEMENT PUBLIC en regard notamment de son contrat de performance et d'objectif ;
- vérifier, en présence d'un Responsable du TITULAIRE ou d'un agent du TITULAIRE ayant reçu délégation, la qualité des prestations délivrées par le TITULAIRE dans le cas notamment où la qualité perçue par les bénéficiaires serait jugée non satisfaisante.

Les campagnes de contrôles contradictoires aléatoires sont réalisées de manière aléatoire.

11.6.2. Acteurs habilités

Les acteurs de l'ÉTABLISSEMENT PUBLIC habilités à réaliser des contrôles contradictoires sont :

- Les pilotes opérationnels,
- Les pilotes de pôles,
- Un agent contrôleur de l'ÉTABLISSEMENT PUBLIC mandaté par un pilote opérationnel,
- Tout organisme spécialisé de contrôles mandaté par l'ÉTABLISSEMENT PUBLIC (*).

(*) En cas de recours à un organisme spécialisé de contrôles mandaté par l'ÉTABLISSEMENT PUBLIC, le TITULAIRE met à la disposition des contrôleurs extérieurs toutes les informations et, le cas échéant, les moyens en personnel et matériel nécessaires à l'accomplissement de leur mission de contrôle et de vérification de bonne exécution des prestations.

11.6.3. Périmètre des contrôles

Une campagne de contrôle contradictoire donnée porte sur tout ou partie du périmètre des prestations confiées au TITULAIRE.

11.6.4. Modalités d'application et outils associés

Les campagnes de contrôles contradictoires sont déclenchées à l'initiative de l'ÉTABLISSEMENT PUBLIC. Elles ne font l'objet d'une information préalable du TITULAIRE et sont conduites en présence d'un Responsable du TITULAIRE.

Les campagnes de contrôles contradictoires sont réalisées sur la base des outils et documents suivants :

- un ou plusieurs indicateurs d'évaluation de la performance de contrôles des prestations joints au présent document ;
- les protocoles et méthodologies de contrôle définis par l'ÉTABLISSEMENT PUBLIC annexés au présent marché ;
- les sondages ;
- les enquêtes « mystères » ;
- les opérations de testing ;
- les visites de site ;
- l'analyse des demandes d'interventions, des plaintes motivées et des doléances émises par les visiteurs et les personnels de l'ÉTABLISSEMENT PUBLIC ;
- l'analyse des plannings de maintenance ;
- les audits spécialisés de toute nature.

11.6.5. Reporting

A l'issue d'une campagne de contrôles contradictoires aléatoires, les éléments suivants sont intégrés au rapport du mois en cours des contrôles contradictoires programmés :

- L'évaluation des objectifs au regard des attentes de l'ÉTABLISSEMENT PUBLIC,
- Les dates des campagnes de contrôles réalisées ;
- Le périmètre de contrôles couvert (liste des points contrôle réalisés) ;
- Les scores obtenus en regard de chaque point de contrôle mis en œuvre ;
- Le nombre total cumulé de contrôles « franchis avec succès » et le nombre total cumulé de contrôles « défectueux »;
- Un commentaire général du Pilote général.

11.7. PROCEDURE DE CONSTAT

11.7.1. Objectifs

L'objectif de la procédure de constat est de pointer, au fil de l'eau, les éventuels manquements du TITULAIRE à ses engagements contractuels.

Ces constats donnent lieu à des pénalités financières à l'encontre du TITULAIRE conformément aux stipulations décrites à l'article « Pénalités » du CCAP.

11.7.2. Périodicité de mise en œuvre

La procédure de constat peut être mise en œuvre à tout moment sans information préalable du TITULAIRE.

11.7.3. Acteurs habilités

Les acteurs de l'ÉTABLISSEMENT PUBLIC habilités à établir des constats de non-respect des engagements contractuels du TITULAIRE sont :

- Les pilotes opérationnels,
- Les pilotes de pôles,
- Un agent de l'ÉTABLISSEMENT PUBLIC mandaté par un pilote opérationnel.

11.7.4. Périmètre des contrôles

La procédure de constat s'applique à la totalité du champ des prestations confiées au TITULAIRE.

11.7.5. Modalités d'application et outils associés

La procédure de constat est mise en œuvre sur la base des engagements contractuels décrits dans l'ensemble des pièces du marché.

11.7.6. Mise en œuvre

Tout constat de non-respect des engagements contractuels du TITULAIRE est consigné par écrit au TITULAIRE. A compter de la date de réception du constat, le TITULAIRE dispose d'un délai maximum d'une journée ouvrée pour, le cas échéant, formuler par écrit à l'adresse du Pilote général de l'ÉTABLISSEMENT PUBLIC toutes réclamations qu'il juge légitimes. Passé ce délai, la pénalité est réputée validée par le TITULAIRE.

En cas de réclamations du TITULAIRE, ces dernières sont examinées dans le cadre de la réunion de pilotage.

11.8. CLAUSE DE SUIVI DES ENGAGEMENTS ENVIRONNEMENTAUX

Les engagements environnementaux présentés par le titulaire dans l'Annexe à l'Acte d'Engagement (AAE) – Valeur environnementale ont un caractère contractuel.

Le titulaire assurera le suivi de ces engagements au moyen du TSSF (Tableau de Suivi des Services Faits) ou de tout document de suivi équivalent validé par le pouvoir adjudicateur.

À ce titre, le titulaire transmettra :

- Un état d'avancement des engagements environnementaux,
- Les indicateurs de suivi annoncés dans son offre,
- Les éventuelles difficultés rencontrées,
- Les mesures correctives mises en œuvre le cas échéant.
- Les preuves documentaires associées.

Ce compte rendu sera transmis tous les six (6) mois à compter de la notification du marché, ou à une fréquence adaptée à la durée d'exécution du marché lorsque celle-ci est inférieure à douze (12) mois.

La transmission du TSSF constitue une condition préalable au paiement des prestations.

À défaut de production du TSSF dûment complété, le paiement des factures concernées sera suspendu jusqu'à régularisation en application de la clause d'ajournement du CCAG.

Le pouvoir adjudicateur pourra organiser un point de suivi spécifique si nécessaire.

Le non-respect de cette clause fait courir les sanctions prévues au paragraphe « rejet» du chapitre « sanctions en cas de non-respect des clauses environnementales » prévues au CCAP.

11.9. AUDIT ENVIRONNEMENTAL PAR L'ÉTABLISSEMENT PUBLIC

À tout moment, et initialement aux frais du pouvoir adjudicateur, le pouvoir adjudicateur pourra demander une vérification des promesses environnementales indiquées dans l'AAE environnementale.

Le titulaire s'engage à faciliter l'accès documentaire et physique à l'auditeur et à fournir les éléments demandés dans un délai de 5 jours.

L'auditeur est choisi par le pouvoir adjudicateur parmi les auditeurs qualifiés IRCA OU ICA ISO 14001, ISO 20120, ou APSCA CSCA.

En cas de non-conformité avérée, les frais d'audit sont pris en charge par moitié par le candidat, ainsi que les frais de l'audit de suivi, sans que la part mise à la charge ne puisse dépasser 1200 euros HT.

Les frais facturés et justifiés par l'auditeur en cas de refus ou de retard du titulaire dans la participation à l'audit ou dans la fourniture de documents sont pris en charge intégralement par le titulaire.

11.10. GESTION DES RISQUES POUR LES PERSONNES ET LES BIENS

Pour tout risque identifié ou non dans les articles qui suivent, la méthodologie attendue par l'ÉTABLISSEMENT PUBLIC est la même.

Il est demandé au TITULAIRE de :

— se tenir informé sur le risque en question,
— mettre en œuvre un plan de continuation des prestations du présent accord-cadre en cas d'alerte et de survenance du risque,
— gérer toutes les suites en cas de survenance du risque considéré.

La liste des risques énoncée par la suite n'est pas exhaustive. Il appartient au TITULAIRE de prévenir tout risque sur les personnes et les biens, qu'il ait été identifié ou non par l'ÉTABLISSEMENT PUBLIC.

11.10.1. Plan de protection contre les inondations (PPCI)

Le TITULAIRE est réputé connaître le « Plan de Prévention des Risques d'Inondations (PPRI) du département de Paris » dans sa version révisée du 19 avril 2007. Si une nouvelle version vient à être publiée, le TITULAIRE veille à s'en procurer un exemplaire et à en prendre connaissance.

Le TITULAIRE doit également se reporter au Plan de Protection Contre les Inondations (PPCI) spécifique du site établi par l'ÉTABLISSEMENT PUBLIC et qui est transmis au TITULAIRE au démarrage de la « Période Transitoire ».

Le déclenchement d'une alerte s'effectue conformément au PPCI spécifique du site.

Plan des actions détaillées

Le TITULAIRE s'engage à appliquer et mettre en application les procédures PPCI qui lui seront fournis par l'ÉTABLISSEMENT PUBLIC qui décrit les dispositions que le TITULAIRE s'engage à mettre en œuvre, lors de la survenance d'une crue, pour respecter le PPCI spécifique du musée du quai Branly – Jacques Chirac.

Dans ce plan des actions détaillées, figurent les moyens que le TITULAIRE envisage de mettre en œuvre, et en particulier les moyens en personnel : encadrement envisagé, organigramme fonctionnel spécifique au risque de crue. Ce plan présente également les actions et les moyens qu'il envisage de mettre en œuvre pour protéger les biens et les installations, pour le cas où une crue l'obligerait à exploiter le site avec des moyens internes et externes dégradés.

En complément du PPCII spécifique du site, ce plan indique également les moyens envisagés pour reprendre une activité normale, dès que la situation le permet (après le retrait des eaux).

Ce plan est transmis à l'ÉTABLISSEMENT PUBLIC pour accord au plus tard trois (3) mois après le début de la « Période d'Exploitation ». L'ÉTABLISSEMENT PUBLIC approuve ou éventuellement amende ce plan, et le notifie au TITULAIRE.

Ce document est mis régulièrement à jour par le TITULAIRE pour tenir compte de l'évolution des évènements survenus ou de nouvelles dispositions mises en place par l'ÉTABLISSEMENT PUBLIC.

Après le retrait des eaux

Après le retrait des eaux, le TITULAIRE établit un rapport sur les conséquences de la crue comprenant :

— un constat sur les dégradations matérielles subies par le patrimoine et sur l'ensemble des conséquences de ces dégradations : vols, détériorations, difficultés rencontrées dans la remise en route des installations, mouvement du bâtiment par la dégradation de ses sous-sols…,
— un constat sur le niveau effectif des services au moment de la crue, et les différences avec ce que le plan des actions détaillées et le PPRI spécifique du site prévoyaient,
— un état de la remise en route de l'ensemble des prestations prévues à l'accord-cadre.

Ce rapport est transmis à l'ÉTABLISSEMENT PUBLIC au plus tard deux (2) mois après le retrait des eaux.

11.10.2. Gestion du risque climatique

Bulletin d'alerte

Le TITULAIRE doit souscrire un abonnement aux bulletins d'alerte météorologique lui permettant d'anticiper ce type de risque.

Alerte

Le TITULAIRE se charge de vérifier le déclenchement d'une éventuelle alerte. En cas d'alerte annoncée par les services compétents, le TITULAIRE informe sans délai l'ÉTABLISSEMENT PUBLIC et répercute cette information au niveau de l'ensemble de ses prestations relatives au présent accord-cadre. Le TITULAIRE avertit également tout tiers intervenant sur le site.

En cas d'alerte, le TITULAIRE met en œuvre le plan d'action qu'il aura préalablement défini.

Plan d'action

Le TITULAIRE fournit à l'ÉTABLISSEMENT PUBLIC un plan d'action en cas de survenance du risque météorologique. Ce plan met l'accent sur les actions à mettre en œuvre pour assurer la sécurité des personnes et des biens.

Ce plan d'action est transmis à l'ÉTABLISSEMENT PUBLIC pour accord au plus tard trois (3) mois après le début de la « Période d'Exploitation ». L'ÉTABLISSEMENT PUBLIC approuve ou éventuellement amende ce plan d'action, et le notifie au TITULAIRE.

Le plan d'action peut faire l'objet d'actualisations de la part du TITULAIRE. Ces actualisations sont transmises à l'ÉTABLISSEMENT PUBLIC qui notifie son accord ou non sur ces modifications.

Après un évènement météorologique

A la suite d'un évènement météorologique, le TITULAIRE établit un rapport comprenant :

- la description de l'évènement survenu,
- les conséquences immédiates ou à venir de cet évènement sur le site (patrimoine et services),
- la gestion par le TITULAIRE de cet évènement,
- la cohérence de cette gestion vis-à-vis du plan d'action et les écarts constatés,
- les propositions d'amélioration du plan d'action.

Ce rapport est transmis à l'ÉTABLISSEMENT PUBLIC au plus tard un (1) mois après la survenance de l'évènement.

11.10.3. Gestion du risque lié à l'activation du plan Vigipirate

Toutes les sujétions nécessaires pour les différents niveaux du plan Vigipirate, ou toute autre disposition de sécurité relevant des autorités, sont à la charge du TITULAIRE au titre du présent accord-cadre, quelle que soit leur durée d'application.

Niveaux du plan Vigipirate

Le TITULAIRE se tient informé du niveau du plan Vigipirate. En cas de changement de niveau annoncé par les services compétents, le TITULAIRE informe sans délai l'ÉTABLISSEMENT PUBLIC et répercute cette information au niveau de l'ensemble de ses prestations relatives au présent accord-cadre. Le TITULAIRE avertit également tout tiers intervenant sur le site.

Les différents niveaux du plan Vigipirate sont rappelés ci-dessous :

- **Niveau vigilance :**
  - Posture permanente de sécurité : accentuer la vigilance face à des risques réels mais encore imprécis,
  - Renforcement de la vigilance : la vigilance peut être renforcée par la mise en œuvre des mesures nécessaire face à un risque avéré mais temporaire et ciblé sur une zone géographique ou dans un secteur d'activités donné.
- **Niveau alerte attentat** : prévenir le risque d'attentats majeurs, simultanés ou non, pouvant utiliser des modes opératoires différents et provoquer des effets dévastateurs.

Mesures Vigipirate

En cas de changement de niveau du plan Vigipirate, l'ÉTABLISSEMENT PUBLIC définira les mesures à mettre en place. Les mesures établies, impactant l'organisation du TITULAIRE, pourront faire l'objet d'une demande complémentaire sur la part à commande.

11.10.4. Gestion du risque sanitaire

En cas de survenance d'un risque sanitaire (On appelle risque sanitaire un risque immédiat ou à long terme représentant une menace directe pour la santé des populations nécessitant une réponse adaptée du système de santé. Parmi ces risques, on recense notamment les risques infectieux pouvant entrainer une contamination de la population), le TITULAIRE prend toutes les dispositions qui s'imposent. A la suite de cet évènement, le TITULAIRE remet à l'ÉTABLISSEMENT PUBLIC, dans un délai d'une semaine, un rapport détaillant le risque sanitaire, les mesures prises et les éventuelles propositions d'amélioration en vue de faire face à ce risque.

Le TITULAIRE doit la mise à jour et le suivi des carnets sanitaires du site, dont une copie lui est remise au démarrage de la « Période Transitoire ». Ce suivi fait l'objet d'une réunion annuelle avec l'ÉTABLISSEMENT PUBLIC.

11.10.5. Gestion de crise

Dans les cas de force majeure, tels que décrits à l'article 9.8.6 du présent CCAP, et dans les situations de crises (incident sur des installations stratégiques du musée empêchant sa bonne exploitation, incendie, explosion, alertes à la bombe ou autres), le TITULAIRE intègre la cellule de crise mise en place et participe aux opérations en collaboration avec l'ÉTABLISSEMENT PUBLIC et toute(s) entreprise(s) sous-traitante(s) spécialisée(s) concernée(s).

Dans l'hypothèse de la survenance d'un événement exceptionnel et/ou incident empêchant la bonne exploitation du musée, une cellule de crise est dédiée au diagnostic, **à la prise de décision et à la mise en place de solutions d'urgence.**

La cellule de crise se réunira sur l'initiative du TITULAIRE ou de l'ÉTABLISSEMENT PUBLIC et elle compte en plus de ces deux entités, les sous-traitants concernés **sous un délai de 1 heure maximum (téléconférence)**.

Il appartient au TITULAIRE de formaliser auprès de l'ÉTABLISSEMENT PUBLIC, avant le premier jour de la « Période d'Exploitation », les noms et fonctions de ses représentants susceptibles d'intégrer la cellule de crise et de prendre toute décision pour mettre en application les actions qui y seront actées.

Le TITULAIRE s'assure de la mise à jour et de la bonne communication de la liste de ses représentants auprès de l'ÉTABLISSEMENT PUBLIC autant que nécessaire.

11.10.6. Plan de sauvegarde des biens culturels / des œuvres (PSBC, ou PSO)

L'ÉTABLISSEMENT PUBLIC fait vivre deux plans d'urgence qui concernent les biens culturels (œuvres, objets, patrimoines). Il est principalement question de PSO lorsqu'on parle des biens des expositions temporaires (gérés par DDC), et de PSBC lorsqu'on parle des biens pérennes (gérés par DPC).

Ces plans sont au pilotage et actions principales de l'ÉTABLISSEMENT PUBLIC, mais le TITULAIRE peut en être un acteur en tant qu'intervenant (déplacement d'œuvres, palliatifs de fuite, mise en sécurité). Il sera question de coordination d'urgence.

11.10.7. Déclaration de sinistre

En cas de survenance d'un sinistre donnant lieu à déclaration auprès des assurances de l'ÉTABLISSEMENT PUBLIC, le TITULAIRE est tenu d'établir le contenu du dossier de déclaration de sinistre dommages complété, accompagné de photos du sinistre et de l'estimation du montant des dommages.

Le TITULAIRE remet ce dossier à l'ÉTABLISSEMENT PUBLIC dans un délai de :

- un (1) jour ouvré pour le vol ou le vandalisme,
- trois (3) jours calendaires pour les autres sinistres.

A défaut de transmission de ces informations par le TITULAIRE, dans les délais mentionnés ci-dessus, l'ÉTABLISSEMENT PUBLIC peut mettre en demeure le TITULAIRE, d'exécuter à ses frais, le traitement des dommages.

Le TITULAIRE est tenu de participer à toutes les visites et réunions d'expertise en cas de sinistre et il doit conserver tous les éléments ayant trait au sinistre en vue de l'expertise et de la détermination des responsabilités.

11.11. GESTION DOCUMENTAIRE

Pour tous les documents utilisés et/ou établis dans le cadre de l'accord-cadre, le TITULAIRE en assure la gestion documentaire au travers de l'outil partagé mis à disposition par l'ÉTABLISSEMENT PUBLIC de type « SharePoint ».

Durant la Période Transitoire, le TITULAIRE propose l'architecture de la gestion documentaire et de la procédure de nommage des documents, qu'il soumet à la validation de l'ÉTABLISSEMENT PUBLIC en vue de leur mise en place.

Tous les documents d'exploitation doivent être déposés, par le TITULAIRE, sur cet outil partagé et le TITULAIRE doit également, en parallèle, assurer leur diffusion par email aux interlocuteurs concernés.

11.11.1. Gestion de la documentation technique

Le TITULAIRE assure la gestion de la documentation technique qui a pour objectif le maintien à jour et la traçabilité de la base de données techniques nécessaires à l'exploitation du site et à l'entretien des installations.

La documentation concernée est :

— celle mise initialement à disposition du TITULAIRE. L'inventaire de ces documents est réalisé par le TITULAIRE dans le cadre de la « Période Transitoire ». Elle est constituée principalement :

- des Dossiers des Ouvrages Exécutés (DOE),
- des Dossiers d'Interventions Ultérieures sur les Ouvrages (DIUO),
- des rapports des bureaux de contrôle.

— celle constituée au cours de l'exécution de l'accord-cadre :

- pour compléter la documentation initiale,
- pour assurer la traçabilité des interventions (documents réglementaires et documents prévus au présent accord-cadre).

En « Période Transitoire », le TITULAIRE doit :

— un inventaire exhaustif de la documentation technique,
— une analyse qualitative de la documentation et de notice de maintenance des fournisseurs, le recensement des manquements pouvant avoir une incidence sur la qualité de la prestation.

Le TITULAIRE a en charge d'obtenir auprès des fabricants les notices de maintenance manquantes des matériels objets du présent accord-cadre.

Le TITULAIRE met en place, à ses frais, dans le local désigné par l'ÉTABLISSEMENT PUBLIC, le mobilier nécessaire pour stocker et gérer l'ensemble de la documentation technique (armoires fermant à clés et en quantité suffisante).

Le TITULAIRE doit assurer la mise à jour systématique des plans techniques des installations qui sont à sa charge (plans électriques, réseaux, schémas, synoptiques, plans d'implantation, … au format informatique) que les modifications proviennent de travaux réalisés par le Titulaire ou par d'autres entreprises (dans ce dernier cas, le Titulaire travaillera à partir des DOE fournis par le musée). Cette mise à jour respecte le fond et la forme de la documentation technique d'origine.

Le TITULAIRE a également en charge l'intégration des documents techniques dans le système de gestion documentaire, dont il en a l'administration, selon l'architecture et la nomenclature établies.

L'ensemble de la documentation est et demeure la propriété de l'ÉTABLISSEMENT PUBLIC et n'est utilisée par le TITULAIRE qu'à seule fin d'exécution du présent accord-cadre. Il ne peut la communiquer à des tiers sans l'accord écrit et préalable de l'ÉTABLISSEMENT PUBLIC.

11.11.2. Dossier d'astreinte

Le TITULAIRE doit la mise en place et le suivi d'un dossier d'astreinte, pour l'ensemble des sections de l'accord-cadre.

Celui-ci doit comporter au moins les éléments suivants :

— les interlocuteurs et leurs coordonnées,
— les schémas de principe de toutes les installations,
— l'emplacement du matériel principal de toutes les installations avec une nomenclature reprise sur les schémas et les plans d'étages (armoire électrique, vannes de barrage, pompes, traitements d'eau, …),
— toutes les procédures d'intervention, de manipulation,
— la liste des entreprises et les coordonnées des intervenants sur les installations et équipements (ÉTABLISSEMENT PUBLIC et TITULAIRE),
— les particularités du site,
— la nomenclature et la codification de l'ensemble des documents des installations et équipements quel que soit le format (papier ou informatique) avec leur emplacement,
— les codes d'accès aux systèmes, nécessaires aux intervenants d'astreinte,
— les programmations mises à jour ou back-up nécessaires,
— etc.

11.11.3. Planning d'interventions programmées

Le TITULAIRE doit mettre à jour les plannings d'interventions programmées selon les Sections et au fur et à mesure de l'exécution des opérations.

Il doit, à la demande du l'ÉTABLISSEMENT PUBLIC, faire un état précis de l'avancement des prestations. En cas de retard, l'ÉTABLISSEMENT PUBLIC doit être averti et en tout état de cause, le TITULAIRE doit s'organiser pour que tout retard soit résorbé dans un délai d'un mois.

11.11.4. Compte-rendu d'incident

Le TITULAIRE établit, dans un délai de 48 heures, pour chaque incident un compte rendu écrit, comportant l'analyse des causes, les mesures prises éventuellement pour assurer la continuité du service, les opérations de remise en état définitif.

Au préalable, l'ÉTABLISSEMENT PUBLIC aura été informé, sans délai, de l'incident.

Tous les incidents et toutes les opérations correctives doivent être répertoriés afin de reconstituer les historiques.

Article 12. VARIABILITE

12.1. PRINCIPES GENERAUX

Les besoins intrinsèques du musée du quai Branly – Jacques Chirac et les spécifications d'exploitation, de maintenance et de services attendus, décrits dans le cadre de cet accord-cadre, varient en fonction de l'activité du site. De nombreux paramètres endogènes et exogènes sont à prendre en compte pour identifier le dispositif des effectifs à prévoir pour répondre à un niveau de prestation conforme aux objectifs dans l'accueil du public.

La variabilité s'appuie donc sur une analyse et une modélisation des besoins en ressources en fonction des besoins réels d'exploitation pour la mise en œuvre de moyens adaptés.

12.2. « SOCLE » DES EFFECTIFS D'ACCUEIL, DE SURETE ET DE PERMANENCE DE NETTOYAGE

Dans la suite du CCTP, pour les sections 1 - Accueil / 4 - Sureté / 6 – propreté (permanence nettoyage dans les espaces publics) où les effectifs sont en contact direct avec les publics, le descriptif de moyens présenté correspond à un dispositif minimal qui s'applique systématiquement.

Ce dispositif est appelé « socle » et est schématisé sous forme d'un planning type en annexe « Effectifs socle » du présent CCTP.

A titre d'indication, le volume d'heures annuel total correspondant à ce socle est le suivant :

Sureté	Accueil	Propreté
74 000 heures	31 090 heures	4 379 heures

Nb : les totaux ci-dessus sont calculés sur des horaires « en poste ». Il est du ressort du TITULAIRE d'y ajouter toutes sujétions pour assurer la continuité des postes, sans ruptures (pauseurs, etc…), de la 1ère à la dernière minute de chaque poste (temps d'habillement, informations, procédures…).

12.3. MOYENS COMPLEMENTAIRES

En complément du socle présenté au paragraphe précédent, un volume d'heure complémentaire est intégré à la part forfaitaire de l'accord-cadre. Ce dispositif permet, en fonction de l'analyse des besoins en ressources qui sera fait par la Cellule Planification, coordination, manifestations du TITULAIRE, de mettre en œuvre des moyens complémentaires afin de maintenir les obligations de résultats, dans le respect des exigences contractuelles.

Le volume d'heures complémentaire global sur la durée de l'accord-cadre est le suivant :

Sureté	Accueil	Regie technique	Sécurité Incendie	Ménage	Multitechnique (EL18)

60 500 heures	34 100 heures	13 000 heures	1 464 heures	224 heures	440 heures

Pour rationaliser le suivi de la consommation des heures complémentaires forfaitaires, mais également pour clarifier la justification du recours à ces moyens complémentaires, des « clés d'activations » types sont présentées à l'annexe « Effectifs complémentaires » du CCTP. Ces clés représentent la majorité des besoins de compléments de ressources nécessaires. Les échanges et le retour d'expérience partagé entre le TITULAIRE et l'ÉTABLISSEMENT PUBLIC en cours d'exécution de l'accord-cadre pourra permettre l'ajustement ou modification du contenu de ces clés d'activation en fonction des besoins d'exploitation.

Il est entendu que les heures d'agents d'accueil pourront également être utilisées pour la mise en place de moyens complémentaires sur la section 2 (réservation).

Si le volume d'heure complémentaire est consommé avant la fin de la période concernée, les compléments nécessaires et validés par l'ÉTABLISSEMENT PUBLIC seront déclenchés sur la base du Bordereau des prix unitaires.

12.4. ROLE DE LA CELLULE DE PLANIFICATION, COORDINATION, MANIFESTATIONS

Comme précisé à l'article sur l'organisation du pilotage et de la gestion globale, il est du rôle de la Cellule Planification, coordination, manifestations de travailler, analyser et proposer à l'ÉTABLISSEMENT PUBLIC l'organisation et la planification des moyens permettant d'assurer les prestations liées aux activités courantes, aux évènements exceptionnels et aux manifestations.

Pour ce faire, elle aura échangé et collecté les éléments auprès de tous les intervenants concernés du TITULAIRE afin de s'exprimer et d'avoir toute autorité pour échanger avec les représentants désignés de l'ÉTABLISSEMENT PUBLIC.

Pour la planification des ressources et dispositifs à mettre en œuvre en horaires d'ouverture public, le TITULAIRE doit analyser en amont l'impact sur son organisation et les moyens à mettre en œuvre, selon les événements pouvant avoir une incidence sur la fréquentation.

On entend par événement, les dispositions ayant un impact sur la fréquentation prévisible du musée, telles que :

- des variations connues : saisonnière (vacances scolaires…), hebdomadaire (week-ends…), journalière (1er dimanche du mois gratuit, jours fériés…). Les données sur la fréquentation des précédentes années seront communiquées au TITULAIRE pour lui permettre de réaliser ses analyses,
- des tarifications particulières : gratuité pour les jeunes de 18 à 25 ans…,
- de l'activité du musée : expositions temporaires, animations, dimanche de gratuité, campagnes de communication ou de promotion…
- des conditions extérieures pouvant avoir une influence sur la fréquentation globale ou localisée : conditions climatiques, événements de proximité…
- la tenue d'événements spécifiques (cf. annexe « Volumétrie des activités & manifestations ») pouvant interagir sur l'activité,

Les activités courantes nécessitant une organisation par la Cellule Planification, coordination, manifestations sont notamment :

- le fonctionnement quotidien de l'ensemble des sections à travers les plannings prévisionnels des agents,
- les tâches particulières de nettoyage (cf. article 20.2 du présent CCTP),
- les interventions de maintenance préventives décrites à l'article 25.7 du présent CCTP,
- L'accompagnement au suivi des travaux réalisés par l'ÉTABLISSEMENT PUBLIC (cf. article « Modifications des installations » du CCAP),
- les transferts vers/depuis le site de stockage externalisé,

Les échanges réalisés par le TITULAIRE dans le cadre des différentes réunions d'exploitation avec les représentants de l'ÉTABLISSEMENT PUBLIC et des échanges en réunion planification, permettent au TITULAIRE d'identifier les besoins exprimés par chaque pôle et des évènements particuliers des semaines à venir. Fort de son analyse, le TITULAIRE doit :

- proposer les clés d'activations jour par jour pour renforcer l'organisation des moyens
- exposer les prestations particulières nécessaires au bon déroulement des activités,
- vérifier la cohérence de la planification notamment entre la « Face PUBLIC » et la « Face SUPPORT »,
- signaler les risques éventuels liés à cette programmation,
- exposer les taux de réservation et la fréquentation attendue.

- prévoir rapidement et efficacement l'adaptation des moyens en fonction de la variation des besoins, notamment avant et après les lundis d'ouverture et dans le cadre des manifestations décrites en Section 13 du présent CCTP,
- analyser les problématiques imposées par la nature des événements et compléter les moyens minimaux pour garantir les obligations de résultat du présent accord-cadre.
- analyser les interactions entre les activités du musée, les opérations programmées, les événements puis proposer les ajustements de planification en terme de programmation d'opérations, de moyens, de mesures conservatoires ou dispositifs à mettre en œuvre pour garantir les obligations de résultat du présent accord-cadre.

La Cellule Planification, coordination, manifestations doit donc opérer un travail permanent d'analyse sur les 4 semaines glissantes à venir afin de proposer hebdomadairement à l'ÉTABLISSEMENT PUBLIC un support de préconisation de moyens à mettre en place ou non en complément des moyens minimaux (« socle »).

En terme de gestion administrative, la Cellule assure la gestion administrative et financière du contrat permettant d'assurer la fluidité des prestations sur tout son long : pendant les phases sensibles (démarrage, agrément des sous traitants, exercices comptables, actualisations, etc.) et tout au long de l'exploitation (commandes, situations, etc.).

12.5. SUPPORT AUX REUNIONS PLANIFICATION

Dans le cadre de la préparation de son support de réunion planification hebdomadaire le TITULAIRE répondra au principe de constitution de son support de la manière suivante :

1ere partie : Rappel synthétique des données de la semaine écoulée (S-1) :

- présentation des éventuels écarts entre les prévisions de fréquentation et le réalisé (donc des dispositifs complémentaires prévus).
- synthèse sur les opérations annoncées et planifiées (opérations dans des espaces publics : maintenance, travaux, montages…) et leur réalisation effective (Fait, Inachevé, Report)

2eme partie : La semaine en cours et les 4 semaines à venir (S à S+4) :

- prévision de fréquentation jour par jour avec les dispositifs proposés (Socle + compléments, par type de poste).
- mise en évidence des points d'alertes ou spécifiques liés à des événements, manifestations, zones fermée pour travaux, …
- synthèse des opérations spécifiques planifiées et leur impact sur l'exploitation (opérations maintenance, propreté, travaux…)

3eme Partie : tableau de bord de suivi de la consommation des heures complémentaires forfaitaires :

- le réalisé depuis le lancement des prestations de la phase Exploitation (% avancement heures consommées par type de ressources, % heure depuis le début de l'année en cours, % du mois en cours)
- les heures proposées pour les semaines à venir (tableau synthétique semaine par semaine et suivant le type de ressources (accueil, sureté, permanence nettoyage),
- un graphique de comparaison de courbes cumul visiteurs hebdomadaire / cumul heures des moyens complémentaires mis en œuvre)

Le support sert pour les échanges réalisés dans le cadre des réunions planification. Celui-ci doit rester synthétique et permettre une lecture claire et rapide. Il reprend systématiquement une période de six semaines glissantes :

S-1	*S*	*S+1*	*S+2*	*S+3*	*S+4*
Retour d'analyse sur le réalisé vs prévu	Confirmer la programmation des ressources conforme à validation du comité pilotage / Alerter en cas de modification de dernière minute.	Confirmer la programmation des ressources conforme à validation du comité pilotage / Alerter en cas de modification de dernière minute.	Proposition des ressources à faire valider au Comité pilotage	Proposition des ressources pour échange planification.	Proposition des ressources pour échange planification.

12.6. PROCESSUS DE VALIDATION DES MOYENS COMPLEMENTAIRES

Sur la base des échanges réalisés en réunion planification et des éventuelles demandes faites par les représentants de l'ÉTABLISSEMENT PUBLIC, la Cellule Planification, coordination, manifestations du TITULAIRE, après avoir effectué les modifications sur son support, transmettra ce support aux intervenants des réunions planifications ainsi qu'au responsable CMS du TITULAIRE.

Chaque semaine, lors des comités de pilotage, le responsable CMS (ou son adjoint en cas d'absence) devra présenter pour validation de la part de l'ÉTABLISSEMENT PUBLIC :

— le tableau de bord de synthèse qui reprend le volume d'avancement des consommations d'heures complémentaires,
— le tableau des moyens préconisés à J+10.

A l'issue de cette réunion les décisions (validation ou modifications) seront portées au Compte rendu de réunion du comité pilotage. Sans attendre la formalisation du compte rendu, le responsable CMS fera retour auprès de la Cellule Planification, coordination, manifestations du TITULAIRE pour les éventuelles modifications à apporter et pour valider la programmation de la mise en œuvre des moyens.

Le planning type suivant devra donc être présenté :

Process de planification type											
Qui	*Quoi*	*Quand*	J-3	J-2	J-1	J0	J1	J2	…	…	J10
Cellule planification CMS	Travail d'analyse et préconisation des moyens et ressources pour les 4 semaines à venir										
Cellule planification CMS	Transmission du support réunion planification vers les interlocuteurs de l'Etablissement Public										
Cellule planification CMS/ Représentants Etablissement Public	Réunion planification	Jour réunion planification									
Cellule planification CMS	Ajustement du support en fonction des échanges en réunion et transmission au Responsable CMS pour réunion comité pilotage	Jour réunion planification									
Responsable CMS	Présentation des moyens et ressources proposés à J+10 pour validation.	Jour comité pilotage									
Responsable CMS / Représentants Etablissement Public	Echange/Validation/Arbitrage sur les moyens présentés à J+10	Jour comité pilotage									
Responsable CMS	Retour vers cellule planification des décisions du comité pilotage.	Jour comité pilotage									
Cellule planification CMS	Mise à jour éventuelle du support. Organisation des moyens validés.	Dans les deux jours suivant le comité pilotage									
Cellule planification CMS	Mise en place des moyens validés	J+10 après comité pilotage									

12.7. DELAIS DE PREVENANCE EN CAS D'ANNULATION DES MANIFESTATIONS

L'ÉTABLISSEMENT PUBLIC peut être amené à annuler des manifestations publics ou privées. Dans ce cadre, il se réserve le droit d'annuler la commande des moyens préconisés le TITULAIRE en respectant les délais de prévenance suivants :

pour les manifestations publics :

— un délai de 7 jours calendaires avant le jours de la manifestation,
— un délai de 10 jours calendaires pour les manifestations nécessitant des moyens cumulés supérieurs à 100h,

pour les manifestations privées :

— un délai de prévenance de 10 jours calendaires.

12.8. RENFORTS CHEFS D'EQUIPE

Lorsque des manifestations publics ou privées nécessitent la présence d'effectifs minimum de 5 agents d'accueil et/ou de sécurité, le TITULAIRE doit intégrer un chef d'équipe parmi les intervenants.

L'ajout d'un chef d'équipe ne doit pas faire l'objet d'une rémunération complémentaire par le TITULAIRE.

Article 13. PRESTATIONS SPECIFIQUES DE GESTION GLOBALE

13.1. OUTILS INFORMATIQUES IMPOSES

Pour les logiciels cités ci-dessous, l'ÉTABLISSEMENT PUBLIC est titulaire des licences d'utilisation, et le TITULAIRE en doit la prise en charge au nom de l'ÉTABLISSEMENT PUBLIC, en respectant le nombre d'utilisateurs indiqué :

— Résao Des Espaces – du groupe SYNAPSE
Résao Des Espaces est un outil informatique spécifique utilisé au sein de l'établissement, pour la gestion des espaces. le TITULAIRE a donc l'obligation d'en assurer la continuité au nom et pour le compte de l'ÉTABLISSEMENT PUBLIC, pour 250 utilisateurs total au sein de l'établissement, et 10 accès simultanés.

— GMAO
Le TITULAIRE doit mettre en place un outil de GMAO, pour 50 utilisateurs total au sein de l'établissement, et 3 accès simultanés outre intervenants du TITULAIRE. L'outil utilisé actuellement est SAM FM de Planon – pour la GMAO et la GDI (hors section 10).

Hébergement

Les applications sont de type hébergées en mode SaaS (logiciel en tant que service) et accessibles par internet depuis n'importe quel poste informatique équipé d'une connexion internet.

Le TITULAIRE doit la souscription des contrats d'hébergement nécessaires.

Le TITULAIRE est responsable de l'évaluation des connexions simultanées nécessaires, en fonction des données quantitatives fournies, afin de garantir une utilisation fluide des applications par tous les utilisateurs.

Les règles de sécurité seront définies avec l'ÉTABLISSEMENT PUBLIC et notamment en créant un environnement propre aux applications utilisées par l'ÉTABLISSEMENT PUBLIC.

Licences d'utilisation

Les progiciels et/ou les licences d'utilisation des outils spécifiques informatiques mis en place par le TITULAIRE sont la propriété de l'ÉTABLISSEMENT PUBLIC.

A l'issue de l'accord-cadre, le TITULAIRE doit assurer la restitution de l'ensemble des données et informations dans des conditions permettant une parfaite utilisation par son successeur.

Accès des utilisateurs

Les utilisateurs de l'ÉTABLISSEMENT PUBLIC doivent accéder aux applications par le biais d'un navigateur web. Il peut être toléré que certaines fonctionnalités particulières (à préciser dans le mémoire de l'offre) nécessitent un accès particulier (client CITRIX par exemple).

Le TITULAIRE doit la mise en place de l'ensemble des matériels nécessaires pour l'accès de son personnel et de ses sous-traitants aux outils informatiques spécifiques mis en place afin d'assurer pleinement les missions et prestations qui lui sont confiées.

Droits et niveaux d'accès

Le TITULAIRE assure la gestion des droits et des niveaux d'accès aux applications suivant les consignes de l'ÉTABLISSEMENT PUBLIC.

D'une façon générale, les utilisateurs doivent avoir accès aux seules informations qui les concernent. Les droits seront limités au minimum sur la combinaison de critères techniques (sections de l'accord-cadre) et de critère géographique (espaces publics, espaces administratifs…).

L'ensemble est mis en application dans le respect de la réglementation relative à la Protection des données à caractère personnel (CF. Article idoine du CCAP).

Mise à disposition

La mise à disposition des outils informatiques spécifiques inclut les droits d'utilisation (licences) des applications et des logiciels connexes utilisés (systèmes d'exploitation, bases de données, outils de reporting…).

Les outils informatiques spécifiques sont mis à disposition 24h/24 et 7j/7.

Dans le cadre de la gestion des demandes d'intervention, le TITULAIRE assure la prise en compte et le traitement des incidents techniques sur les outils signalés par l'ÉTABLISSEMENT PUBLIC.

En cas d'interruption du fait du TITULAIRE ou de ses sous-traitants (fournisseurs, hébergeurs…), la remise en service doit être opérée dans un délai de quatre (4) heures durant les horaires « Administration ».

Les éventuels arrêts techniques pour maintenance ou mises à jour sont réalisés en dehors des horaires « Musée » et des horaires « Administration », sauf accord exprès de l'ÉTABLISSEMENT PUBLIC et en tout état de cause avec un préavis de quinze (15) jours.

Utilisation des outils par le TITULAIRE

Le personnel et les sous-traitants du TITULAIRE doivent utiliser l'ensemble des fonctionnalités des outils mis en place dans le cadre des prestations de l'accord-cadre afin d'assurer une qualité de service irréprochable à l'ÉTABLISSEMENT PUBLIC.

13.2. GESTION DE LA MAINTENANCE ASSISTEE PAR ORDINATEUR (GMAO)

Le TITULAIRE devra utiliser et maintenir une GMAO. Doivent y figurer : la planification de la maintenance, le suivi, l'historique, le suivi de la levée de réserve réglementaire, le suivi de la maintenance réglementaire.

Le périmètre des installations concernées par la prise en compte de cette GMAO est la totalité des installations techniques objet du présent accord-cadre de maintenance et d'exploitation.

Le TITULAIRE prendra à sa charge le contrat de maintenance de la GMAO qui devra comprendre les éventuelles mises à jour mineures et majeures.

Toutes les mises à jour sont à réaliser afin qu'aucune version ne soit sautée. Elles devront toutes être réalisées dans un délai d'un mois. Les plus-values concernant le contrat de maintenance de cet outil sont incluses à l'accord-cadre.

Le TITULAIRE s'assure de la tenue à jour de la GMAO lorsque les interventions réalisées par ses équipes sont terminées.

Une intervention ne donnant pas lieu à une remise en état définitive doit laisser le bon d'intervention de la GMAO ouvert jusqu'à la remise en état définitive. Des commentaires sur le bon d'intervention devront préciser la raison de cette mise en attente : devis en cours, en attente de pièce, en attente de commande.

Une mauvaise utilisation de la GMAO (mauvaise clôture, critère non renseigné…) ou des délais d'intervention ne respectant pas ceux annoncés dans l'annexe du CCTP pourront donner lieu à l'application des pénalités prévues à l'accord-cadre.

13.3. GESTION DES DEMANDES D'INTERVENTION (GDI)

Le TITULAIRE maintient à disposition de l'ÉTABLISSEMENT PUBLIC et des occupants du site, un service de gestion des demandes d'intervention. Il doit sa mise en place et son paramétrage. L'organisation et la procédure complète de gestion des demandes d'intervention doivent être décrits dans le mémoire de l'offre du TITULAIRE. L'outil doit être opérationnel à la fin de la « Période Transitoire ».

L'outil sera la principale source d'inscription des demandes d'intervention pour le personnel de l'établissement. Il doit donc être simple, accessible, ergonomique. Le TITULAIRE devra produire un manuel d'utilisation simple en fin de période de préparation.

Au quotidien, les demandes proviendront majoritairement de quelques dizaines de personnes contacts : les assistants de direction, quelques grands demandeurs, et d'autres plus ponctuels. Pour ces personnes, dont la majorité est déjà connue, le TITULAIRE devra se tenir à disposition pour organiser, par deux fois sur deux dates différentes, une réunion de présentation de l'outil. Ces formations sont à tenir pendant la période de préparation, à convenir directement avec les intéressés.

L'outil peut, ou pas, être le même que la solution GMAO, si tant est que la concaténation des informations des deux outils est simplement réalisable. Notamment, les équipements techniques doivent être représentés de la même façon. Ceci, pour la bonne réalisation du reporting, ou s'il est nécessaire de sortir l'historique de toutes interventions d'un équipement.

N.b. : les demandes d'intervention concernant l'informatique sont suivies sur un logiciel à part.

Prise en compte des demandes

Durant les « Horaires Administration », le TITULAIRE doit assurer la prise en compte et le traitement des demandes d'interventions via l'outil de GDI. Le TITULAIRE assure les fonctions suivantes :

- la réception des demandes des occupants du site via la GDI,
- le retour d'information, sous un délai maximal de soixante (60) minutes, auprès des demandeurs de l'ÉTABLISSEMENT PUBLIC indiquant la bonne prise en compte de leurs demandes,
- l'analyse des demandes,

- le déclenchement des actions pertinentes,
- le suivi de bonne fin des actions,
- le retour d'information aux demandeurs, via la GDI, tout au long du processus de traitement,
- la validation de la clôture de l'action,
- la synthèse des informations et statistiques permettant à l'ÉTABLISSEMENT PUBLIC de mesurer les performances du TITULAIRE.

Suivi des demandes et relances

Le TITULAIRE doit suivre le traitement des demandes par les intervenants concernés et veiller à ce qu'ils les prennent en charge, sans retard. Il doit effectuer les relances nécessaires en cas de dépassement de délai pour la prise en charge ou pour le traitement des demandes.

Informations des demandeurs

Le TITULAIRE doit être en mesure de répondre aux demandes d'information des demandeurs sur le traitement de l'intervention.

En cas de délai nécessaire pour le traitement d'une demande, le TITULAIRE doit justifier au demandeur la raison de ce délai et l'informer sur l'avancée de sa demande.

Validation des clôtures

Avant de clôturer chaque demande, le TITULAIRE doit vérifier la validité de l'intervention effectuée au regard des objectifs fixés à l'accord-cadre.

Pour les problèmes courants, il peut simplement vérifier la clarté et l'exhaustivité du message de clôture proposé par l'intervenant concerné. En cas d'ambiguïté ou de formulation laconique du type « RAS », il doit refuser la clôture et exiger les compléments d'information nécessaires.

En cas de difficulté particulière conduisant à un conflit pour valider une clôture, le TITULAIRE doit informer l'ÉTABLISSEMENT PUBLIC afin d'effectuer les arbitrages nécessaires auprès du demandeur ou de l'intervenant concerné.

Informations et statistiques

Le TITULAIRE exploite la base de données de toutes les demandes. Il en assure le suivi et en mène l'analyse selon les critères mis au point d'un commun accord avec l'ÉTABLISSEMENT PUBLIC.

Le TITULAIRE communique chaque mois à l'ÉTABLISSEMENT PUBLIC les analyses et les statistiques liées à son activité de gestion des demandes d'interventions. Il est notamment indiqué pour chaque intervention, les éléments suivants :

- le type d'opération,
- le libellé,
- l'équipe travaux et le superviseur,
- la localisation,
- le domaine,
- l'équipement,
- le type de défaut constaté,
- les dates et heures prévisionnelles de début et de fin,
- les dates et heures réelles de début et de fin,
- le délai de remise en état de l'installation, correspondant au délai entre l'inscription et la clôture de la demande,
- le compte rendu détaillé,
- les heures passées par chaque intervenant,
- la liste des pièces de rechange utilisées.

La maîtrise du nombre de demandes d'intervention est un bon indicateur de :

- la qualité de la maintenance préventive,
- l'efficacité des interventions correctives,
- la bonne réactivité et de la compétence du TITULAIRE,
- la qualité de la communication et de la pédagogie auprès des utilisateurs.

L'analyse des demandes d'interventions est intégrée dans le reporting.

13.4. GESTION DES ALARMES ISSUES DES SUPERVISIONS

LE TITULAIRE doit proposer une organisation permettant de prendre en compte les différentes alarmes issues des supervisions, durant les « Horaires Administration + Musée » selon les délais d'apparition suivants :

- 10 minutes pour toutes les alarmes des équipements de criticité C1 (cf. sections 9 et 10),

— 2 heures ouvrées pour toutes les alarmes des équipements de criticité C2 et autres criticités.

Le TITULAIRE prendra à sa charge la création des postes d'exploitation complémentaires, dans ses locaux, et la hiérarchisation des alarmes en fonction de la criticité des équipements, validée préalablement par l'ÉTABLISSEMENT PUBLIC.

13.5. GESTION DES ESPACES

Le TITULAIRE assure la gestion de l'outil informatique de Gestion des Espaces décrit plus haut. Cet outil permet d'organiser l'occupation :

— des espaces publics (théâtre, cinéma, ateliers, salles de cours, galerie jardin, etc.),
— des espaces administratifs (salles de réunions, etc.).

13.6. SUIVI DES ENERGIES ET FLUIDES

Le TITULAIRE assure le suivi des énergies et fluides du site dans le cadre des dispositions de la « Section 9M - Performance énergétique » du présent CCTP.

13.7. DERATISATION DESINSECTISATION DESINFECTION

La 3D prend une importance stratégique sur le musée par son impact majeur dans l'enjeu de conservation des œuvres. La sous-traitance de la prestation reste libre, toutefois le pilote attribué concrètement au suivi doit être un membre du pilotage général (responsables généraux & responsables de face), et non via un circuit de contacts indirect lié à une éventuelle sous-traitance secondaire.

Lieux considérés

Le TITULAIRE assure les prestations de lutte contre les infestations de l'ensemble des locaux et espaces du musée y compris le restaurant d'entreprise, les locaux techniques, trémies, ateliers, jardins, réserves (objets et médiathèque), aire de livraison, vestiaires publics. Le TITULAIRE assure ces mêmes prestations pour le site de Morangis, périmètre extérieur et intérieur (locaux de circulation, de stockage d'équipement ou de fournitures et réserves contenant des collections).

Le TITULAIRE prête une attention toute particulière aux locaux où sont entreposés les œuvres ainsi que les locaux dans lesquels elles cheminent. Pour le musée il s'agit des réserves JB, des réserves S1, du Plateau des Collections et des mezzanines, des locaux de la bibliothèque de recherche dont le cabinet des fonds précieux, du salon de lecture Jacques Kerchache, de l'atelier de préparation aux expositions niveau R1 Université, de l'atelier de restauration niveau R2 Université, de la VDI, de l'aire de livraison, etc.). Pour le site de Morangis, il s'agit des réserves de collections d'objets de grand format et des circulations donnant sur le quai de déchargement.

Dans tous les espaces la fréquence minimale d'intervention est trimestrielle, mais le TITULAIRE est tenu à l'obligation de résultats. Les interventions complémentaires, rendues nécessaires par la présence d'insectes ou de rongeurs sont de ce fait incluses dans le forfait de rémunération sans supplément de prix.

Préparation et livrables associés à toutes les prestations de lutte contre les infestations

Le TITULAIRE doit transmettre (et soumettre à validation préalable par le pôle Conservation-Restauration, secteur Conservation préventive :

— les fiches techniques et des données de sécurité des pièges et produits de traitement ;
— la localisation sur plan des pièges ;
— des rapports de visite et renouvellement systématique des pièges périmés ou saturés ;
— la fréquence de remplacement des pièges et appâts, laquelle doit respecter les normes fabricant quant à leur date limite d'efficacité ;
— le rapport de la première phase d'identification des espèces de nuisibles et une proposition, le cas échéant, pour une campagne ciblée soumise à validation (type de pièges, quantité, implantation, fréquence d'inspection).

Le TITULAIRE devra alerter en cas d'infestation avérée le pôle Conservation-Restauration, secteur Conservation préventive pour définir les mesures d'urgence. Ces mesures seront proposées sous la forme d'un protocole d'intervention à soumettre pour validation préalable par le pôle (dates, durée, localisation, préparation du chantier, nombre d'intervenants, type de produit, mode de diffusion, quantité, etc.).

Lutte contre les vertébrés (« dératisation »)

La lutte contre les infestations biologiques de vertébrés porte à la fois sur les mammifères (rongeurs, chiroptères, etc.) et les oiseaux. Les interventions sont distinguées en fonction du caractère périodique ou occasionnel.

Interventions périodiques : lutte contre les rongeurs

Le TITULAIRE assure les prestations de lutte contre les rongeurs (« dératisation ») en tenant compte des dispositions suivantes :

- dératisation des extérieurs et intérieurs des bâtiments par utilisation de postes rigides anti-rongeurs sécurisés (pas d'utilisation de plaque engluée) ;
- relevé des quantités d'appâts consommés sur une base trimestrielle ;
- remplacement des appâts et/ou des pièges autant que de besoin.

Interventions ponctuelles : lutte contre les autres familles de vertébrés

Le TITULAIRE assure des prestations de lutte contre tout nuisible, mammifère ou oiseau, qui viendrait :

- à perturber le fonctionnement du musée, et en particulier la réception du public ;
- à augmenter les risques de dégradation des collections du musée.

Ces prestations, de type divers en fonction des situations considérées (présence voire entrée dans le bâtiment de renards, de fouines, de loirs, de chauves-souris, de lézards, de serpents et de toutes espèces d'oiseaux), peuvent inclure des procédures de capture vifs ou morts, de répulsion, de blocage, de piégeage, etc. Que des produits biocides doivent ou non être utilisés, une validation de la procédure d'exclusion ou d'éradication devra être effectuée lors de chaque instance par le pôle Conservation-Restauration.

Lutte contre les insectes (« désinsectisation »)

Le TITULAIRE doit le piégeage à glu avec phéromones contre les insectes kératophages. Le type et le modèle de piège, l'emplacement des pièges, la nature et la marque de la phéromone seront soumis à validation par le pôle Conservation-Restauration préalablement à toute utilisation. Le relevé des pièges sera trimestriel, et inclura l'indication du nombre de captures faites sur chaque piège pour au moins trois espèces d'insectes : *Tineola bisselliella*, *Tinea pellionella* et *Plodia interpunctella*. Les plaques contenant d'autres insectes seront présentées au chargé de la conservation préventive pour identification.

Le TITULAIRE doit l'entretien des détecteurs électriques d'insectes volants (DEIV) existants, et notamment le remplacement des lampes une fois par an, le remplacement des plaques de glu, la vidange et nettoyage des plateaux réceptacles d'insectes, le nettoyage de la grille. Les caractéristiques des lampes à utiliser pour les DEIV seront soumises à validation par le pôle Conservation-Restauration préalablement à toute utilisation.

Après chaque intervention, il doit faire l'analyse des insectes collectés et prévoir les mesures curatives si nécessaire.

Le TITULAIRE assure semestriellement un traitement de désinsectisation des espaces à fort risques de développement d'insectes :

- locaux à poubelles,
- garage,
- locaux à proximité des bassins d'eaux exhaure,
- les fosses de parking,
- les trappes de réserves, etc.

Les produits et méthodes utilisées sous soumise à validation préalable par le pôle Conservation-Restauration, la validation restant valide pendant la durée de l'accord-cadre sauf si demande de modification par le musée. Cette prestation est assurée dans une nuit qui précède un jour de non exploitation des espaces ou d'une zone spécifique.

Le TITULAIRE assure des prestations exceptionnelles de lutte contre des insectes en cas d'infestation active. Ces prestations, de type divers en fonction des situations considérées, peuvent inclure des procédures de répulsion, de blocage, de piégeage et d'éradication. Que des produits biocides doivent ou non être utilisés, une validation de la procédure d'exclusion ou d'éradication devra être effectuée lors de chaque instance par le pôle Conservation-Restauration.

Lutte contre les micro-organismes (« désinfection »)

Le TITULAIRE assure des prestations exceptionnelles de lutte contre des micro-organismes en cas d'infestation active. Ces prestations, de type divers en fonction des situations considérées, peuvent inclure des procédures d'identification des souches considérées, de nettoyage mécanique par aspiration des locaux, d'assainissement de l'air par diminution des contaminants en présence et d'éradication par désinfection. Que des produits biocides doivent ou non être utilisés, une validation de la procédure d'éradication devra être effectuée lors de chaque instance par le pôle Conservation-Restauration.

13.8. CONTROLES REGLEMENTAIRES

13.8.1. Contrôles réglementaires à la charge du TITULAIRE

Les contrôles réglementaires sur les installations figurant à l'accord-cadre et devant être réalisés par des techniciens compétents, ou des sociétés spécialisées, sont intégralement à la charge du TITULAIRE (suivi, déclenchement et réalisation) dans le cadre des prestations relatives aux sections concernées. A ce titre, charge au TITULAIRE de contrôler l'exhaustivité et les fréquences à réaliser, au regard des réglementations en vigueur.

A l'occasion de sa prise en charge technique pendant la Période Transitoire, le TITULAIRE devra mettre en avant les équipements dont la maintenance est réglementaire. Il pourra s'aider pour cela de la liste des maintenances sensibles & réglementaires en annexe « Liste des maintenances importantes » du présent CCTP.

Le suivi de ces maintenances se fera à l'aide de la GMAO et chaque compte rendu devra y apparaitre. Les retards sur une maintenance réglementaire pourront faire l'objet de pénalités prévue à l'accord-cadre.

13.8.2. Contrôles réglementaires à la charge de l'ÉTABLISSEMENT PUBLIC

Les contrôles à faire réaliser par un organisme agréé au sens de la réglementation (électricité, moyens de secours, ascenseurs…) sont pris en charge par l'ÉTABLISSEMENT PUBLIC dans le cadre d'un Marché public, pour les installations suivantes :

Contrôles réglementaires	Fréquence
Installations électriques, y compris protection contre la foudre	Annuelle et Quadriennale
Ascenseurs et Monte-charges	Annuelle et Quinquennale
Monte handicapés	Annuelle
Portes Automatiques	Semestrielle
Nacelles	Semestrielle
Moyens de secours incendie, y compris sprinkler, extinction automatique à gaz inerte	Annuelle et Triennale
Système de Sécurité Incendie	Annuelle et Triennale
Aération et assainissement	Annuelle
Équipements scéniques	Annuelle
Équipements sous pression	Tous les 48 mois
Point d'ancrage et ligne de vie	Annuelle

Le TITULAIRE doit assurer, dans le cadre des opérations de vérifications dont la réalisation est confiée à un organisme agréé (listées dans le tableau ci-dessus) :

- la planification, le déclenchement et le suivi des contrôles réalisés par un organisme agréé, en lien avec l'ÉTABLISSEMENT PUBLIC,
- l'accompagnement des contrôleurs par le personnel le plus adéquat (y compris sous-traitants) pour l'assistance générale ainsi que toutes les manœuvres, consignations et tous les montages et démontages nécessaires pour lui permettre d'assurer sa mission en toute sécurité et de façon la plus complète possible,
- le technicien accompagnant le contrôleur doit lever immédiatement toutes les remarques de criticité 1 afin qu'elles n'apparaissent pas dans le rapport : soit en solutionnant l'anomalie, soit en mettant en sécurité l'installation,
- l'analyse des rapports,
- la résolution des anomalies de criticité 2 et 3 figurant aux rapports et relevant du présent accord-cadre, **dans un délai maximum de deux (2) mois après la réception du rapport**,

- l'établissement des propositions chiffrées pour la résolution des anomalies ne relevant pas de l'accord-cadre, dans le même délai de deux (2) mois. Ces devis sont considérés comme des documents à remettre au titre de l'accord-cadre et leur non remise dans le délai prévu expose le TITULAIRE à l'application de la pénalité prévue à l'accord-cadre,
- l'enregistrement des réserves transmises par l'organisme agrée via l'ÉTABLISSEMENT PUBLIC dans la GMAO, et le suivi régulier de levée des anomalies dans l'outil. Un tableau de bord devra être intégré aux rapports périodiques d'activité,

Le TITULAIRE doit également assurer les opérations d'entretien et de vérifications réglementaires, dont la réalisation est assurée par l'exploitant ou des « techniciens compétents » ou « sociétés spécialisées ». Le TITULAIRE a en charge toutes ces opérations (planification, suivi, déclenchement et réalisation).

Dans tous les cas, le TITULAIRE est responsable de la tenue à jour du registre de sécurité, lors du passage des intervenants pour effectuer ces contrôles.

Chapitre 4. ACCUEIL (SECTION 1)

Article 14. PRESTATIONS DE LA SECTION 1

14.1. PRESENTATION GENERALE DU SERVICE ATTENDU

Au travers de la mission d'accueil, le TITULAIRE doit être le garant de la satisfaction et du confort des visiteurs, tout au long de leur expérience du musée et du jardin, depuis l'information demandée par téléphone pour préparer la visite, jusqu'au moment de quitter le site.

Les missions décrites ci-après constituent le socle indispensable des actions qui permettent d'atteindre cette satisfaction du public, mais elles ne sauraient constituer une liste exhaustive. Le TITULAIRE fait son affaire de la mise en œuvre de toutes les actions complémentaires nécessaires à cette satisfaction. Des propositions sont attendues de la part du TITULAIRE pour améliorer la qualité de la prestation.

Le musée du quai Branly – Jacques Chirac accueille, dans divers espaces, des visiteurs aux profils et aux attentes variés. Afin de réussir ses missions transversales d'information, de proactivité et de conseil, le TITULAIRE doit garantir une polyvalence des agents mais également une responsabilisation des équipes autour de différents savoir-faire, ou axes de compétence :

- Accueil en sous-face et billetterie (jardin), contrôles d'accès et vestiaires ;
- Accueil général, notamment autour des outils gratuits/payants d'information et de médiation ;
- Accueil des groupes pour les activités de médiation ;
- Accueil des individuels pour les activités de médiation ;
- Accueil pour les personnes en situation de handicap (PSH), les personnes fragilisées, les personnes issues du champ social, etc…,
- Accueil des activités éducatives de médiation (ateliers, formations, cours),
- Accueil à l'occasion des concerts, projections de cinéma et spectacles, des événements, des cours, colloques et conférences, etc…,
- Accueil pour la médiathèque : bibliothèque de recherche, salon de lecture Jacques KERCHACHE.

Le TITULAIRE tiendra compte de ces axes de compétence, à travers la formation, le reporting et son organisation, pour garantir la qualité exigée par l'établissement public du musée du quai Branly –Jacques Chirac dans l'accueil de ses visiteurs.

Le TITULAIRE assure un dispositif de qualité autour de plusieurs principes :

- le relationnel (sourire, proactivité, rôle d' « ambassadeur », etc.),
- l'amélioration des process à partir de la vérité ressentie par le visiteur (enquêtes mystères, contrôles par l'Établissement Public et/ou par un cabinet indépendant, etc.),
- la formation continue aux attitudes de service en relation avec les chefs d'équipe,
- le savoir-être face aux publics nécessitant une attention particulière (cf. ci-après).

Les missions décrites ci-après ne spécifient pas les différents types de public, mais il est entendu que le TITULAIRE garantit l'adaptation de l'ensemble de ses actions décrites ci-dessous, aux différents profils de public, notamment :

- visiteurs étrangers : tous les agents d'accueil doivent pratiquer l'anglais couramment à minima,
- visiteurs en situation de handicap : tous les agents d'accueil seront formés (formation initiale et continue) à l'accueil des publics en situation de handicap . Le TITULAIRE assurera la présence permanente d'un poste agent d'accueil pratiquant la langue des signes française (LSF) durant les heures d'ouverture du musée,
- De plus, tous les agents devront :
- gérer des files d'attentes ;
- assurer une distribution sélective des documents gratuits (plans, brochures, guides, …) ;
- assurer la bonne distribution des outils de médiation non imprimés, ainsi que leur bon fonctionnement, y compris ceux déployés en cours de marché ;
- promouvoir la programmation et les outils d'aide à la visite et d'information en conseillant et en mettant en avant les propositions adaptées aux visiteurs, selon leurs besoins et profils,

- participer à la promotion des activités du musée par les moyens et outils qui leurs sont mis à disposition notamment pendant les manifestations,
- connaitre et pratiquer les plans d'urgence,
- intervenir auprès des publics afin de faire respecter le règlement intérieur et/ou jardin du musée,
- être muni de la sacoche, du badge affichant les langues parlées et du kit d'évacuation,
- remonter les informations de terrain tels que : problèmes récurrents, stock de matériel, problème entre agent et visiteur, etc.,
- participer aux enquêtes auprès des publics, notamment par la distribution et le recueil de questionnaires, et en s'assurant du bon fonctionnement des livres d'or numériques (le cas échéant, appliquer les procédures de dépannage communiquées par l'ÉTABLISSEMENT PUBLIC).
- Conformément à l'article « Tenues vestimentaires » du CCAP, l'ensemble du personnel et des encadrants portera des tenues uniformes, conformes à la profession et validées par l'ÉTABLISSEMENT PUBLIC. Le TITULAIRE proposera, au démarrage de la prestation, de choisir une coupe parmi trois minimums présentés. Par la suite et tous les 6 mois, un choix de coloris adapté à la saison sera proposé à l'ÉTABLISSEMENT PUBLIC. Les couleurs des tenues des hommes seront assorties à celle des femmes (chemise/polo, cravate…). En hiver, les vestes devront pouvoir être portée sur des vêtements chauds.
- Dans la proposition des coupes, les tissus à faible coût environnemental seront à préférer (100% recyclé, label BIO, GOTS, OEKO-TEX, …). Aussi, dans la limite de leur état d'usage, la réutilisation des mêmes tenues entre 2 saisons est systématiquement à proposer.
- Il est précisé que l'utilisation du téléphone personnel et smartphone est interdite.

Cette section est chargée du suivi des stocks des documents d'information et de médiation du public ; et devra en assurer l'approvisionnements dans bacs et présentoirs en lien avec la section 5 (Logistique).

- Cette section est chargée de compléter les tableaux de bord (suivi des groupes, des prêts de matériels, …) qui auront été proposés à la fin de la « Période Transitoire » et mis en place après validation préalable de l'ÉTABLISSEMENT PUBLIC.

14.2. PRESTATIONS D'ACCUEIL PHYSIQUE DU PUBLIC

14.2.1. Accueil jardin

Le TITULAIRE doit notamment assurer les missions suivantes :

- adopter sourire et formules de courtoisie d'usage, en toute circonstance,
- orienter les visiteurs vers les différents espaces du site, et notamment les guichets, l'entrée et la sortie du musée et du jardin, le café jardin la librairie…,
- orienter les visiteurs vers les distributeurs automatiques de billets (externes et internes) et, au besoin, les assister dans leur utilisation de ces automates,
- informer le public sur le temps d'attente, tant à l'oral par des annonces successives que par de la signalétique fixe à mettre à jour en temps réel en fonction de l'état de la fréquentation et des files d'attente
- orienter les visiteurs vers les files d'attente de manière appropriée, et notamment identifier les visiteurs prioritaires, les visiteurs se rendant à une activité à séance, les groupes, les adhérents, etc. et les orienter en fonction de leur profil, guider les publics des manifestations privées ou gratuites,
- faire respecter la zone de confidentialité devant les billetteries,
- gérer les flux de visiteurs et les files d'attente en relation avec les prestations de sûreté du TITULAIRE et selon les méthodes de gestion des flux établies avec l'ÉTABLISSEMENT PUBLIC, notamment en ce qui concerne les plans de sureté et/ou de sécurité,
- informer les visiteurs sur l'actualité et la programmation des espaces muséaux et promouvoir les activités proposées de manière adaptée au type de public,
- dans les périodes de forte affluence (longue file d'attente), devancer les visiteurs en recueillant leurs besoins afin de raccourcir le temps de passage en caisse et donner les informations sur le temps d'attente,
- assurer le réapprovisionnement des distributeurs de documents.

14.2.2. Accueil général

Le TITULAIRE doit notamment assurer les missions suivantes :

- adopter sourire et formules de courtoisie d'usage, en toute circonstance (bavardage à proscrire) ;
- s'exprimer poliment et respectueusement, en toute circonstance (avec les visiteurs comme avec ses collègues ou d'autres prestataires) ;
- informer et orienter les visiteurs (notamment en commentant le plan du site), distribuer les documents selon les directives de l'ÉTABLISSEMENT PUBLIC et le contexte d'affluence. Le Titulaire devra également être force de propositions en la matière ;

- aller au devant des visiteurs pour leur proposer aide et conseil y compris physiquement en sortant de la banque d'accueil si nécessaire,
- proposer et distribuer les outils de médiation gratuits (guides, livrets enfants, sacs d'exploration, applications gratuites…), assurer un suivi du niveau de prise de ces outils et faire un reporting régulier sur ces outils (prise, éventuels retours des visiteurs, dysfonctionnements etc.) ;
- informer et promouvoir les activités et évènements auxquelles les visiteurs peuvent participer en fonction de leur profil ;
- inciter les visiteurs à l'adhésion et à la location d'un audioguide ;
- assurer la distribution des matériels d'aide à l'accessibilité comme les fauteuils, loupes, boucles à induction magnétique dont le TITULAIRE assurera la maintenance et la garde,
- proposer et distribuer les outils de confort de visite qui sont à retirer au vestiaire (poussettes, cannes sièges, …),
- gérer, garder en lieu sûr, maintenir (technique et/ou nettoyage, etc.) les outils communicants (téléphones, tablettes, etc.) ; l'ÉTABLISSEMENT PUBLIC pourra demander au TITULAIRE d'organiser la distribution déportée de ces outils dans le cadre de certaines manifestations se déroulant dans le jardin, le hall JB, au théâtre Claude Lévi-Strauss, …,
- conseiller, assister et accompagner les visiteurs en situation de handicap dans leur découverte du musée et du jardin ;
- repérer et prendre en charge sans délai les personnes visiblement en situation de handicap afin de leur proposer les outils d'information et de médiation adaptés ainsi que, le cas échéant, un accompagnement ;
- accueillir et accompagner les visiteurs extérieurs, possédant une autorisation, à la muséothèque, pour les consultations d'œuvres ;
- orienter les visiteurs vers les livres d'or et les accompagner au besoin dans la prise en main du livre d'or électronique ;
- t ;
- passer les annonces au microphone au moins en deux langues (français et anglais) en sélectionnant correctement les espaces de diffusion ; ces annonces peuvent concerner l'ouverture et la fermeture du musée et du jardin, les enfants perdus, les actualités du musée et du jardin…
- assurer la repose des outils au desk d'accueil, y compris des audioguides,) mise en sécurité et remise le lendemain au concessionnaire concerné.
- L'enregistrement des annonces sonores pérennes, avec validation préalable du texte par l'ÉTABLISSEMENT PUBLIC, est prévu hors forfait au bordereau des Prix Unitaires

14.2.3. Accueil des groupes adultes

Le point d'accueil des groupes adultes dans le Hall est également le point de départ de toutes les activités en groupe avec des participants de + de 18 ans et pour les individuels avec des participants de+ de 12 ans, des activités avec enfants de 0 à 3 ans, des visites PSH , etc.

Le TITULAIRE doit notamment assurer les missions suivantes :

- adopter sourire et formules de courtoisie d'usage, en toute circonstance,
- s'exprimer poliment et respectueusement, en toute circonstance (avec les visiteurs comme avec ses collègues ou d'autres prestataires)
- s'assurer de la bonne réalisation du planning journalier d'arrivée des groupes et notamment :
  - gérer les flux de départ des groupes,
  - s'assurer de la présence des intervenants et de leur respect des horaires de début et de fin d'activités,
  - appeler l'intervenant ou le responsable du groupe en cas de retard de l'un ou de l'autre,
  - équiper en audiophones les groupes et individuels adultes en visite guidées,
  - vérifier la carte de guide-interprète ou de conférencier pour les visites autonomes,
  - distribuer les autocollants « droit de parole » pour les groupes autonomes,
- informer et orienter les responsables de groupes adultes qui souhaitent réserver une visite de la procédure à suivre,
- rappeler les consignes de bonne conduite dans le musée et le jardin (notamment la discrétion, l'interdiction de prendre des photos avec flash ou avec trépied, de toucher les œuvres…).
- Vérifier les billets

14.2.4. Accueil des groupes scolaires et familles

Le TITULAIRE doit notamment assurer les missions suivantes :

- adopter sourire et formules de courtoisie d'usage, en toute circonstance,
- s'exprimer poliment et respectueusement, en toute circonstance (avec les visiteurs comme avec ses collègues ou d'autres prestataires),

— s'assurer de la bonne réalisation du planning journalier d'arrivée des groupes transmis par l'ÉTABLISSEMENT PUBLIC, et notamment :

- gérer les flux d'arrivée,
- organiser l'attente des groupes et les orienter vers le vestiaire,
- s'assurer de la présence des intervenants,
- appeler l'intervenant ou le responsable du groupe en cas de retard de l'un ou de l'autre (selon la procédure convenue avec l'ÉTABLISSEMENT PUBLIC),
- équiper en audiophone les groupes scolaires(dont enfants à partir de 12 ans – 5ème) en visite guidée ,
- vérifier la carte des guide-conférenciers pour les visites autonomes qui ne sont pas assurées par le professeur accompagnant le groupe,
- distribuer les autocollants « droit de parole » pour les groupes autonomes,
- trouver des solutions en cas de défaillance du guide-conférencier ou conteur (selon la procédure convenue avec l'ÉTABLISSEMENT PUBLIC),

— assurer l'accueil des familles dans le cadre des activités de médiation, ainsi que des évènements qui se déroulent ou démarrent au niveau JB, et notamment :

- vérifier et valider les billets ou, en cas d'activités gratuites, mettre en œuvre les procédures établies en concertation avec l'ÉTABLISSEMENT PUBLIC (distribution des tickets correspondant à la jauge de l'activité par exemple),
- faire patienter les visiteurs en salle d'attente ou dans les guides files installés à cet effet,
- informer et conseiller les visiteurs sur les services offerts,
- promouvoir et gérer au moyen de tous les outils (documents d'information, passeports à compléter, sacs d'explorateur, etc.) de médiation les activités familles,
- présenter l'intervenant aux visiteurs et le contacter en cas de retard (selon la procédure convenue avec l'ÉTABLISSEMENT PUBLIC),

— informer et orienter les responsables de groupes et les visiteurs individuels qui souhaitent réserver une activité de la procédure à suivre,
— assurer la gestion du vestiaire (tout type de casiers) scolaires pour chacun des groupes accueillis,
— orienter les groupes et les visiteurs individuels vers la salle d'atelier, en les accompagnant si nécessaire,
— rappeler les consignes de bonne conduite dans le musée et le jardin (notamment l'interdiction de toucher les œuvres, de parler fort, de courir…),
— indiquer les services accessibles aux groupes et aux familles dans cet espace (toilettes, vestiaire, …), et le cas échéant les conduire et leur expliquer le fonctionnement,
— informer sur les lieux autorisés pour les pique-niques,
— veiller à la mise en place, par les autres services du TITULAIRE (propreté, logistique…), des salles d'atelier conformément au planning des activités,
— distribuer les documents d'information et médiation, et mise à disposition du matériel numérique pédagogique.

14.2.5. Gestion du vestiaire principal

Le TITULAIRE doit notamment assurer les missions suivantes :

— adopter sourire et formules de courtoisie d'usage, en toute circonstance,
— s'exprimer poliment et respectueusement, en toute circonstance (avec les visiteurs comme avec ses collègues ou d'autres prestataires),
— gérer la dépose et la reprise des vêtements et objets acceptés par le règlement de visite de l'ÉTABLISSEMENT PUBLIC,
— proposer et gérer le prêt et la restitution de matériel facilitant la visite de certains visiteurs (poussette-canne, porte-bébé, fauteuil roulant, siège trépied…) ; l'ÉTABLISSEMENT PUBLIC pourra demander au TITULAIRE d'organiser la distribution déportée de ces matériels dans le cadre de certaines manifestations se déroulant dans le jardin, le hall JB,…,
— assurer la centralisation des objets trouvés dans le musée conformément à la procédure existante (enregistrement sur une main courante et transmission mensuellement au service des objets trouvés situé rue des Morillons) ; le TITULAIRE devra prévoir des boites de rangement adaptées pour conserver hermétiquement ces objets trouvés et limiter ainsi tout risque de contamination des espaces muséographiques (mites,…),
— Veiller au bon usage de la borne de rechargement des téléphones portables par le public.
— Le TITULAIRE mettra en place le dispositif de protection des parapluies (meuble à parapluie) et s'approvisionnera en sacs transparents et scellés afin de prendre en charge les ordinateurs portables, les tablettes, ...

14.2.6. Contrôle des titres d'accès

Le TITULAIRE doit notamment assurer les missions suivantes :

- adopter sourire et formules de courtoisie d'usage, en toute circonstance,
- s'exprimer poliment et respectueusement, en toute circonstance (avec les visiteurs comme avec ses collègues ou d'autres prestataires),
- vérifier et valider les titres d'accès de tous les visiteurs aux espaces des collections permanentes et des expositions temporaires du musée et du jardin,
- gérer, à la demande de l'ÉTABLISSEMENT PUBLIC, des contremarques pour optimiser les flux et files d'attente des espaces (manutention des tensions guide, personnels d'accueil et de surveillance, signalétiques, création et fourniture des contremarques, etc.),
- vérifier les titres
    - donnant droit à la gratuité d'entrée et enregistrer (informatiquement et manuellement) leur passage,
    - permettant l'application de tarifs spécifiques,
- renseigner sur le temps d'attente éventuel après contrôle d'accès, notamment lors des expositions temporaires dans les mezzanines et la Galerie Jardin, et mettre à jour la signalétique fixe en fonction de l'état de l'affluence,
- renseigner sur les éventuels opérations ou travaux en cours dans les espaces accessibles au public, qui pourraient altérer la qualité de la visite,
- informer les personnes à mobilité réduite ou handicapées sur la difficulté d'accès au plateau des collections par la rampe et, le cas échéant, les accompagner par l'ascenseur,
- faire une remise sélective des documents conformément aux instructions de l'ÉTABLISSEMENT PUBLIC.

14.2.7. Accueil et information dans les espaces d'expositions et le hall

Le TITULAIRE doit notamment assurer les missions suivantes :

- adopter sourire et formules de courtoisie d'usage (dire bonjour puis au revoir, formules politesses, être pro actif, …), en toute circonstance,
- s'exprimer poliment et respectueusement, en toute circonstance (avec les visiteurs comme avec ses collègues ou d'autres prestataires),
- gérer, à la demande de l'ÉTABLISSEMENT PUBLIC, les files d'attente pour optimiser les flux des espaces (manutention des tensions guide, personnels d'accueil et de surveillance, signalétiques, etc.),
- gérer le temps d'attente et informer les visiteurs,
- distribuer de la documentation aux visiteurs et gérer le réapprovisionnement des présentoirs et des stocks,
- fournir des explications sur les principes de la muséographie, l'articulation spatiale du plateau des Collections, les œuvres majeures de la collection en s'appuyant notamment sur les dispositifs présents à proximité et, notamment, la table d'orientation,
- informer et fournir les explications générales sur l'histoire des collections et les grands ensembles d'œuvres,
- conseiller des parcours aux visiteurs selon leur profil et leur fatigabilité éventuelle,
- assurer la gestion et la distribution d'éléments gratuits liés aux expositions présentées,
- orienter les visiteurs, notamment sur le sens de la visite, la localisation de la sortie, des toilettes et des ascenseurs,
- connaitre et pratiquer les plans d'urgence.

14.2.8. Accueil et information au salon de lecture Jacques Kerchache

Le TITULAIRE doit notamment assurer les missions suivantes :

- adopter sourire et formules de courtoisie d'usage (dire bonjour puis au revoir, formules politesses, être proactif, …), en toute circonstance,
- s'exprimer poliment et respectueusement, en toute circonstance (avec les visiteurs comme avec ses collègues ou d'autres prestataires),
- informer et orienter les visiteurs,
- distribuer de la documentation aux visiteurs et gérer le réapprovisionnement des présentoirs et des stocks,
- fournir des explications sur les spécificités du salon de lecture Jacques Kerchache, ses collections et ses activités
- mettre en place le salon pour les évènements, gérer les arrivées en retard et faire passer le micro aux spectateurs souhaitant poser des questions,
- connaitre et pratiquer les plans d'urgence.

14.2.9. Accueil PSH

Les jours d'ouverture aux publics, le TITULAIRE doit assurer les missions d'accueil liées aux visites des Personnes en Situation de Handicap.

L'accueil PSH s'effectue depuis l'accueil du 222, rue de l'université jusqu'aux espaces muséographiques en passant notamment par le vestiaire principal ; le cas échéant, à la demande de l'ÉTABLISSEMENT PUBLIC, un accompagnement de groupes autonomes dans les espaces pourra être réalisé.

Un poste en entrée du bâtiment est dédié notamment à l'accompagnement des PSH vers l'ascenseur du hall.

Il est rappelé que le TITULAIRE devra, si besoin, conseiller et accompagner les visiteurs handicapés dans leur découverte du musée et du jardin, en adaptant les prestations en fonction du public accueilli.

14.2.10. Gestion des documents d'information et de médiation du public

Le TITULAIRE doit notamment assurer les missions suivantes :

- gérer et suivre les stocks de documents d'information, de prospection, de communication et de médiation mis à la disposition du public (notamment les plans d'orientation, les fiches d'aide à la visite, les outils de médiation papier, les flyers, les brochures, les programmes du jour dans les espaces du musée et du jardin, les tirés à part de journaux, etc.),
- assurer le réapprovisionnement de tous les points d'information et porte-documents dans les espaces du musée et du jardin de manière à ce qu'ils ne soient jamais vides,
- alerter systématiquement l'ÉTABLISSEMENT PUBLIC lorsque les seuils minimaux des stocks sont atteints (seuils à définir en fonction des consommations prévisionnelles et des temps de réassort par le TITULAIRE suite à validation de l'ÉTABLISSEMENT PUBLIC), le non-respect des seuils minimaux donne lieu à l'application de pénalités (cf. articles pénalités du CCAP),
- faire remonter régulièrement par un système de reporting la consommation des documents d'information et de médiation en cours de distribution dans le musée ainsi que le stock final pour les documents non permanents.

Le TITULAIRE pourra proposer pour cette Section, un outil de suivi des stocks en favorisant la simplicité d'usage par l'ensemble des acteurs (Excel partagé, autres …).

14.2.11. Poste d'accueil administratif

Le personnel du TITULAIRE doit assurer la permanence du poste d'accueil administratif de l'entrée situé au niveau du 222 rue de l'Université.

Cet accès est un accès spécifique et distinct des autres accès depuis l'extérieur. Il est emprunté par les personnels du musée, les visiteurs se rendant dans les espaces non ouverts au public (les services administratifs et la direction par exemple), les entreprises travaillant de façon occasionnelle ou permanente au musée.

Cet accès est également l'unique point d'entrée sur le site durant les horaires de fermeture du musée et du jardin.

Le personnel du TITULAIRE doit assurer les missions de contrôle et de surveillance des entrées et sorties, il doit notamment :

- accueillir, renseigner et diriger les visiteurs, notamment connaitre les signes d'usage pour les personnes malentendantes,
- adopter sourire et formules de courtoisie d'usage, en toute circonstance,
- assurer l'accueil des visiteurs professionnels, contacter les services visités et appliquer les procédures adaptées (attendre un membre du personnel du musée ou diriger le visiteur vers son lieu de rendez-vous),
- contacter l'encadrement du TITULAIRE en cas de visite de personnes au profil spécifique (VIP, personnes handicapées…) afin de mettre en place un accueil adapté,
- assurer la gestion des badges visiteurs (délivrances, restitutions, contremarques, enregistrements…),
- gérer l'attente des visiteurs (prioriser les visiteurs administratifs),
- assurer la gestion des arrivées et départs des coursiers en liaison avec les autres prestations du TITULAIRE,
- assurer la réception des plis des appels d'offres de l'ÉTABLISSEMENT PUBLIC (enregistrement, appel du destinataire, remise contre émargement…),
- assurer la réception des plis et petit colis (enregistrement, appel du destinataire, remise contre émargement…),
- fournir la liste des visiteurs et des personnes visitées,
- assurer la gestion des badges qui lui sont attribués,
- veiller à la propreté des lieux à l'aide de la section propreté hygiène.

Les jours d'ouverture, l'accueil administratif est l'entrée conseillée pour les visiteurs du musée utilisateurs de fauteuil roulant ; le TITULAIRE veille à les accueillir, les informer et les orienter vers l'entrée du musée sans délai et dans les meilleures conditions.

Ce poste d'accueil couvre le complément de la plage horaire par le service de sûreté et surveillance (section 4).

L'agent prend donc à son arrivée les consignes particulières auprès de l'agent de sûreté et assure à son départ la même transmission d'information.

14.3. PRESTATIONS D'ACCUEIL TELEPHONIQUE

14.3.1. Serveur vocal

Le TITULAIRE réalisera les différents messages vocaux en trois langues dans une salle d'enregistrement.

La définition des textes des messages, l'arborescence et les scénarios sera faite en amont par l'ÉTABLISSEMENT PUBLIC.

Le TITULAIRE remettra à l'ÉTABLISSEMENT PUBLIC les fichiers enregistrés (format compatible selon les exigences de l'ÉTABLISSEMENT PUBLIC) pour validation de l'ÉTABLISSEMENT PUBLIC. Cette prestation est prévue hors forfait au bordereau des Prix Unitaires.

14.3.2. Accueil téléphonique administratif

Le TITULAIRE doit notamment assurer les missions suivantes :

- répondre à tous les appels externes et internes, y compris stocker les appels si plusieurs se présentent en même temps,
- assurer les appels provenant du numéro du Standard téléphonique
- assurer des mises en relation avec l'étranger,
- gérer les priorités d'appel entre les appels externes et les appels internes,
- adopter sourire et formules de courtoisie d'usage, notamment en début et en fin d'appel,
- assurer le filtrage et le transfert des appels,
- transmettre directement aux assistantes les appels destinés à la présidence et à chaque directeur,
- orienter l'appel et informer correctement l'interlocuteur en fonction du type d'appel (poste occupé, prise de message…),
- assurer la prise en charge des éventuelles demandes de taxis.

14.4. PRESTATIONS DE DISTRIBUTION ET MAINTENANCE DES AUDIOPHONES

14.4.1. Présentation

L'ÉTABLISSEMENT PUBLIC dispose de deux zones d'accueil des groupes où se déroulent le prêt et la restitution des audiophones et des boucles à induction magnétique, l'une au niveau du rez-de-chaussée pour les groupes adultes, l'autre au niveau JB pour les groupes scolaires. Les visites guidées programmées par le musée du quai Branly – Jacques Chirac peuvent être d'une durée de 1h ou 1h30. Elles peuvent se dérouler dans toute l'enceinte du musée, sur le plateau des Collections, dans les expositions temporaires de la Galerie Jardin, mais également dans le reste du bâtiment ou le jardin. Les audiophones ne doivent pas être confondus avec les audioguides, qui ne font pas partie du présent accord-cadre.

Visites régulières en journée :

L'affectation des audiophones et boucles à induction magnétique se fait avec l'aide du planning hebdomadaire des visites guidées transmis par l'ÉTABLISSEMENT PUBLIC, de manière à équiper les visiteurs de la manière suivante :

- Groupe : toutes les visites guidées avec visiteurs à partir de 12 ans / pour les scolaires à partir de la 5ème inclue, hors VG Alpha
- Les ateliers et les visites contées ne sont pas à équiper.
- Individuel : toutes les visites guidées avec visiteurs à partir de 12 ans.
- Les ateliers, les visites famille et les visites contées ne sont pas à équiper..
- La répartition entre les deux zones de distribution des appareils se fait en conséquence chaque matin, avant le début de l'exploitation, de manière à atteindre cet objectif.

Visites en nocturne, visites occasionnelles ou exceptionnelles :

Des prestations spécifiques peuvent avoir lieu en dehors des horaires d'ouverture du musée. Le détail avec le nombre de groupes à équiper sera communiqué au TITULAIRE une semaine avant l'exécution de ladite prestation, lors de la transmission du planning hebdomadaire des visites guidées au TITULAIRE. Ces prestations ne sont pas intégrées au socle : elles seront commandées sur effectifs complémentaires, ou par bon de commande.

14.4.2. Distribution du matériel

Le personnel du TITULAIRE devra assurer la distribution du matériel aux groupes effectuant une visite guidée du musée du quai Branly – Jacques Chirac ; cette visite peut avoir un caractère régulier, ou encore occasionnel ou exceptionnel (jours ouvrées ou non ouvrées, durant ou en dehors des heures d'ouverture au public) visites en nocturne, ou encore occasionnelles ou exceptionnelles, quels que soient les jours de la semaine, durant ou en dehors des heures d'ouverture au public.

Chaque participant devra être muni, en fonction de ses besoins, d'audiophones ou de boucles à induction magnétique et le guide-conférencier d'un micro-émetteur.

Au terme des visites, le TITULAIRE devra s'assurer de la restitution des appareils conformément au mode d'organisation qu'il aura proposé dans son mémoire technique.

Le TITULAIRE assure un rôle de conseil en amont auprès de l'ÉTABLISSEMENT PUBLIC, sur l'exécution des prestations qui lui sont confiées.

Les prestations confiées au TITULAIRE comprennent toutes les opérations nécessaires à la bonne utilisation du matériel en vue de l'exécution des prestations de visites guidées.

14.4.3. Entretien des matériels

Le TITULAIRE vérifie le matériel avant tout usage. Il contrôle notamment la bonne fréquence et le bon fonctionnement des batteries et des micros émetteurs.

De plus, après chaque usage et avant chaque rangement, le TITULAIRE désinfecte les appareils, change les oreillettes de manière à se conformer aux normes en vigueur en matière d'hygiène. Il recharge également les récepteurs.

La fourniture des oreillettes de rechange, de nouveaux micro-émetteurs ou récepteurs est à la charge de l'ÉTABLISSEMENT PUBLIC

Le réassort est assuré par l'ÉTABLISSEMENT PUBLIC sur la base de la gestion des stocks fournis par le TITULAIRE. Le TITULAIRE est responsable de la gestion du stock de ce matériel et des pièces détachés associées. Il doit pouvoir justifier de l'état des stocks et tient celui-ci en permanence à disposition de l'ÉTABLISSEMENT PUBLIC. Le seuil de stock minimum des appareils fonctionnels sera défini en début de contrat en accord avec l'ÉTABLISSEMENT PUBLIC. Le TITULAIRE devra s'assurer de ne jamais avoir un stock inférieur à ce seuil.

14.4.4. Contrôle technique et réparation des matériels

Le TITULAIRE veille au contrôle technique et à la réparation. Il effectue un contrôle technique une fois par semaine.

En cas de panne, le personnel du TITULAIRE doit en informer immédiatement l'ÉTABLISSEMENT PUBLIC et mettre de coté le ou les appareils concernés.

L'ÉTABLISSEMENT PUBLIC prend à sa charge la fourniture des appareils.

Article 15. CONDITIONS D'EXECUTION DES PRESTATIONS DE LA SECTION 1

15.1. OBLIGATION DU TITULAIRE

Il appartient au TITULAIRE de déterminer l'effectif et les compétences métiers qu'il doit mettre en place pour satisfaire à ses obligations de résultats durant toute la période d'exploitation du musée et du jardin, sachant qu'il doit impérativement assurer la réalisation des missions confiées en respectant les contraintes décrites ci-après.

15.2. ACCUEIL « SOCLE » - CONTRAINTES DE FONCTIONNEMENT

Les contraintes de fonctionnement sont détaillées dans le tableau ci-dessous. Les horaires de référence sont fournis en annexe éponyme du CCAP.

Les horaires de fonctionnement indiqués sont des horaires « en poste ». Il est du ressort du TITULAIRE de prévoir toutes sujétions pour respecter la continuité des postes (gestion des pauses) et permettre à ses agents d'être en poste et opérationnels aux heures indiquées (uniforme zone publique, informations, rappel des procédures…).

Missions	Postes dont pauseurs inclus + nom d'usage du poste (ne présume rien de l'usage réel du poste)	Horaires de fonctionnement
Accueil administratif	1 poste d'agent d'accueil	Du lundi au vendredi de 8h30 à 18h30 hors mois d'aout, jours fériés ouverts ou non ouverts
Accueil des publics	4 postes d'agent d'accueil « Comptoir information », « Vestiaires », « Haut de rampe », « Diagonale »	« Horaires Musée »
	1 poste d'agent d'accueil (« Audiophone / SLJK / diag. 2 »)	Horaires « Musée » Ce poste sera dédié au salon de Lecture : ✓ les mardi, mercredi, vendredi de 17h30 à 19h, ✓ les jeudis de 17h30 à 22h, ✓ les samedis de 17h à 19h.
	1 poste d'agent d'accueil (« Guichet Jardin »)	Du mardi au dimanche de 9h30 à 18h00, hormis le jeudi de 9h30 à 21h00
	1 poste d'agent d'accueil (« Entrée hall »)	Du mardi au samedi de 9h30 à 18h, hormis le jeudi de 9h30 à 21h et le dimanche de 10h30 à 18h
	1 poste d'agent d'accueil (« Groupe JB »)	Du mardi au samedi de 9h30 à 18h, hormis le jeudi de 9h30 à 21h15 et le dimanche de 10h30 à 18h
	1 poste d'agent d'accueil (« Contrôle Billets »)	Du mardi au samedi de 9h30 à 18h30 hormis le jeudi de 9h30 à 21h30 et le dimanche de 10h30 à 18h30
	1 poste d'agent d'accueil (« Ateliers / renfort vacances »)	D'octobre à juin (donc hors été) Du mardi au vendredi de 9h30 à 17h
	1 poste d'agent d'accueil (« Contrôle billets »)	Lors de l'ouverture de la Galerie Jardin : Du mardi au samedi de 9h30 à 18h30, hormis le jeudi de 9h30 à 21h30 et le dimanche de 11h à 18h30

15.3. ACCUEIL COMPLEMENTAIRE « OUVERTURE PUBLIC » - CONTRAINTES DE FONCTIONNEMENT

Les effectifs minimaux ainsi que les clés d'activation concernant le volume d'heures complémentaires (précisé dans le chapitre « Variabilité » du présent CCTP) sont détaillés en annexe du CCTP.

Les horaires de référence sont fournis en annexe du CCTP.

15.4. ORGANISATION DE LA PRESTATION

Continuité des postes sur les plages horaires

Il est demandé au TITULAIRE de garantir la continuité des postes, durant les horaires de fonctionnement exigés (notamment au moyen de « pauseurs »).

Dès le démarrage de l'accord-cadre, le TITULAIRE doit mettre en place une organisation permettant de répondre à cette exigence en tenant compte de :

- le temps de mise en place aux postes (**habillement sur site**, informations, rappel des procédures,…),
- la gestion des pauses des agents,
- le temps de déplacement entre les espaces du musée et du jardin,
- des formations, organisées par le TITULAIRE ou l'ÉTABLISSEMENT PUBLIC sur le temps de travail prévu de l'agent,
- …

Le TITULAIRE adaptera l'organisation de sa prestation (par exemple, par la réduction du temps de vacation en extérieur lors de conditions extérieures très défavorables été comme hiver, prise en compte du travail dans des locaux aveugles,…).

Le TITULAIRE dotera son personnel des équipements de travail et mobiliers en adéquation avec les postes et conditions de travail.

Le TITULAIRE doit décrire dans le mémoire méthodologique de son offre, l'organisation mise en place pour assurer la continuité de l'ensemble des postes exigés sur les plages horaires à couvrir.

Continuité des profils pendant les vacances

Les vacances sont habituellement des périodes de forte affluence, pendant lesquelles les capacités d'accueil du public sont stratégiques mais aussi éprouvées. La compétence des agents y est donc particulièrement centrale, il est donc nécessaire de composer avec les congés des équipes régulières.

Il est demandé au TITULAIRE de garantir une continuité d'agents habitués au site, de préférence de l'équipe fixe, ou à minima justifiant de plus de 20 jours plein sur site, pendant toute période d'affluence anticipée en planification, notamment pendant les vacances scolaires, hors vacances d'été.

15.5. PROFILS ET COMPETENCES

15.5.1. Chefs d'équipe « accueil »

Les Chefs d'équipe sont responsables de la bonne réalisation des prestations et veilleront :

- au respect des horaires,
- au respect de toutes les consignes et des règles (ainsi que du règlement jardin et visite) du musée,
- au respect de toutes les exigences du cahier des charges,
- au professionnalisme et à la parfaite formation des équipes mises en place,
- à la bonne transmission des informations au sein de leur équipe via des systèmes de *briefs* quotidiens et systématique en cas de changement d'équipes.

Les Chefs d'équipe doivent :

- organiser la prestation globale d'accueil, en accord avec les responsables de pôle et responsable opérationnel du TITULAIRE, afin de respecter les exigences de l'ÉTABLISSEMENT PUBLIC,
- former, informer, encadrer, motiver et coordonner les actions des agents d'accueil,
- gérer les personnels liés aux activités d'accueil,
- transmettre, à l'ensemble des agents d'accueil, les informations relatives à la programmation culturelle et évènementielle du musée ainsi que les consignes particulières lors du briefing et lors des rotations de poste,
- connaitre et faire appliquer les consignes de sécurité,
- veiller à la tenue des agents et à leur équipement associé,
- diriger et garantir le professionnalisme du personnel pour assurer les prestations d'accueil,
- consolider les plannings des équipes en s'assurant de leur cohérence,
- s'assurer du respect des plannings,
- enregistrer au fil de l'eau la présence des agents d'accueil, et s'assurer de leur prise de poste (opérationnelle),
- gérer les évènements anormaux, avertir le musée si adapté, consigner,
- participer à la synthèse des tableaux de bord / *reporting*,
- veiller à l'approvisionnement des points de diffusion des documents gratuits,
- alerter la régie en cas de dysfonctionnement des distributeurs automatiques de billets,

— être alerte, force d'initiative et de remontées d'information à l'occasion de rondes terrain, notamment aux horaires d'affluences les weekends, ou à la mise à jour des procédures
— assurer une liaison avec le service de l'adhésion,
— être les interlocuteurs du service de sureté,
— proposer, à l'ÉTABLISSEMENT PUBLIC, toute procédure permettant l'amélioration de la qualité de la prestation.

Le TITULAIRE tiendra informé l'ÉTABLISSEMENT PUBLIC de toute évolution concernant le périmètre d'action et les tâches réalisées par chacun des chefs d'équipes.

Le rôle des chefs d'équipe comporte un volet administratif et un volet terrain.

Dans les espaces du musée adviennent de nombreux changements d'affluence et d'activité, au sein d'une même journée, entre la semaine et les weekends, et auprès des différents types de publics. De fait, la prestation d'accueil doit être agile, par exemple dans ses destaffages ; et force d'initiatives, par exemple dans la distribution de brochures ou l'accompagnement des files d'attentes spontanées. Pour cela, les rondes terrain des chefs d'équipes sont utiles et appréciées, notamment pendant les affluences (nombreux groupes, weekends, …).

Le TITULAIRE doit réaliser un minimum de 3 rondes terrain par jour d'ouverture au public, en préférant les périodes d'affluence.

Un reporting succinct des rondes terrain est attendu en fin de chaque jour d'ouverture du musée, faisant apparaître tout ce que l'encadrement terrain juge intéressant pour la direction des publics : allure générale de l'affluence du jour, difficultés et décisions prises, propositions de changements, etc…

15.5.2. Agents d'accueil

Les agents du TITULAIRE, présents sur le site, doivent obligatoirement :

— Pour au moins 75% de l'effectif, être diplômés d'une école d'hôtes / hôtesses d'accueil ou disposer d'une formation équivalente,
— être polyvalents et capables d'assurer les différentes missions d'accueil,
— disposer d'une expérience professionnelle dans la fonction,
— être couramment bilingues français et anglais, sachant qu'au moins un poste doit maitriser la langue des signes française (LSF) et être présent en permanence durant les horaires d'ouverture du musée,
— avoir la capacité de rédiger des messages clairs et synthétiques,
— avoir un sens développé de la relation avec le public,
— aller au devant des attentes du public et le conseiller,
— avoir un comportement rigoureux et efficace afin de limiter les temps d'attente,
— être apte à gérer et à participer aux situations de crise (affluence exceptionnelle, exercices d'évacuation, alerte à la bombe, incendie…),
— assister le service de sécurité lors de l'évacuation du musée (connaissance de la localisation des issues de secours, connaissance du rôle de serre-files,…),
— savoir gérer et utiliser les installations et outils informatiques ou multimédias liés à la mission notamment pour assister les visiteurs PSH,
— mettre en place ou ranger des files d'attente pour gérer les flux de visiteurs dans les espaces accessibles au public,
— filtrer les publics à besoins spécifiques (femmes enceintes ou personnes à station debout pénible),
— adopter sourire et formules de courtoisie d'usage en toute circonstance, y compris au téléphone,
— s'exprimer poliment et respectueusement, en toute circonstance (avec les visiteurs comme avec ses collègues ou d'autres prestataires).

15.6. FORMATIONS SPECIFIQUES

15.6.1. Formation initiale

Le TITULAIRE est chargé de la formation initiale de ses agents qui doit leur permettre de :

— recevoir une « formation sur site » (nouveaux membres) leur permettant de se familiariser avec l'environnement et les procédures de l'ÉTABLISSEMENT PUBLIC. Cette formation sur site sera au minimum de :

  - 14 heures pour un agent d'accueil,
  - 35 heures pour un responsable opérationnel ou un chef d'équipe,

— recevoir une formation à l'accueil des PSH en deux volets (de manière générale et de manière spécifique au site du musée du quai Branly – Jacques Chirac tous les ans,

- recevoir une formation conséquente au programme interministériel « Services Publics + : tous les services publics sont invités à placer au cœur de leur action l'amélioration continue de l'expérience des usagers. Tous les personnels au contact des publics incarnent donc, dans leurs relations avec les usagers, les principes et engagements du programme et mettent en œuvre leurs implications opérationnelles en termes de qualité de service et de pratiques d'accueil. Dès lors, il est attendu que les agents prestataires mis à disposition dans la cadre du présent accord-cadre, comme les agents internes, soient formés en ce sens.
- Des kits de formation au programme Services Publics + et aux pratiques associées (comprenant supports, outils pédagogiques et explication des modalités d'animation) proposés par le ministère de la Culture peuvent être mis à disposition : le TITULAIRE pourra se rapprocher de l'ÉTABLISSEMENT PUBLIC pour en demander la transmission.
- être en mesure d'utiliser les outils informatiques utilisés par l'ÉTABLISSEMENT PUBLIC (logiciels et scanner de billetterie dont les distributeurs automatiques de billets, livre d'or électronique, matériel multimédia (tablettes et/ou smartphones, audioguide, écouteurs et audiophones pour les visites guidées) centre d'appel des réservations téléphoniques, Internet, Word, Excel…),
- d'appliquer la charte d'accueil remis par l'ÉTABLISSEMENT PUBLIC

Le TITULAIRE doit faire en sorte de limiter le turn-over de ses équipes afin de disposer d'agents parfaitement opérationnels (connaissance du musée et du jardin, des activités, des procédures, des outils…).

Le programme de formation et son contenu sont soumis à la validation préalable à l'ÉTABLISSEMENT PUBLIC.

15.6.2. Formation continue & autocontrôle

Le TITULAIRE est chargé de définir un plan de formation continue de manière à ce que ses agents d'accueil soient parfaitement informés sur :

- l'offre tarifaire, les cartes d'adhésion et autre, les éventuelles opérations promotionnelles en cours,
- la programmation dans les différents espaces du musée (y compris les évènements privés)
- les outils d'information (brochures, programmes, applications etc.), les outils de médiation (guides, livrets enfants, audioguides, application etc.)et les activités de médiation (visites, ateliers, événements, matériel de régie et de médiation du salon de lecture, etc.).
- La formation continue a aussi pour objectif d'adapter les agents aux exigences croissantes de la qualité de l'accueil, notamment des visiteurs en situation spécifique (handicap par exemple).

La durée minimale de cette formation sera de trois (3) heures consécutives par mois pour chaque agent d'accueil du TITULAIRE. Elle sera dispensée sur le temps de travail des agents sans empiéter sur les horaires de présence imposés dans le présent contrat.

Pour dispenser ces formations à son personnel, le TITULAIRE prévoira les intervenants (interne ou société extérieure) les plus adaptés aux modules de formation. **Notamment pour ce qui concerne les publics spécifiques (personnes en situation de handicap, champ social) le TITULAIRE doit faire appel à des associations ou des organismes extérieurs reconnus en la matière**.

Cette formation concerne également les agents d'accueil présents uniquement le week-end ou lors d'évènements. Il appartient au TITULAIRE de proposer des plannings de formations adaptés aux contraintes de présence de ces agents.

En complément, il sera prévu, au mois de septembre de chaque année, une formation de 4h sur la programmation de l'année à venir. Cette formation sera dispensée par l'ÉTABLISSEMENT PUBLIC.

Le programme de formation et son contenu sont soumis à la validation préalable à l'ÉTABLISSEMENT PUBLIC. Les supports de contrôle qualité sont concernés au même titre et devront être partagés.

Le TITULAIRE devra prévoir des autocontrôles réguliers pour s'assurer de la bonne maitrise par les agents d'accueil et les chefs d'équipe des différentes consignes et/ou de la programmation des espaces muséaux. Le résultat de ces contrôles pourra être partagé à la demande du musée, anonymisé si nécessaire, pour en partager l'analyse.

Formation continue et autocontrôles sont particulièrement importants pour les agents les moins réguliers, typiquement les profils qui n'assurent que les weekends, et qui sont difficilement libérables pour une formation un jour en semaine. **De fait, un profil qualifié pour les autocontrôles & formations continue internes devra recouvrir au moins un jour de weekend, en plus d'une partie de la semaine.**

15.7. DOCUMENTS D'EXPLOITATION SPECIFIQUES A LA SECTION 1

A tout moment, l'ÉTABLISSEMENT PUBLIC peut consulter ces documents qui sont maintenus sur le site et tenus à jour par le TITULAIRE.

15.7.1. Planning d'organisation et de présence

Le lundi, avant 9h00, le TITULAIRE doit, en collaboration avec la Cellule Planification, coordination, manifestations, la fourniture toutes les semaines, à l'ÉTABLISSEMENT PUBLIC :

- du planning prévisionnel des agents d'accueil,
- du bilan des moyens réellement mis en place sur la semaine passée avec indication des écarts avec les moyens prévus la semaine précédente,
- des moyens prévus pour la semaine en cours.

15.7.2. Livret d'accueil et Cahier de consignes

Le TITULAIRE établit un livret d'accueil et un cahier des consignes recensant l'ensemble des informations techniques et d'ordre général portant sur l'organisation des missions.

Le livret d'accueil permet de faire connaissance avec le musée de manière historique, architecturale, patrimoniale et organisationnelle.

Le cahier de consignes doit être en adéquation avec les procédures d'accueil de l'ÉTABLISSEMENT PUBLIC et mis à jour au minimum tous les semestres ou peut être modifié à la demande de l'ÉTABLISSEMENT PUBLIC.

Ces outils de formation nécessaires au personnel intervenant sur le site ont une double utilité :

- permettre une meilleure gestion des prestations,
- être un outil pédagogique qui offrant une formation rapide et la plus exhaustive possible des agents du TITULAIRE.

Le TITULAIRE rédige ces deux documents, dont une copie est remise au l'ÉTABLISSEMENT PUBLIC au plus tard deux (2) semaines avant le début de la « Période d'Exploitation ».

Pour information, le cahier de consignes doit inclure au minimum :

- les fiches de poste du personnel du TITULAIRE,
- les procédures d'ouverture et fermeture des postes d'accueil,
- les procédures d'ouverture et de fermeture du musée,
- une procédure de gestion des visiteurs,
- une procédure sur la participation des intervenants du TITULAIRE présents sur le site à l'évacuation des personnels (point de rencontre,…),
- les relations entre les agents du TITULAIRE et les délégataires du musée, la grille des prix,
- la programmation de la saison,
- la présentation des outils d'information, des outils de médiation, des activités de médiation,
- le rappel des facilités proposées au musée (prêt de fauteuils, de torches, boucles magnétiques etc.),
- la grille des gratuités, priorités d'accès et des coupe-files,
- la procédure de remboursement,
- …

Ces consignes sont soumises à la validation de l'ÉTABLISSEMENT PUBLIC, de même que toutes modifications ultérieures.

Le TITULAIRE veille à ce que le contenu du livret d'accueil et du cahier des consignes soient prises en compte et appliquées par son personnel, notamment lors des visites d'inspection des prestations. Le livret sera repassé en revue annuellement pour assurer son actualité.

Chapitre 5. SERVICE DES RESERVATIONS ET DE LA VENTE (SECTION 2)

Article 16. PRESTATIONS DE LA SECTION 2

16.1. PRESENTATION GENERALE DU SERVICE ATTENDU

Le TITULAIRE assure la réalisation des prestations nécessaires au fonctionnement du service des réservations et de la vente du musée.

Ces prestations concernent principalement :

- la prise en compte, le suivi et la gestion des demandes de réservations par téléphone, par mail ou par fax, en continu et prioritairement entre 9h30 et 17h00,
- les relances des dossiers en attente, avant 9h30 et après 17h00,
- l'enregistrement des confirmations de réservation et leur archivage, ainsi que l'envoi des dossiers sont exécutés dans la journée,
- la prise en charge du paiement à distance des billets par carte bancaire notamment.

16.2. RESERVATIONS

Les demandes de réservations peuvent se faire par deux types d'interlocuteur : les groupes et les individuels.

Le TITULAIRE doit notamment assurer les missions suivantes :

- Avoir un taux de décrochage à minima de 95 %.
- adopter sourire et formules de courtoisie d'usage, notamment en début et fin d'appel,
- mener une écoute active de la demande de l'interlocuteur (répéter la requête et la compléter si besoin en demandant des précisions sur la date demandée, le nombre de personnes concernées, le profil des visiteurs, proposer une offre spécifique…),
- rechercher sur le logiciel de vente et réservation du musée un créneau correspondant à la demande de l'interlocuteur ; si aucun créneau ne répond à l'ensemble des critères de la demande, proposer une ou plusieurs alternatives,
- conseiller le cas échéant l'interlocuteur sur la prestation à choisir, en fonction de son profil (individuel ou responsable de groupe), de sa connaissance préalable du musée et de ses collections, des conditions pratiques de la visite…,
- enregistrer la réservation sur le logiciel, en renseignant obligatoirement tous les champs, et notamment celui des « commentaires » avec toutes les spécificités du groupe le cas échéant, y compris ceux créés au cours de la période d'exécution du contrat,
- informer sur les conditions de visite, les services proposés et le règlement intérieur,
- éditer la confirmation de réservation et l'adresser par courriel à l'interlocuteur,
- pour les groupes qui n'ont pas effectué le paiement de la prestation pour les semaines suivantes, effectuer les relances chaque jour, jusqu'à obtention d'une réponse.

Article 17. CONDITIONS D'EXECUTION DES PRESTATIONS DE LA SECTION 2

17.1. OBLIGATION DU TITULAIRE

Il appartient au TITULAIRE de déterminer l'effectif et les compétences réels qu'il doit mettre en place pour satisfaire à ses obligations de résultats durant toute la période d'exploitation du musée, sachant qu'il doit impérativement assurer la réalisation des missions confiées en respectant les contraintes décrites ci-après.

17.2. CONTRAINTES DE FONCTIONNEMENT

L'annexe « Volumétrie indicative des prestations » défini le volume d'appels entrants pour le service des réservations et de la vente. Le TITULAIRE définit l'équipe nécessaire pour assurer le service durant les horaires « Accueil téléphonique ».

Le TITULAIRE établira en collaboration avec l'ÉTABLISSEMENT PUBLIC, le planning de présence de ses intervenants.

17.3. PROFILS ET COMPETENCES

17.3.1. Chef d'équipe

La prestation doit être dirigée par un chef d'équipe expérimenté dans le pilotage d'un centre de réservations téléphoniques.

Le Chef d'équipe doit veiller :

— au respect de toutes les consignes et de toutes les exigences du cahier des charges,
— au professionnalisme, à l'adéquation des compétences et à la formation initiale et continue des agents mis en place.

Le Chef d'équipe doit :

— organiser la prestation globale du service des réservations et de la vente, en accord avec les responsables de processus du TITULAIRE, afin de respecter les exigences de l'ÉTABLISSEMENT PUBLIC,
— encadrer, motiver et coordonner les actions des agents des réservations, en exploitant toutes les fonctionnalités du centre d'appel mis à sa disposition par l'ÉTABLISSEMENT PUBLIC,
— diriger, améliorer et garantir la compétence du personnel pour assurer les prestations du service,
— gérer les réservations prioritaires avant l'ouverture officielle des réservations au public, ainsi que les partenariats spécifiques avec certaines institutions,
— gérer le temps de travail de chaque agent de manière à concilier convivialité et rapidité dans la prise de réservation, et de conserver des moments pour le traitement administratif des dossiers,
— élaborer les plannings et s'assurer de leur respect,
— informer et assurer le remplacement en cas de difficulté d'horaires imprévues
— élaborer les bilans statistiques de l'activité des réservations et les exploiter pour améliorer l'efficacité du service aux appelants et les transmettre mensuellement dans les quinze premiers jours de chaque mois à l'ÉTABLISSEMENT PUBLIC,

17.3.2. Agents des réservations

Les agents du TITULAIRE, présents sur le site, doivent obligatoirement :

— être diplômés d'une école d'hôtes / hôtesses d'accueil ou disposer d'une formation équivalente,
— disposer d'une expérience professionnelle dans la fonction,
— être bilingues français et anglais,
— avoir un sens développé de l'accueil et de la relation avec le public, ainsi qu'un sens commercial de la vente,
— savoir utiliser les installations et outils informatiques liés à la mission (logiciel de réservation et vente…),
— avoir une maîtrise parfaite de la programmation du musée et de ses évolutions,
— être à l'écoute des clients avant toute proposition de réservation,
— avoir un comportement rigoureux et efficace afin de limiter les temps d'attente et éviter les erreurs de saisie,
— être force de proposition alternative auprès des visiteurs, dans le cas où sa demande initiale ne peut être satisfaite, et force de proposition complémentaire à la demande initiale,
— réaliser des sondages ou enquêtes auprès des appelants sur demande de l'ÉTABLISSEMENT PUBLIC,
— adopter les formules de courtoisie d'usage en toute circonstance.

17.4. FORMATIONS SPECIFIQUES

17.4.1. Formation initiale

Les agents du TITULAIRE doivent :

— recevoir une « formation sur site » (nouveaux membres) leur permettant de se familiariser avec l'environnement et les procédures du musée. Cette formation sur site sera au minimum de :

- 14 heures pour un agent des réservations,
- 35 heures pour un responsable opérationnel,

— être en mesure d'utiliser les outils informatiques utilisés par l'ÉTABLISSEMENT PUBLIC (logiciel de réservation et de vente VISION de VIVATICKET ou équivalant, serveur vocal interactif, centre d'appel…).

Le TITULAIRE doit faire en sorte de limiter au maximum le turn-over afin de disposer d'agents parfaitement opérationnels (connaissance du musée, des activités, des procédures, des outils…) et de garder la mémoire des difficultés et des points positifs rencontrés.

Le programme de formation est soumis à la validation préalable de l'ÉTABLISSEMENT PUBLIC.

17.4.2. Formation continue

Outre les formations continues sur l'accueil téléphonique et la vente, le TITULAIRE assure la formation continue de ses agents des réservations afin qu'ils soient parfaitement informés de la programmation des expositions, des activités culturels (ateliers, visites, cycles…) et des évènements du musée, de leur tarification et de leur jauge, ainsi que de leur destination par cible de publics (activités pour les adultes, les familles…).

La durée minimale de cette formation sera de deux (2) heures par mois pour chaque agent des réservations du TITULAIRE. Pour dispenser ces formations à son personnel, le TITULAIRE prévoira les intervenants (interne ou société extérieure) les plus adaptés aux modules de formation.

Le programme de formation est soumis à la validation préalable à l'ÉTABLISSEMENT PUBLIC.

17.5. DOCUMENTS D'EXPLOITATION SPECIFIQUES A LA SECTION 2

A tout moment, l'ÉTABLISSEMENT PUBLIC peut consulter ces documents qui sont maintenus sur le site et tenus à jour par le TITULAIRE.

17.5.1. Planning d'organisation et de présence

Le lundi, avant 9h00, le TITULAIRE doit, en collaboration avec la Cellule Planification, coordination, manifestations, la fourniture toutes les semaines, à l'ÉTABLISSEMENT PUBLIC :

- le planning prévisionnel des agents de réservation,
- les moyens prévus pour la semaine en cours.

Chapitre 6. SECURITE INCENDIE (SECTION 3)

Article 18. PRESTATIONS DE LA SECTION 3

18.1. PRESENTATION GENERALE DU SERVICE ATTENDU

La mission du TITULAIRE consiste à assurer les fonctions d'un service de sécurité incendie conformément à l'arrêté du 25 juin 1980 modifié portant règlement de sécurité contre les risques d'incendie et de panique dans les établissements recevant du public, à l'arrête du 2 mai 2005 modifié relatif aux missions, à l'emploi et la qualification du personnel permanent des services de sécurité incendie des établissements recevant du public et des IGH, code du travail et aux dispositions concernant les installations classées applicables au musée du quai Branly – Jacques Chirac.

Cette mission comporte donc notamment la prévention, la lutte contre l'incendie, l'assistance à personne et la protection des biens, ainsi que les actions de surveillance et d'entretien (manipulation simple) des équipements de sécurité incendie du musée du quai Branly – Jacques Chirac, y compris les espaces concédés (parc de stationnement, espaces de restauration et librairie) ainsi que du site de Morangis.

Le TITULAIRE s'engage à :

- assurer l'exploitation des installations et équipements concourants à la sécurité incendie,
- rédiger les consignes de sécurité incendie et les procédures destinées à son personnel, en accord avec l'ÉTABLISSEMENT PUBLIC,
- appliquer, lui-même, avec la plus extrême rigueur, les instructions relevant des obligations des textes réglementaires en vigueur et les consignes particulières du site qu'il a, par ailleurs, mission de faire respecter par les utilisateurs, et en coordination avec l'ÉTABLISSEMENT PUBLIC,
- faire respecter les cahiers des charges d'exploitation des espaces,
- réaliser la conduite des exercices d'évacuation organisés par l'ÉTABLISSEMENT PUBLIC,
- effectuer toutes les missions définies par le règlement de sécurité des ERP, et notamment l'article MS 46 de l'arrête du 25 juin 1980 modifié, de l'article 2 et l'annexe 1 de l'arrêté du 2 mai 2005 modifié,
- instaurer, après validation de l'ÉTABLISSEMENT PUBLIC, une gamme de maintenance préventive de premier niveau portant sur les installations et équipement concourant à la sécurité incendie et visant à effectuer tous les contrôles, notamment pour les périodicités réglementaires, de l'ensemble des installations et organes de sécurité, à savoir, sans que cette liste ne soit exhaustive :
  - le contrôle du bon fonctionnement des ascenseurs,
  - le contrôle des extincteurs (présence à l'emplacement prévu, état visuel, présence des scellés, etc.),
  - la vérification de la fermeture des ouvrants de façade,
  - le bon fonctionnement des installations de détection incendie,
  - le bon fonctionnement des équipements de sécurité incendie,
  - le bon fonctionnement des installations d'interphonie, d'alarme et d'alerte,
  - et informer sans délai l'ÉTABLISSEMENT PUBLIC en cas d'intervention nécessaire sur ledit matériel qui ne pourrait être effectuée par le TITULAIRE et entraînant une diminution de la sécurité du site,
- doter l'ensemble du personnel des tenues uniforme et conforme à la profession après validation de l'ÉTABLISSEMENT PUBLIC,
- s'informer en permanence des risques généraux et particuliers du site,
- faire remonter à l'ÉTABLISSEMENT PUBLIC tous les dysfonctionnements,
- prendre toutes les dispositions utiles pour empêcher que se trouvent réunies :
  - les conditions d'accidents,
  - les conditions d'incendie,
- assurer la gestion et l'établissement des permis de feux,
- exploiter les informations issues des prestations de sûreté, de prévention, de contrôle et de maintenance..

18.2. PRESTATIONS PARTICULIERES

18.2.1. Registre de sécurité

La tenue et la mise à jour du registre de sécurité sont sous la responsabilité du TITULAIRE, sous le contrôle de l'ÉTABLISSEMENT PUBLIC, y compris l'organisation et le classement des documents réglementaires ou liés à la sécurité issus des différents contrôles en adéquation avec l'architecture existante du registre de sécurité (TITULAIRE, organismes agréés, ÉTABLISSEMENT PUBLIC…).

18.2.2. Registre d'accessibilité

La mise en place, la tenue et la mise à jour du registre d'accessibilité sont sous la responsabilité du TITULAIRE, sous le contrôle de l'ÉTABLISSEMENT PUBLIC, conformément à la réglementation en vigueur. Il devra être mis à jour à minima une fois par an.

18.2.3. Poste Central

Le personnel du TITULAIRE doit assurer la permanence et l'exploitation du PC unique du site.

Au-delà de la maîtrise des équipements de sécurité du PC unique, les agents du TITULAIRE doivent parfaitement connaître les installations de sécurité (détection et protection) du site et notamment leur implantation. Pour cela, ils s'aident du registre de consigne d'application mis en place par le personnel d'encadrement du TITULAIRE lors de la « Période Transitoire » d'une part et d'autre part, au travers de la démarche de formation initiale et continue appliquée au site.

Le personnel de permanence doit signaler au responsable de la sécurité de l'ÉTABLISSEMENT PUBLIC, pendant les heures d'ouverture du site, tous les faits marquants et tous les incidents pouvant survenir sur les installations de sécurité et les équipements techniques. Le TITULAIRE consigne tous les incidents dans la main courante électronique.

Pendant les heures de fermeture du site, il doit se rendre compte de l'incident et en fonction de la situation :

- mettre l'équipement à l'arrêt s'il ne met pas en cause la sécurité du site,
- joindre le service d'astreinte technique mis en place par le TITULAIRE et prendre les premières mesures conservatoires (fermeture d'une vanne, ouverture d'un circuit électrique…),
- avertir le responsable désigné de l'ÉTABLISSEMENT PUBLIC,
- déclencher la procédure adaptée si l'ouverture au public ne pouvait pas être réalisée.

18.2.4. Systèmes de sécurité incendie

Le personnel du TITULAIRE est chargé de l'exploitation des systèmes de sécurité incendie, et de faire effectuer les lever de doute qui découlent des alarmes. De plus le personnel habilité devra être capable de mettre en et hors service des zones ou des points à la demande du pilotage ou du service de sécurité de l'établissement. Les agents seront présent lors des essais hebdomadaire dépendant du service incendie, et participeront au réarmement des DAS (Dispositifs Actionnés de Sécurité) de l'établissement.

18.2.5. Réarmement des clapets coupe-feu critiques

En particulier du paragraphe précédent, le personnel portera une attention accrue dans le réarmement de clapets coupe-feu spécifiquement critiques, qui devront se faire dans les 2h après une détection incendie.

Ils sont :

- **20 clapets liés au système anoxie**. PI : en lors de la fermeture de ces clapets, le cycle anoxie se met en pause quelques heures, avant de se clôturer et reprendre à 0. Un cycle prend 21 jours, il n'y en a qu'une dizaine par an, qui sont tous stratégiques. La perte d'un cycle, à fortiori après plus de 10 jours de course, est critique.
- **Quelques clapets dans les régies théâtre et cinéma.** Du matériel coûteux se retrouve à chauffer de manière critique en quelques heures.

18.2.6. Systèmes de comptage des personnes

Les agents du TITULAIRE sont chargés de surveiller les jauges de comptage des personnes pour les différents espaces et de prendre les mesures de prévention nécessaires en accord avec l'ÉTABLISSEMENT PUBLIC.

Le TITULAIRE doit pouvoir mettre en œuvre une procédure de comptage manuel en cas de défaillance du système automatique de comptage des personnes ou lorsqu'il s'avère nécessaire de vérifier la jauge d'une sous-partie de l'espace total, en lien avec la sureté.

18.2.7. Rondes

Les personnels du TITULAIRE sont tenus d'effectuer des rondes de prévention (avec utilisation de pointaux pour confirmer les passages) selon les procédures en vigueur et validées par l'ÉTABLISSEMENT PUBLIC.

Les rondes se déroulent suivant un planning, une fréquence et un cheminement proposés par le TITULAIRE et préalablement approuvés par l'ÉTABLISSEMENT PUBLIC. Cette approbation ne décharge pas le TITULAIRE de ses obligations.

Le TITULAIRE consigne en temps réel dans la main courante électronique –tout incident constaté. Ces informations sont tenues en permanence à la disposition de l'ÉTABLISSEMENT PUBLIC.

Les rondes ont pour objectif de détecter tout risque d'incendie ou d'incident, et de prendre les mesures conservatoires immédiates le cas échéant. Lors de ces rondes, l'agent doit notamment :

- s'assurer que toutes les portes coupe-feu sont dans la bonne position et que rien ne gêne leur manœuvre,
- s'assurer que tout le matériel de première intervention est bien en place (extincteurs…),
- détecter les risques d'incendie (identifier les zones à risque : travaux, stockage ponctuel…) et vérifier les dispositions réglementaire dans les locaux,
- s'assurer que les cheminements d'évacuation ne sont pas encombrés,
- détecter les risques d'inondation ou de dégâts des eaux,
- s'assurer qu'aucun désordre matériel ou problème technique conséquent ne puisse survenir,
- s'assurer que la signalétique incendie est bien visible,
- assurer une surveillance périodique des locaux ou installations représentant un risque particulier,
- faire appliquer les consignes d'interdiction de fumer dans l'ensemble du site.
- Les constats réalisés durant ces rondes doivent être reportés dans les bulletins d'ouverture et/ou de fermeture prévus aux articles **Erreur ! Source du renvoi introuvable.** et **Erreur ! Source du renvoi introuvable.** du présent CCTP, ainsi que sur la main courante.

18.2.8. Essais et contrôles des équipements de sécurité incendie

Le TITULAIRE est responsable du bon fonctionnement des équipements de sécurité incendie.

Pour cela, il a la charge de :

- faire exécuter par ses agents ou ses sous-traitants, les essais et contrôles de bon fonctionnement dans le respect de la réglementation en vigueur et des procédures d'utilisation,
- veiller à la présence permanente et au bon état des extincteurs aux emplacements désignés,
- contrôler le bon fonctionnement de l'interphonie directe et de la télésurveillance des ascenseurs,
- vérifier les moyens de communication de sécurité,
- vérifier le bon fonctionnement des installations d'interphonie de sécurité,
- vérifier le bon fonctionnement des matériels mis à disposition des équipes du TITULAIRE (caméra thermique, radio PTI/Rondier, détecteur de gaz, PTI PSH, aspirateur à eau…),
- contrôler les pressions des réseaux hydrauliques des installations de protection incendie, y compris le remplacement des bandes enregistreuses,
- mettre à jour le registre de sécurité (consignation des essais et contrôle).
- …

Le TITULAIRE devra travailler en collaboration avec les équipes de la section 9 « Multitechnique », pour la remontée hebdomadaire de l'état des installations de sécurité incendie et de communication dédiée.

18.2.9. Visites des commissions de sécurité

Le responsable opérationnel du TITULAIRE est tenu de préparer les visites des commissions de sécurité, en coordination avec l'ÉTABLISSEMENT PUBLIC.

Le responsable opérationnel du TITULAIRE et le chef d'équipe de Sécurité sont tenus d'assister aux visites des commissions de sécurité. En complément de ces effectifs, le responsable CMS, ainsi que le responsable face support devront également assister aux visites des commissions de sécurité.

18.2.10. Suivi de la maintenance des équipements liés à la sécurité incendie

Le responsable opérationnel du TITULAIRE assure le suivi de l'exécution des prestations de maintenance des équipements suivants :

- systèmes concourant à la sécurité incendie,
- extincteurs, colonnes sèches, bouches incendie,
- désenfumage mécanique et naturel,
- portes coupe-feu et volets coupe-feu,
- etc.

Les agents du TITULAIRE ont en charge, la remise en position de sécurité des clapets, volets et portes coupe-feu lors des essais ou des déclenchements intempestifs ou justifiés.

Pour ce faire les agents du TITULAIRE devront collaborer avec le personnel qui assure la conduite de ces équipements, dues par le TITULAIRE au titre du présent accord-cadre (cf. section « Multitechnique »).

18.2.11. Périmètres de sécurité et zones interdites

Les personnels du TITULAIRE doivent conseiller et assister l'ÉTABLISSEMENT PUBLIC, ainsi que les entreprises prestataires intervenant sur le site, pour l'organisation et la mise en place des périmètres de sécurité.

Chaque fois que cela est nécessaire, le TITULAIRE doit, après approbation par l'ÉTABLISSEMENT PUBLIC, placer les barrages, balisages ou déviations, poser les écriteaux et prendre toutes les dispositions pour assurer la signalisation et prévenir les divers usagers et le personnel du site de la présence de zones interdites.

En cas de carence du TITULAIRE, ou en cas de danger, l'ÉTABLISSEMENT PUBLIC se réserve le droit de prendre toute mesure utile aux frais du TITULAIRE sans mise en demeure préalable et sans que cette action puisse dégager la responsabilité du TITULAIRE en cas d'accident.

Pour la signalisation des zones interdites mises en place à la demande de l'ÉTABLISSEMENT PUBLIC, le TITULAIRE doit la fourniture des accessoires nécessaires (cônes de signalisation, rubalise,…).

18.2.12. Permis de feu et plans de prévention spécifiques

La gestion, la délivrance et le suivi opérationnel par l'intermédiaire de ronde avant, pendant et après les travaux, des permis feu et leur suivi administratif sont sous la responsabilité des agents du TITULAIRE, selon les dispositions prévues au CCAP. Ils informent l'établissement de toute non-conformité constatée.

Les agents du titulaire doivent assurer un suivi des dispositions de prévention des risques professionnels mis en place par le musée. A ce titre ils s'assurent de la bonne exécution des prescriptions contenues dans les plans de prévention annuels et spécifiques rédigés par le musée et/ou ses sous-traitants. Ils signalent immédiatement à l'établissement toute non-conformité constaté.

18.2.13. Gestion et suivi des incidents et interventions

Les agents du TITULAIRE doivent consigner en temps réel dans la « main courante électronique » l'ensemble des informations suivantes :

— anomalies, incidents et accidents,
— contrôles et vérifications réalisés.

Les agents du TITULAIRE rédigent un compte-rendu d'intervention pour toutes anomalies, incidents ou accidents ayant entraîné ou non des préjudices aux personnes ou une dégradation des biens mobiliers et immobiliers.

Au préalable, l'ÉTABLISSEMENT PUBLIC aura été informé par le TITULAIRE, sans délai, des anomalies, incidents ou accidents.

18.3. SINISTRE, INCIDENT OU ACCIDENT

Le TITULAIRE s'engage à :

— intervenir sans délai, suivant une procédure définie en accord avec l'ÉTABLISSEMENT PUBLIC, lors de sinistres, incidents ou accidents, pour en supprimer ou tout au moins en limiter les effets :

- soit directement par exemple, le cas échéant, en coupant l'alimentation électrique,
- en dégageant les personnes bloquées dans un ascenseur,
- en fermant une vanne de barrage d'un réseau hydraulique ou en désobstruant les regards d'évacuation,
- en combattant un début d'incendie,
- en stoppant les systèmes de ventilation,
- en organisant l'évacuation des occupants,
- en apportant les soins de première urgence à un blessé,
- en intervenant sur une fuite d'eau en particulier dans les zones abritant des œuvres : réaction palliative urgente
- etc.

— prévenir immédiatement les personnes, organismes ou services les plus à même de remédier à la cause du sinistre, incident ou accident, dans le respect des procédures en vigueur et validées par l'ÉTABLISSEMENT PUBLIC (agents du TITULAIRE, ÉTABLISSEMENT PUBLIC, secours publics tels que la Police, sapeurs pompiers, SAMU...). Le TITULAIRE s'engage à se mettre à la disposition des secours publics,
— appeler, sans délai, le service d'astreinte concerné du TITULAIRE lors d'apparition d'alarmes techniques critiques, dans les horaires d'astreinte et prendre les premières mesures conservatoires,
— mettre en place des périmètres de sécurité si nécessaire à la demande du pilotage ou de l'exploitant en cas de manifestations ou de risque pour l'établissement.
— Accompagner la sécurisation du site sous l'autorité du pilotage ou de l'exploitant en cas de phénomène météorologique exceptionnel (vent violent, inondation…)

Article 19. CONDITIONS D'EXECUTION DES PRESTATIONS DE LA SECTION 3

19.1. OBLIGATION DU TITULAIRE

Il appartient au TITULAIRE de déterminer l'effectif et les compétences réels qu'il doit mettre en place pour satisfaire à ses obligations de résultats durant toute la période d'exploitation du musée, sachant qu'il doit impérativement assurer la réalisation des missions confiées en respectant les contraintes décrites ci-après.

En outre, le titulaire a pu proposer une clause d'insertion professionnelle pour cette section.

L'objectif est chiffré et détaillé en annexe à l'acte d'engagement et dans le cadre technique dédié remis par le titulaire dans le cadre de la mise en concurrence. En cas de non-respect de ses engagements, le titulaire encourt une pénalité telle que prévue au CCAP.

19.2. CONTRAINTES DE FONCTIONNEMENT

Les contraintes de fonctionnement, issues des obligations sous décision de la commission de sécurité, sont détaillées dans le tableau ci-dessous. Les horaires de référence sont fournis en annexe éponyme.

Missions	Postes minimaux	Horaires de fonctionnement
Responsable opérationnel		
Chef de poste sécurité incendie	1 poste de chef de Poste SSIAP 2	24h/24
Équipe permanente sécurité incendie	2 postes d'agent de sécurité SSIAP1	24h/24
Renfort sécurité incendie ouverture au public	1 poste d'agent de sécurité SSIAP1	Horaires « Jardin »

Les horaires de fonctionnement indiqués sont des horaires « en poste ». Il est du ressort du TITULAIRE de prévoir toutes sujétions pour respecter la continuité des postes, sans aucune rupture de poste (gestion des pauses,…) et permettre à ses agents d'être en poste et opérationnels aux heures indiquées (habillement, informations, rappel des procédures…).

N.B. : cette section est concernée par les compléments forfaitaires, pour complémenter le service de sécurité pendant les ouvertures exceptionnelles. Les effectifs minimaux ainsi que les clés d'activation concernant le volume d'heures complémentaires (précisé à l'article «Variabilité» du présent CCTP) sont détaillés en annexe « Effectifs complémentaires » du CCTP.

19.3. PROFILS ET COMPETENCES

19.3.1. Prestations du responsable opérationnel et adjoint

En complément des prestations définies dans la section « Gestion globale et pilotage », les prestations du responsable opérationnel du TITULAIRE et de son adjoint, titulaire a minima du SSIAP 3, sont notamment les suivantes :

- assister le responsable face support dans la tenue à jour du registre de sécurité,
- assurer, en relation avec l'ÉTABLISSEMENT PUBLIC, la rédaction (et la mise à jour) des consignes et des procédures destinées au personnel du TITULAIRE sur site,
- tenir à jour l'état du dossier du personnel chargé du service de sécurité incendie et être en mesure de le présenter à l'ÉTABLISSEMENT PUBLIC,
- assister l'ÉTABLISSEMENT PUBLIC pour l'organisation et la conduite des exercices de sécurité pour les occupants, selon la fréquence fixée par la réglementation. Chacun des exercices fait l'objet d'un compte-rendu établi par le TITULAIRE,
- assurer le contrôle continu des connaissances de son personnel par la mise en place d'exercices et de tests réguliers.
-

Il est précisé que la fonction du responsable opérationnel de la section 3 peut être mutualisée avec celle du responsable opérationnel de la section 4 sous réserve de respecter les dispositions légales en matière d'habilitations

19.3.2. Formation des agents

L'équipe de sécurité incendie du TITULAIRE, constituée d'agents certifiés SSIAP 1, est encadrée par un Chef d'Équipe certifié SSIAP 2.

Avant d'affecter un agent de sécurité sur le site, le TITULAIRE devra par tous les moyens appropriés, s'assurer de ses qualités morales (honnêteté, impartialité, discipline, sang-froid, initiative, assiduité) et de ses qualités physiques réglementaires pour remplir le poste qui lui sera confié.

Tout agent doit être en mesure de rédiger un rapport et d'utiliser les outils informatiques (main courante électronique, système de comptage…).

Le TITULAIRE doit assurer, pour chaque membre de son personnel intervenant sur le site, une formation adaptée et réglementaire, ainsi que la formation spécifique dévolue au site (consignes, matériels spécifiques…) qui, à date, doit être d'un minimum de 32 heures pour les agents de sécurité et de 40 heures pour les chefs d'équipe. Cette formation concerne l'ensemble du personnel affecté sur le site, y compris tout personnel venant en remplacement ou en renfort, même temporaire, d'agents habituellement affectés par le TITULAIRE. Ce dernier doit donc prendre en permanence toute disposition pour disposer d'un nombre suffisant de personnel formé.

La formation comprend à minima les enseignements suivants :

- SSIAP 1 pour les agents et SSIAP 2 pour les chefs d'équipe,
- Secourisme à jour de tout recyclage,
- la sécurité incendie,
- la lutte contre l'incendie,
- la formation à l'utilisation des équipements de sécurité incendie du site,
- l'habilitation électrique de niveau BE manœuvre H0v,
- le cycle de formation initial d'affectation sur site de 5 vacations et 10 pour les chefs d'équipe validées par contrôle contradictoire,
- la formation de secours à victime en adéquation avec l'activité de l'ÉTABLISSEMENT,
- la désincarcération de personne dans les ascenseurs,
- la protection des biens,
- la prévention de la malveillance,
- la sécurité anti-intrusion et contrôle d'accès,
- les règles générales de droit en rapport avec l'exercice de la profession,
- la connaissance du site,
- la connaissance des consignes et des procédures,
- la connaissance des dispositions applicables sur le site en matière de surveillance et de contrôle d'accès,
- la connaissance des outils informatiques (gestion, supervision, main courante, etc.),
- tout autre élément de formation que le TITULAIRE juge utile pour remplir le plus efficacement sa mission.

Poste Central unique partagé sécurité & sûreté

Il est à noter que le poste central est unique, partagé avec la sûreté. A ce titre, les profils qui cumulent les compétences, habilitations et formations de la sécurité et de la sûreté, qui peuvent assurer une diversité de postes, sont appréciés et pourront être valorisés dans l'optimisation de la bonne exploitation du site.

19.4. DOCUMENTS D'EXPLOITATION SPECIFIQUES A LA SECTION 3

A tout moment, l'ÉTABLISSEMENT PUBLIC peut consulter ces documents qui sont maintenus sur le site et tenus à jour par le TITULAIRE.

19.4.1. Main courante électronique

Le TITULAIRE procèdera à l'exploitation de la main courante électronique mise en place par l'ÉTABLISSEMENT PUBLIC pour notifier :

- les prises de service et fin de service,
- les rondes réalisées par le TITULAIRE (heures, constatations,…),
- les vérifications et contrôles réalisés (heures, valeurs constatées,…),
- la gestion des ouvertures et fermeture des locaux pour les intervenants du TITULAIRE, de l'ÉTABLISSEMENT PUBLIC ou des entreprises extérieures,
- la gestion des rapports d'incidents : incidents constatés et les mesures prises,
- la gestion de la documentation : consignes particulières reçues,…
- la formation continue reçue par les agents,
- …

Cette main courante est mutualisée avec la section 4 « Sûreté ».

19.4.2. Planning d'organisation et de présence

Le lundi, avant 9h00, le TITULAIRE doit, en collaboration avec la Cellule Planification, coordination, manifestations, la fourniture toutes les semaines, à l'ÉTABLISSEMENT PUBLIC :

- du planning nominatif prévisionnel des agents de sécurité, le bilan des personnes mises en place sur la semaine passée ainsi que les écarts.
- du bilan des moyens réellement mis en place sur la semaine passée avec indication des écarts avec les moyens prévus la semaine précédente,
- des moyens prévus pour la semaine en cours.

19.4.3. Planning des contrôles

Le TITULAIRE établit et tient à jour un planning des opérations de contrôle des installations de sécurité et de protection incendie dans le cadre de la section 9 - Multitechnique. Ce planning sera intégré dans la main courante électronique.

19.4.4. Registre de consignes d'application

Le TITULAIRE établira et maintiendra à jour les consignes « générales » (applicables à tout son personnel) et les consignes particulières à chaque poste.

Les consignes doivent être en adéquation avec les procédures de sécurité de l'ÉTABLISSEMENT PUBLIC.

Ce registre de consigne d'application nécessaire au personnel intervenant sur le site a une double utilité :

- il permet une meilleure gestion des prestations,
- il est un outil pédagogique qui doit permettre une formation rapide et la plus exhaustive possible des agents du TITULAIRE.

Le TITULAIRE établit un cahier des consignes, dont une copie est remise au l'ÉTABLISSEMENT PUBLIC au plus tard deux (2) semaine avant le début de la « Période d'Exploitation ».

Ces consignes seront soumises à la validation de l'ÉTABLISSEMENT PUBLIC, de même que toutes modifications ultérieures.

Le cahier de consignes doit inclure au minimum :

- les fiches de poste du personnel du TITULAIRE,
- les procédures de gestion des différents incidents (alarme, évacuation,…),
- une méthodologie d'utilisation des installations de sécurité incendie et de protection incendie,
- …
- Un exemplaire numérique de l'ensemble des consignes est remis à l'ÉTABLISSEMENT PUBLIC lors de chaque mise à jour.

Le TITULAIRE veillera à ce que les consignes soient prises en compte et appliquées par son personnel.

Le cahier de consignes est maintenu en permanence sur le site et est accessible à l'ÉTABLISSEMENT PUBLIC.

Chapitre 7. SURETE ET SURVEILLANCE (SECTION 4)

Article 20. PRESTATIONS DE LA SECTION 4

20.1. PRESENTATION GENERALE DU SERVICE ATTENDU

La mission du TITULAIRE consiste à assurer les fonctions d'un service de sûreté intégrant la surveillance et le contrôle d'accès de l'ensemble des espaces du musée du quai Branly – Jacques Chirac.

Le TITULAIRE doit détenir directement (Mandataire ou cocontractant), l'autorisation spéciale afin d'assurer les missions « de sureté et de surveillance » conformément à la loi.

Le TITULAIRE s'engage à :

- faire appliquer le règlement général de visite du musée, le règlement du jardin et le règlement intérieur,
- assurer la surveillance des collections et des œuvres du musée,
- assurer la surveillance physique de chacun des espaces du site, y compris du jardin, dans le respect des règles élémentaires de courtoisie à l'égard des visiteurs (emploi de formules de politesse…),
- Assurer la surveillance physique des espaces d'expositions temporaires en période d'inter expositions
- assurer la gestion des équipements de sûreté du PC unique et la surveillance du site avec l'aide des équipements de vidéosurveillance, de contrôle d'accès et de détection intrusion,
- assurer le contrôle et la surveillance des accès et sorties des visiteurs publics toutes catégories confondues : individuels, groupes, scolaires, invités, VIP,
- assurer la mise en œuvre des procédures Vigipirate à l'entrée du hall principal du musée, aux entrées du Jardin, à l'accueil administratif au 222 rue de l'Université et à l'aire de livraison.
- assurer la surveillance et le contrôle des files d'attente à l'extérieur et à l'intérieur du bâtiment,
- assurer la mise en œuvre des mesures préventives pour éviter tout accident, tout incident de nature à blesser les personnes ou à dégrader, détériorer tout ou partie du musée et son contenu,
- assurer le contrôle et la surveillance des accès et sorties des espaces administratifs : accueil administratif, aire de livraisons, réserves objets…,
- intervenir sans délai suite à un incident, une observation par la vidéosurveillance ou sur appel,
- réaliser des rondes de contrôle, notamment en fin de période d'occupation, et y compris dans les espaces fermés au public,
- assurer l'assistance à ses équipes de sécurité et de maintenance,
- intervenir pour permettre les accès des sociétés diverses mandatées par l'ÉTABLISSEMENT PUBLIC,
- accompagner certaines prestations de ménage et de maintenance dans certaines zones sensibles (ex : ménage dans les réserves d'œuvres)
- doter l'ensemble du personnel des tenues uniforme et conforme à la profession après validation de l'ÉTABLISSEMENT PUBLIC,
- faire appliquer les consignes d'interdiction de fumer sur le site.
- surveiller le site de Morangis et faire intervenir une société autorisée à exercer du gardiennage et de l'intervention ..

20.2. PRESTATIONS PARTICULIERES

20.2.1. Poste Central

Le personnel du TITULAIRE doit assurer la permanence du PC unique du site. Cette permanence doit être assurée par un opérateur ayant la maîtrise du fonctionnement des équipements de sûreté du PC.

Le TITULAIRE devra assurer une permanence 24h/24 et 7j/7, devant les installations de sûreté disposés dans ce Poste Central pour prendre en compte, au plus tôt de leur apparition, les alarmes et visualiser continuellement les écrans de vidéosurveillance. Ce poste doit être assuré par un agent détenant la qualification d'opérateur en vidéo protection.

Au-delà, de la maîtrise des équipements de sûreté du PC, les agents du TITULAIRE doivent parfaitement connaître les installations de sûreté (vidéosurveillance, contrôle d'accès et détection intrusion) du site et notamment leur implantation. Pour cela, ils s'aident du registre de consignes d'application mis en place par le personnel d'encadrement du TITULAIRE lors de la « Période Transitoire ».

Le personnel de permanence du TITULAIRE doit signaler à l'ÉTABLISSEMENT PUBLIC tous les incidents pouvant survenir sur les installations de sécurité et les équipements techniques. Il doit se rendre compte de l'incident et en fonction de la situation :

— mettre l'équipement à l'arrêt s'il ne met pas en cause la sécurité du site,
— joindre le service d'astreinte technique mis en place par le TITULAIRE et prendre les premières mesures conservatoires,
— déclencher la procédure adaptée en fonction du registre de consignes d'application,
— compléter les fiches de réception ou de demande d'attribution d'un espace de stockage grâce aux informations données par l'ÉTABLISSEMENT PUBLIC et la transmettre aux agents du quai de livraisons du TITULAIRE.

20.2.2. Poste surveillance et gardiennage du site

Le personnel du TITULAIRE doit assurer les missions de surveillance et de gardiennage du site, il est chargé notamment de :

— assurer l'ouverture et la fermeture générale au public du site,
— assurer la surveillance des locaux et des espaces extérieurs (jardin,…),
— assurer la surveillance de tous les accès au site et aux bâtiments notamment à l'aide des moyens techniques mis en place.

20.2.3. Poste surveillance des espaces accessibles au public

En complément des missions générales de sûreté, le TITULAIRE doit assurer des prestations de surveillance de certains espaces :

— de façon récurrente pour l'ensemble des locaux accessibles au public,
— de façon ponctuelle en cas de besoin pour des activités spécifiques.

Pour les espaces accessibles au public, les agents du TITULAIRE circulent en permanence, ils contrôlent le comportement du public et assurent la surveillance des salles et des œuvres exposés avec vigilance.

A noter, la bibliothèque de recherche, ayant accès depuis le hall public par un ascenseur dédié, doit être quotidiennement ouvert et fermé après ronde de fermeture. L'ascenseur en question doit également être mis en et hors service en même temps.

20.2.4. Surveillance Vigipirate

Le TITULAIRE assure la surveillance « VIGIPIRATE » des entrées du site conformément aux consignes données par le service sécurité/sûreté du musée du Quai Branly Jacques Chirac.

La localisation des entrées sont données par le service sécurité/sûreté du Musée du Quai Branly Jacques Chirac

Ce contrôle consiste à minima à la vérification :

— des effets personnels des visiteurs à l'aide d'un portique ou d'un magnétomètre portatif.
— Visuelle et/ou une palpation externe des sacs et bagages.

En fonction de l'évolution de la posture « Vigipirate » décidées par les autorités, une certaine souplesse pourra être demandée au TITULAIRE avec le cas échéant, d'une façon pérenne ou ponctuel, la mise en place de palpation avec des agents qualifiés pour la fonction ou toute autre prestation préconisé par la préfecture de police de Paris.

Les postes attribués à la surveillance Vigipirate de l'espace muséal seront amenés à assurer la surveillance des espaces publics extérieurs au cours de la journée.

20.2.5. Poste d'accueil administratif

Le personnel du TITULAIRE doit assurer la permanence du poste d'accueil administratif de l'entrée situé au niveau du 222 rue de l'Université, en complément du poste d'accueil.

Cet accès est un accès spécifique et distinct des autres accès depuis l'extérieur. Il est emprunté par les personnels du musée, les visiteurs se rendant dans les espaces non ouverts au public (les services administratifs et la direction par exemple), les entreprises travaillant de façon occasionnelle ou permanente au musée.

Cet accès est également le seul point d'entrée sur le site durant les horaires de fermeture du musée.

Le personnel du TITULAIRE doit assurer les missions de contrôle et de surveillance des entrées et sorties, il doit notamment :

— accueillir, renseigner et diriger les visiteurs,
— assurer la gestion des badges visiteurs (délivrances, restitutions, contremarques, enregistrements…),
— gérer l'attente des visiteurs,

- assurer la gestion des arrivées et départs des coursiers en liaison avec les autres prestations du TITULAIRE,
- assurer la réception des plis des appels d'offres de l'ÉTABLISSEMENT PUBLIC (enregistrement, appel du destinataire, remise contre émargement…),
- assurer la réception des plis et petit colis (enregistrement, appel du destinataire, remise contre émargement…),
- fournir la liste des visiteurs et des personnes visitées,
- assurer la gestion des badges qui lui sont attribués.

Ce poste de sûreté couvre le complément de la plage horaire par le service d'accueil (section 1).

L'agent prend donc à son arrivée les consignes particulières auprès de l'agent d'accueil et assure à son départ la même transmission d'information.

20.2.6. Poste Aire de livraisons

Le personnel du TITULAIRE doit assurer les missions de contrôle et de surveillance de l'aire de livraisons, il doit notamment :

- contrôler les accès notamment par l'utilisation des dispositifs installés,
- assurer la gestion des entrées et sorties (enregistrement des personnes et des véhicules, des marchandises, délivrance de badges…),
- surveiller les manœuvres des véhicules de livraison et rappeler à l'ordre les chauffeurs qui ne respectent pas les procédures d'accès et de sortie,
- assurer le suivi et la gestion des espaces de stockage (conformément à la procédure existante),
- gérer les dépôts de colis et informer les personnes attribuées (conformément à la procédure définie),
- assurer la gestion des badges qui lui sont attribués.

L'agent doit être mobile dans sa zone de travail et notamment se positionner à l'entrée de l'aire de livraison afin de pouvoir contrôler les accès des véhicules.

Pendant les absences de cet agent posté (weekend, jours fériés, livraisons sur horaires exceptionnels, autres …), le PCS doit tout de même assurer les missions ci-dessus par des déplacements d'un intervenant.

20.2.7. Poste réserves objets

Les réserves objets du musée (hors site Morangis) contiennent les collections du musée qui ne sont pas exposées au public.

Afin de garantir la protection de ces objets, le personnel du TITULAIRE doit assurer les missions de contrôle et de surveillance des réserves objets, il doit notamment :

- contrôler les entrées et sorties (enregistrement des personnes et des colis, vérification des autorisations en relation avec les services concernés), à l'aide de la main courante
- fournir la liste des visiteurs et des personnes visitées.

La fiche de poste précise sera établie lors de la phase de prise en charge. Cependant, à titre informatif, celle du marché actuel précise :

Il note sur la main courante le déverrouillage des issues de secours ainsi que toutes anomalies relevées (ex : réserve laissée ouverte, etc…)

Il contrôle l'accès aux réserves via la main courante avec le nom des personnels autorisés prédéfinis dans le logiciel et le notifie sur la main courante,

Il prend note de toutes les entrées et les sorties de personnel habilité sans exception, ainsi que les mouvements d'œuvres dans la main courante.

Il contrôle les entrées et sorties d'œuvres à l'aide du formulaire : département du patrimoine et des collections « Autorisation de mouvement ou de sortie d'œuvre(s) ».

Sauf en cas d'urgence, les agents du CMS (Engie, Ménages …) ne sont pas habilités à pénétrer seuls en réserves.

Il fait déposer les sacs dans les casiers prévus (à l'entrée du JB Réserve). Liquides, nourritures, sacs à main et valises sont interdits. Les sacs d'outils pour les prestataires peuvent être autorisés après un contrôle visuel (à l'arrivée et au départ de la personne).

A 18h30, il demande au PC que l'intervenant apporte la clé de verrouillage des issues de secours.

Il Prévient le PC de toute anomalie.

A la fermeture, il effectue sa ronde de fermeture et verrouille toutes les issues de secours (uniquement s'il n'y a plus de personnel).

Il refuse l'accès aux personnes non autorisées et les oriente vers le service du pôle régie.

Pour toutes personnes extérieures ou prestataires, un accompagnement par un ADS ou un agent des Collections est obligatoire.

Il note sur la main courante la fermeture des issues de secours ainsi que toutes les anomalies (ex : réserve laissée ouverte, etc…).

Pour des exigences de fonctionnement et de sûreté de cet espace sensible, l'ÉTABLISSEMENT PUBLIC exige de la part du TITULAIRE, que le nombre d'agents assurant les vacations à ce poste, soit restreint – dans l'idéal 3 agents max. Le TITULAIRE devra, en démarrage de l'accord-cadre, et périodiquement en cas de changement, identifier auprès de l'ÉTABLISSEMENT PUBLIC, les agents de sûreté assurant les vacations à ce poste. Une formation ad-hoc (visite des réserves, présentation des contraintes) sera donnée par l'établissement.

A noter, cette contrainte vaut aussi pour le poste Muséothèque (voir ci-dessous).

20.2.8. Poste surveillance Plateau des collections et Mezzanines les lundis de fermeture

Les lundis de fermeture du musée, deux agents de surveillance assurent une présence permanente dans le plateau des collections et les mezzanines, afin de :

- signaler au personnel de sécurité du TITULAIRE toute anomalie pouvant mettre en cause la sécurité incendie du site,
- assurer la surveillance des collections et des œuvres du musée,
- vérifier les conditions de sécurité dans l'interactivité entre le personnel du TITULAIRE, de l'ÉTABLISSEMENT PUBLIC et des éventuels autres prestataires, présents simultanément dans ces espaces,
- vérifier les conditions de mise en sécurité des zones de travail (balisage, protection,…),
- rappeler les règles de sécurité et de sûreté auprès des différents intervenants.
- Alerter en cas de fuite d'eau ou tout autre danger constaté

20.2.9. Postes surveillance complémentaire

Ces postes, déclenchés par une clé d'activation décrite en annexe du présent CCTP, doivent assurer les missions de contrôle et de surveillance complémentaire, ils doivent notamment :

- intervenir pour permettre les accès des sociétés extérieures mandatées par l'ÉTABLISSEMENT PUBLIC ou par le TITULAIRE,
- réaliser l'accompagnement des intervenants de ces sociétés extérieurs dans les locaux à contraintes d'accompagnement,
- réaliser la gestion des montes charges pendant les grands déménagements d'inter-expositions. Ces mouvements d'inter-expositions étant lourds de logistiques et d'enjeux organisationnels, la même contrainte de nombre d'agents restreints et nomination que pour le poste réserves des objets, s'applique ici. Cf. Poste réserves objets.
- effectuer la surveillance durant les phases de montage et démontage d'expositions,
- rester en poste suivant les zones et les espaces, pour assurer la surveillance pendant toute la durée de l'intervention de ces sociétés extérieures,
- réaliser l'accompagnement de certaines prestations de ménage ou de maintenances du TITULAIRE dans des zones contraintes (ménage dans les réserves d'œuvres par exemple).
- ...

20.2.10. Poste muséothèque

En complément de la surveillance de l'accès du personnel de l'ÉTABLISSEMENT PUBLIC, le TITULAIRE devra:

- assurer une surveillance de l'accès de la muséothèque aux personnes extérieures préalablement habilitées par l'ÉTABLISSEMENT PUBLIC,
- fournir une liste des visiteurs et personnes visitées.
- contrôler, à travers la paroi vitrée de la muséothèque, le comportement du public et assurent la surveillance des salles et des œuvres

Cette surveillance est incluse au forfait (heures complémentaires) à hauteur de deux jours ouvrés par semaine. L'ÉTABLISSEMENT PUBLIC pourra déclencher les éventuels compléments nécessaires pour cette prestation selon les coûts mentionnés au Bordereau des Prix Unitaires.

La même contrainte de nombre d'agents restreints et nomination que pour le poste réserves des objets, s'applique. Cf. Poste réserves objets.

—

20.2.11. Suivi de la maintenance des équipements de sûreté

Le responsable opérationnel du TITULAIRE assure le suivi et le contrôle des prestations de maintenance des équipements de sûreté.

Le TITULAIRE devra par ailleurs travailler en collaboration avec les équipes de la section 9 « Multitechnique », pour la remontée hebdomadaire de l'état des installations de sûreté.

20.2.12. Rondes

Les personnels du TITULAIRE sont tenus d'effectuer des rondes de prévention pointées sur l'ensemble du site et sa périphérie extérieur, selon les procédures en vigueur et validé par l'ÉTABLISSEMENT PUBLIC.

Les rondes se déroulent suivant un planning, une fréquence et un cheminement proposés par le TITULAIRE et préalablement approuvés par l'ÉTABLISSEMENT PUBLIC. Cette approbation ne décharge pas le TITULAIRE de ses obligations.

Le TITULAIRE consigne en temps réel dans la « main courante électronique » tout incident constaté. Ces informations seront tenues en permanence à la disposition de l'ÉTABLISSEMENT PUBLIC.

Les rondes ont pour objectif de détecter tout risque inhérent à l'exploitation du site. Lors de ces rondes, les agents doivent notamment :

- signaler au personnel de sécurité du TITULAIRE toute anomalie pouvant mettre en cause la sécurité incendie du site,
- s'assurer que toutes les portes, fenêtres, vasistas… sont fermés pendant les heures d'inoccupation, et fermer ou verrouiller tous ceux qui sont ouverts (pour les portes, il s'agit de vérifier qu'elles sont fermées à clé),
- contrôler l'extinction des lumières et des petits appareils électriques (cafetières…) pendant les heures d'inoccupation,
- détecter les risques de dégradations diverses (inondation, dégâts des eaux, bris de vitre…),
- effectuer des rondes dans les locaux accessibles au public les jours de fermeture (galerie jardin,…) ainsi que dans les issues de secours,
- s'assurer qu'aucun désordre matériel ou problème technique conséquent ne puisse survenir.

20.2.13. Gestion des accès et des clés

Dans le cadre de l'accord-cadre, le TITULAIRE doit assurer la gestion des accès au site pour le personnel, les entreprises extérieures et les visiteurs professionnels. Le TITULAIRE doit être en mesure, à tout instant, de fournir la liste des visiteurs et des personnes visitées.

Le TITULAIRE est également chargé de la gestion des clés et badges, qui lui sont attribués, pour les entreprises intervenant sur le site, ainsi que pour les visiteurs professionnels, suivant les recommandations de l'ÉTABLISSEMENT PUBLIC.

Le TITULAIRE doit être en mesure d'assurer la création et la délivrance des badges d'accès, y compris le renouvellement annuel de la totalité des badges d'accès, du lundi au vendredi de 7h30 à 15h00, sous un délai de 10 minutes suivant l'approbation préalable de l'ÉTABLISSEMENT PUBLIC.

20.2.14. Gestion et suivi des incidents et interventions

Les agents du TITULAIRE doivent consigner en temps réel dans la « main courante électronique » l'ensemble des informations suivantes :

- anomalies, incidents et accidents,
- contrôles et vérifications réalisés,
- formations réalisées sur site.

Les agents du TITULAIRE rédigent un compte-rendu d'intervention pour toutes anomalies, incidents ou accidents. Ce compte-rendu est visé par le responsable opérationnel du TITULAIRE qui le complète par une proposition de mesures correctives ou d'amélioration, et il est transmis à l'ÉTABLISSEMENT PUBLIC dans les meilleurs délais.

20.2.15. Sécurité et sûreté du site de Morangis

Pour le site de Morangis, le TITULAIRE assure les prestations de sûreté et de surveillance telles que définies aux sections « Sécurité incendie » et « Sûreté et surveillance » du présent CCTP, en tenant compte des dispositions suivantes :

- la télésurveillance et vidéosurveillance du site assurée depuis le musée,
- la réalisation d'une **ronde quotidienne** de surveillance à l'extérieur et à l'intérieur du bâtiment conformément au registre de consignes d'application,
- la gestion de l'ouverture et de la fermeture du site pour accès des agents du musée nominativement désignés par l'ÉTABLISSEMENT PUBLIC : déclenchement selon procédure à mettre en place avec l'ÉTABLISSEMENT PUBLIC,
- en cas d'alarme, le respect d'une procédure allant de la levée de doute jusqu'au déclenchement éventuelle d'une intervention sur site,
- le délai d'intervention doit être de moins de 30 minutes après le déclenchement de l'alarme.

Le coût des interventions suite à un déclenchement d'alarme est compris dans le montant forfaitaire de l'accord-cadre.

Le personnel du TITULAIRE chargé des rondes doit être en possession du certificat de qualification professionnelle.

Le TITULAIRE doit faire exécuter les prestations de télésurveillance par une société spécialisée certifiée APSAD P2.

20.3. SINISTRE, INCIDENT OU ACCIDENT

Le TITULAIRE s'engage à :

- intervenir sans délai, suivant une procédure conformément au registre de consignes d'application en accord avec l'ÉTABLISSEMENT PUBLIC, lors de sinistres, incidents ou accidents, pour en supprimer ou tout au moins en limiter les effets :
  - soit directement par exemple, le cas échéant, soit en agissant sur la cause,
  - en avertissant le prestataire concerné pour dégager les personnes bloquées dans un ascenseur,
  - en agissant sur un organe de commande conformément aux procédures définies dans le registre de consignes d'application,
  - en combattant un début d'incendie,
  - en stoppant les systèmes de ventilation,
  - en organisant l'évacuation des occupants,
  - en apportant les soins de première urgence à un blessé,
  - etc.
- prévenir immédiatement les personnes, organismes ou services les plus à même de remédier à la cause du sinistre, incident ou accident (agents du TITULAIRE, ÉTABLISSEMENT PUBLIC…),
- appeler, sans délai, le service d'astreinte concerné du TITULAIRE lors d'apparition d'alarmes techniques et prendre les premières mesures conservatoires,
- mettre en place des périmètres de sécurité si nécessaire.

Article 21. CONDITIONS D'EXECUTION DES PRESTATIONS DE LA SECTION 4

21.1. OBLIGATION DU TITULAIRE

Il appartient au TITULAIRE de déterminer l'effectif et les compétences réels qu'il doit mettre en place pour satisfaire à ses obligations de résultats durant toute la période d'exploitation du musée, sachant qu'il doit impérativement assurer la réalisation des missions confiées en respectant les contraintes décrites ci-après.

En outre, le titulaire a pu proposer une clause d'insertion professionnelle pour cette section.

L'objectif est chiffré et détaillé dans l'annexe à l'acte d'engagement et dans le cadre technique dédié remis par le titulaire dans le cadre de la mise en concurrence. En cas de non-respect de ses engagements, le titulaire encourt une pénalité telle que prévue au CCAP.

21.2. SURVEILLANCE « SOCLE » - CONTRAINTES DE FONCTIONNEMENT

Les contraintes de fonctionnement sont détaillées dans le tableau ci-dessous. Les horaires de référence sont fournis en annexe éponyme.

Missions	Postes minimaux	Horaires de fonctionnement
Chef d'équipe sûreté	1 poste de chef d'équipe	24h/24
Permanence sûreté PC	1 poste d'agent de sûreté	Horaires « Jardin » et de 7h00 à 19h00 les jours de fermeture
Permanence sûreté PC	Pas de 2nd poste minimal, cependant la compétence et la formation permettant d'assurer la permanence sûreté doivent être détenues par un agent mixte autre que celui présenté ci-dessus, 24h/24 et 7j/7	
Surveillance générale	1 poste d'agent de sûreté 1 poste d'agent de sûreté	24h/24 Horaires « Jardin » + de 8h à 19h les jours de fermeture
Contrôle aire de livraison	1 poste d'agent de sûreté	Du lundi au vendredi de 7h à 19h00 (hors jours fériés ouverts ou non ouverts)
Contrôle réserves objets	1 poste d'agent de sûreté	Du lundi au vendredi de 8h00 à 19h00
Surveillance administratif	1 poste d'agent de sûreté	Tous les jours de 7h à 21h30
Surveillance complémentaire les jours de fermetures	3 postes d'agent de sûreté	Les jours de fermeture de 7h00 à 19h00
Surveillance Jardin	1 poste d'agent de sûreté	Horaires « Jardin »
Surveillance Hall	2 postes d'agent de sûreté	Horaires « Jardin »
Surveillance Hall JB	1 poste d'agent de sûreté	Du mardi au samedi : Horaires « Jardin » et le dimanche de 10h15 à 19h30
Surveillance Plateau & Mezzanines	5 postes d'agent de sûreté	Du mardi au SAMEDI : Horaires « Jardin » et le dimanche de 10h30 à 19h30
Surveillance complémentaire lors de l'ouverture de la galerie jardin	3 postes d'agent de sûreté	Du mardi au samedi Horaires « Jardin » et le dimanche de 10h30 à 19h30

Les horaires de fonctionnement indiqués sont des horaires « en poste ». Il est du ressort du TITULAIRE de prévoir toutes sujétions pour respecter la continuité des postes, sans aucune rupture de poste (gestion des pauses,…) et permettre à ses agents d'être en poste et opérationnels aux heures indiquées (habillement, informations, rappel des procédures…).

21.3. SURVEILLANCE SUR COMPLEMENT FORFAITAIRE - CONTRAINTES DE FONCTIONNEMENT

Pour mémoire, le mécanisme de Variabilité du présent contrat consiste en un volume forfaitaire de prestations d'agents, notamment sûreté, qui vont être assurément déclenchées sur la durée du contrat, mais dont la planification précise est définie de semaine en semaine, par un exercice de planification partagé entre le Titulaire (cellule planification & R.O. section 13) et l'Établissement.

Ce volume est distingué en « Clefs » et en « Typages » :

- Les « Clefs » sont les prestations liées à l'activité générale du musée : surveillance de travaux, d'espaces d'exposition ouvertes, d'opérations de ménage dans des zones contraintes, …
- Les « Typages » sont les prestations liées à l'activité de manifestations

Les effectifs minimaux ainsi que les clés d'activation concernant le volume d'heures complémentaires (précisé à l'article «Variabilité» du présent CCTP) sont détaillés en annexe du CCTP.

Les horaires de référence sont fournis en annexe éponyme.

21.4. ORGANISATION DE LA PRESTATION

21.4.1. Continuité des postes de surveillance

Il est demandé au TITULAIRE de garantir la continuité des postes, mentionnés ci-dessus, durant les horaires de fonctionnement indiqués.

Dès le démarrage de l'accord-cadre, le TITULAIRE doit mettre en place une organisation permettant de répondre à cette exigence en tenant compte de/du :

- temps de mise en place aux postes (habillement, informations, rappel des procédures,…),
- gestion des pauses des agents,
- temps de déplacement entre les espaces du musée,
- séances de formation (métier et de mise en contact avec le public (relationnel dont les PSH)), organisées par le TITULAIRE,
- …

Le TITULAIRE doit décrire dans le mémoire de son offre, l'organisation mise en place pour assurer la continuité de l'ensemble des postes exigés sur les plages horaires à couvrir.

21.5. PROFILS ET COMPETENCES

21.5.1. Prestations & formation du responsable opérationnel et de son adjoint

En complément des prestations définies au titre de la gestion globale et du pilotage, les prestations du responsable opérationnel du TITULAIRE et de son adjoint sont notamment les suivantes :

- assurer, en relation avec l'ÉTABLISSEMENT PUBLIC, la rédaction des consignes et des procédures destinées au personnel du TITULAIRE sur site,
- conduire, en accord avec l'ÉTABLISSEMENT PUBLIC, les exercices de sûreté pour les occupants, selon la fréquence fixée par l'ÉTABLISSEMENT PUBLIC. Chacun des exercices fait l'objet d'un compte-rendu établi par le TITULAIRE,
- assurer le contrôle continu des connaissances de son personnel par la mise en place d'exercices et de tests réguliers.

Ces deux responsables devront être individuellement formés pour assurer les compétences correspondant aux fiches métiers du Répertoire Opérationnel des Métiers et Emplois (ROME) : Chef d'équipe : Fiche K2502 - Responsable sécurité de site

21.5.2. Formation des agents

Généralité

Avant d'affecter un agent de sûreté sur le site, le TITULAIRE devra par tous les moyens appropriés, s'assurer de ses qualités morales (honnêteté, impartialité, discipline, sang-froid, initiative, assiduité) et de ses qualités physiques à remplir le poste qui lui sera confié.

Tout agent doit être en mesure de rédiger un rapport, de renseigner et orienter les visiteurs sur la localisation des bâtiments.

En application de la convention collective des entreprises de prévention et de sécurité, le TITULAIRE doit assurer pour chaque membre de son personnel intervenant sur le site, une formation adaptée qui, à date, doit être d'un minimum de 32 heures pour les agents de sûreté et de 40 heures pour les chefs d'équipe. Cette formation concerne l'ensemble du personnel affecté sur le site, y compris tout personnel venant en remplacement, même temporaire, d'agents habituellement affectés par le TITULAIRE. Ce dernier devra donc prendre en permanence toute disposition pour disposer d'un nombre suffisant de personnel formé.

La formation comprendra notamment les enseignements suivants :

- la lutte contre l'incendie,
- la prévention de la malveillance,
- la gestion des flux de visiteurs,
- le contrôle des personnes (y compris des personnes en situation de handicap) et des effets personnels,
- la sécurité anti-intrusion et contrôle d'accès,

- la formation à l'utilisation des équipements de sûreté du site (vidéosurveillance, contrôle d'accès et détection intrusion),
- l'accueil des visiteurs et des personnes handicapées,
- les notions principales d'anglais pour accueillir et orienter les visiteurs,
- l'acquisition des connaissances de base des collections du musée, pour fournir des explications sur les principes de la muséographie, l'articulation spatiale du plateau des collections, les œuvres majeures de la collection,
- la programmation et les activités du musée,
- les règles générales de droit en rapport avec l'exercice de la profession,
- l'habilitation électrique de niveau H0-B0,
- la formation de secouriste,
- la connaissance du site,
- les spécificités des zones réserves,
- les principes généraux de fonctionnement de la médiathèque et les collections présentées en salon de lecture Jacques Kerchache,
- la connaissance et l'application des consignes et des procédures,
- la connaissance et l'application des dispositions applicables sur le site en matière de surveillance et de contrôle d'accès,
- la connaissance et l'utilisation des outils informatiques (gestion, supervision, main courante, etc.),
- les tâches administratives,
- tout autre élément de formation que le TITULAIRE juge utile pour remplir le plus efficacement sa mission.
- Le programme de formation est soumis à la validation préalable de l'ÉTABLISSEMENT PUBLIC.

Agents du poste de contrôle : formations fiche métier code ROME

Les agents assurant les missions de chef d'équipe, d'opérateur vidéo et d'intervenant, devront être individuellement formés pour assurer les compétences correspondant aux fiches métiers du Répertoire Opérationnel des Métiers et Emplois (ROME) :

- Chef d'équipe : Fiche K2503 - Agent / Agente de prévention et de sécurité
- Intervenants : Fiche K2503 - Agent / Agente de prévention et de sécurité
- Opérateurs : Fiche K2509 - Opérateur / Opératrice en télésurveillance

Montée en compétence sur les postes jardin, Vigipirate et agents du PCS

L'accès à ces postes doit respecter une procédure de formation par accumulation :

- Les nouveaux agents des espaces d'exposition doivent avoir une formation initiale « procédures espace muséal » de 2 jours ;
- Les nouveaux agents Jardin ou Vigipirate doivent avoir à minima 2 semaines d'activité au poste d'agent des espaces d'exposition – donc la formation que cela implique – ainsi qu'une formation initiale « procédures Jardin et Vigipirate » de 2 jours ;
- Les nouveaux agents intervenants ou opérateurs vidéo ou agents 222 doivent avoir à minima 2 semaines d'activité au poste d'agent Jardin ou Vigipirate – donc les formations et vacations que cela implique – ainsi qu'une formation initiale « procédures agents du PC » de 2 jours ;
- Les nouveaux chefs d'équipe doivent avoir la formation « procédures agents du PC » ainsi qu'une formation chef d'équipe.

Les agents déclenchés sur le processus de Variabilité (clefs et typages, activités et manifestations) doivent avoir la formation correspondant aux espaces qu'ils assurent.

A noter, les agents réputés compétents à leur poste au moment de la prise en charge le reste pour le reste de l'exploitation.

Poste Central unique partagé sécurité & sûreté

Il est à noter que le poste central est unique, partagé avec la sécurité. A ce titre, les profils mixtes qui cumulent les compétences, habilitations et formations de la sécurité et de la sûreté, qui peuvent assurer une diversité de postes, sont appréciés et pourront être valorisés dans l'optimisation de la bonne exploitation du site.

Notamment, un opérateur vidéo est précisé sur l'organisation du Socle, mais la compétence opérateur vidéo (y compris formation code ROME et circuit de montée en compétence) devra être portée par un 2nd poste, mixte, représenté 24h/24 et 7j/7.

Formation : point d'attention agents manifestations

Pour mémoire, conformément au principe de variabilité, des agents seront commandés régulièrement en complément forfaitaire par le biais de « clés d'activation », notamment pour couvrir des manifestations.

Le pilotage de ces manifestations est assuré par la section 13 du présent CCTP, qui doit donc se coordonner étroitement avec la présente section, pendant la manifestation mais aussi pendant les briefings en amont. Pour mémoire et pour bonne application :

« En amont de la manifestation, sur le temps du briefing, le TITULAIRE s'engage notamment à briefer l'ensemble des intervenants susceptibles d'intervenir (**y compris sûreté**) sur toutes les informations utiles pour le bon déroulement de chaque manifestation : la nature, le contenu, le type de public ou d'intervenant, le déroulement, les horaires, les jalons, …

Il est rappelé que, dans le cas ou des agents (y compris sûreté) non habitués du musée, seraient affectés à un évènement, alors ceux-ci doivent **aussi recevoir au préalable la formation initiale demandée à tout agent du même acabit :** cf. le chapitre « Formation initiale » des section 1 et 4. Par exemple, ces agents devront connaître les espaces, les accès, leurs rôles précis en cas d'évacuation ou tout autre plan d'urgence, etc.

Pour cela le TITULAIRE doit s'entendre avec l'encadrement des prestataires de sécurité sûreté et d'accueil afin d'organiser ces formations et briefings suffisamment en amont.

Pour information, il arrive que le briefing de manifestation coïncide avec un roulement d'équipe de jour / équipe de nuit, ce qui génère des moments de bascule de personnel à prendre en compte.

La pérennisation des équipes pour les manifestations est une solution à favoriser.

Il est rappelé que les briefings sont **entendus en dehors des horaires de référence qui sont affichés sur l'annexe « Effectifs complémentaires » et commandés pendant le travail de planification.** Le TITULAIRE doit intégrer la charge du temps du briefing par ailleurs : dans le taux horaire des parts complémentaires, par exemple. Idem pour le temps de préparation, d'habillage, les pauses, etc. … Il peut être fait appel à plusieurs agents afin de ne pas avoir de rupture de service. »

21.6. DOCUMENTS D'EXPLOITATION SPECIFIQUES A LA SECTION 4

A tout moment, l'ÉTABLISSEMENT PUBLIC peut consulter ces documents qui sont maintenus sur le site et tenus à jour par le TITULAIRE.

21.6.1. La main courante électronique.

Le TITULAIRE procèdera à l'exploitation de la main courante électronique mise en place par l'ÉTABLISSEMENT PUBLIC pour notifier :

- les prises de service et fin de service,
- les rondes réalisées par le TITULAIRE (heures, constatations,…),
- les vérifications et contrôles réalisés (heures, valeurs constatées,…),
- la gestion des ouvertures et fermeture des locaux pour les intervenants du TITULAIRE, de l'ÉTABLISSEMENT PUBLIC ou des entreprises extérieures,
- la gestion des rapports d'incident : incidents constatés et les mesures prises,
- la gestion de la documentation : consignes particulières reçues,…
- la formation continue reçue par les agents,
- …

Cette main courante est mutualisée avec la section 3 « Sécurité ».

21.6.2. Planning d'organisation et de présence

Le lundi, avant 9h00, le TITULAIRE doit la fourniture toutes les semaines, en concertation avec la Cellule Planification, coordination, manifestations, à l'ÉTABLISSEMENT PUBLIC :

- du planning nominatif prévisionnel des agents de surveillance,
- du bilan des moyens réellement mis en place sur la semaine passée avec indication des écarts avec les moyens prévus la semaine précédente,
- des moyens prévus pour la semaine en cours.

21.6.3. Planning des contrôles

Le TITULAIRE établit et tient à jour un planning des opérations de contrôle des installations de sûreté.

21.6.4. Registre de consignes d'application

Le TITULAIRE établira et maintiendra à jour les consignes « générales » (applicables à tout son personnel) et les consignes particulières à chaque poste.

Les consignes doivent être en adéquation avec les procédures de sûreté de l'ÉTABLISSEMENT PUBLIC.

Ce registre nécessaire au personnel intervenant sur le site a une double utilité :

- il permet une meilleure gestion des prestations,
- il est un outil pédagogique qui doit permettre une formation rapide et la plus exhaustive possible des agents du TITULAIRE.

Le TITULAIRE établit un registre des consignes, dont une copie est remise à l'ÉTABLISSEMENT PUBLIC au plus tard deux (2) semaine avant le début de la « Période d'Exploitation ».

Ces consignes seront soumises à la validation de l'ÉTABLISSEMENT PUBLIC, de même que toutes modifications ultérieures.

Le cahier de consignes doit inclure au minimum :

- les fiches de poste du personnel du TITULAIRE seront présentées pour validation à l'Établissement Public,
- les procédures de gestion des différents incidents (intrusion,…) seront présentées pour validation à l'Établissement Public,
- une méthodologie d'utilisation des installations de sûreté,
- les procédures d'ouverture et fermeture des postes de surveillance,
- la procédure d'ouverture et de fermeture des espaces ouverts au public,
- une procédure de gestion des flux des visiteurs et d'utilisation de la jauge,
- …

Le TITULAIRE veillera à ce que les consignes soient prises en compte et appliquées par son personnel.

Le cahier de consignes d'application est maintenu en permanence sur le site et est accessible à l'ÉTABLISSEMENT PUBLIC.

Chapitre 8. SERVICES GENERAUX (SECTION 5)

Article 22. PRESTATIONS DE LA SECTION 5

22.1. GESTION DU COURRIER, DES COURSES ET DES LIVRAISONS

22.1.1. Gestion du courrier

Le TITULAIRE doit assurer la réception le tri, la distribution, la collecte, l'affranchissement et l'envoi du courrier externe et interne pour l'ensemble du site de l'ÉTABLISSEMENT PUBLIC.

Les prestations à assurer par le TITULAIRE sont les suivantes :

Courrier entrant : le courrier est livré par la Poste le matin entre 8h30 et 9h. Les courriers, les documents volumineux, les parapheurs, les enveloppes pour le courrier interne, les chèques et les recommandés doivent être distribués lors des tournées au format papier.

Courrier sortant : toutes les demandes doivent être envoyées au maximum le lendemain.

Le TITULAIRE doit organiser ses équipes pour assurer les prestations demandées, sachant que :

— l'arrivée du courrier postal se fait vers 8h30,
— l'arrivée du courrier recommandé se fait vers 11h,
— le dépôt des journaux se fait vers 15h30,
— le ramassage du courrier postal se fait vers 16h,
— la distribution du courrier postal doit être effectuée avant 11h00.
— au moins 3 tournées de ramassage et de distribution par jour sont à prévoir.

Le TITULAIRE alertera l'ÉTABLISSEMENT PUBLIC de toute anomalie rencontrée et notamment des retards de livraison ou de collecte du courrier, de tout dysfonctionnement des machines d'affranchissement ou scanner, etc.

22.1.2. Gestion des courses

Le TITULAIRE doit également assurer la réception et l'expédition des plis et colis autres que ceux remis par les services postaux (coursiers).

Comme pour la gestion du courrier, le TITULAIRE doit assurer la gestion et le suivi des plis et colis livrés ou à expédier. Il doit notamment assurer :

— la réception, l'enregistrement et la distribution des plis et colis livrés par coursier :

- l'enregistrement est effectué sur un registre spécifique en indiquant : la date et l'heure de réception, le nom de l'expéditeur, le numéro de livraison et le nom du destinataire,
- chaque plis ou colis est livré au destinataire en main propre ou à une personne qui dispose d'une délégation pour dater et signer le registre d'enregistrement, dans les 30 minutes suivant la réception.

— la prise en charge, l'enregistrement et l'expédition des plis et colis à livrer par coursier :

- la livraison des courses en elle-même est assurée par des prestataires désignés par l'ÉTABLISSEMENT PUBLIC (le TITULAIRE assure la coordination des courses avec ces prestataires),
- l'enregistrement est effectué sur un registre spécifique en indiquant : le nom de l'expéditeur, le numéro de livraison, le nom du destinataire, la date et l'heure d'expédition, le nom du prestataire chargé de la livraison.

Le TITULAIRE doit organiser ses équipes pour assurer les prestations demandées, sachant qu'il doit pouvoir assurer l'expédition des courses durant les horaires « Courrier ».

Le TITULAIRE doit, si nécessaire prendre en charge ou déposer les colis jusqu'à l'aire de livraison.

22.1.3. Gestion des livraisons

Le TITULAIRE assure la gestion et le suivi des livraisons en arrivée et au départ du site. Il est rappelé que sauf exception (réception plis d'appel d'offres) tout livraison doit passer par l'aire de livraison du site (conformément au plan Vigipirate).

Le TITULAIRE doit assurer :

— l'accueil des livreurs et la réception des livraisons en arrivée :

- l'enregistrement est effectué sur un registre des livraisons en indiquant : la date et l'heure de réception, le nom de l'expéditeur, le numéro de livraison, le nom du transporteur et le nom du destinataire,
- la vérification systématique de la livraison avant émargement du bon de transport (adressage, nombre et aspect des colis, contrôle par rapport au bon de livraisons…),
- la mise en sécurité des objets livrés, dans l'attente d'être récupérés par les destinataires : manutention des colis et palettes vers les zones de stockage prévus à cet effet (conformément aux fiches d'attribution des espaces de stockage),

— la distribution des livraisons reçues :

- la prise en compte auprès des destinataires sur site des consignes particulières pour les livraisons (mise à disposition, stockage…),
- la distribution des livraisons sur le site ou l'accompagnement et l'assistance éventuelle des livreurs dans leur livraison sur le site (ouverture des accès, respect du site…),
- chaque livraison est remise au destinataire en main propre ou à une personne qui dispose d'une délégation pour dater et signer le registre des livraisons,

— la prise en charge et le suivi des livraisons au départ :

- la prise en charge des colis à enlever sur appel des occupants, demande par mail (à l'aide d'une fiche de demande de course), ou déposés au niveau de l'aire de livraisons,
- l'acheminement, le cas échéant, des colis jusqu'à l'aire de livraison,
- le choix du transporteur adéquat en fonction des critères d'expédition et des souhaits de l'ÉTABLISSEMENT PUBLIC,
- l'enregistrement est effectué sur un registre des expéditions en indiquant : le nom de l'expéditeur, le numéro de livraison, le nom du destinataire, la date et l'heure d'expédition, le nom du transporteur,
- la coordination avec le transporteur retenu et le suivi du bon acheminement des colis,
- la gestion des recours auprès des transporteurs en cas de réclamation.
-

Le TITULAIRE est tenu de garantir une gestion rigoureuse des livraisons en assurant notamment le suivi du planning des attributions des espaces de stockage et du stockage des colis en attente. Pour cela, le TITULAIRE doit faire parvenir aux destinataires des relances régulières afin d'éviter l'encombrement de l'aire de livraison. Le TITULAIRE doit notamment la mise en place des procédures et d'un outil adapté permettant d'assurer une gestion efficace des relances. Aucun colis et aucune palette ne devront demeurer sur l'aire de livraison plus de 6 heures ouvrées après la livraison.

La réception et la manutention des œuvres ne sont pas à la charge du TITULAIRE. Cependant dans le cadre de la gestion de l'aire de livraisons, le TITULAIRE prévient l'ÉTABLISSEMENT PUBLIC, et s'assure du respect des consignes en vigueur sur le site par les prestataires spécialisés.

Le TITULAIRE alertera l'ÉTABLISSEMENT PUBLIC de toute anomalie rencontrée et notamment des retards de livraisons, etc.

22.2. MOUVEMENTS

Pour ces prestations, le TITULAIRE assure le déménagement et l'aménagement des mobiliers, documents et affaires nécessaires aux mouvements internes sur l'ensemble du site.

Un mouvement concerne un poste de travail ou un local.

Il peut être de différentes natures :

— le déménagement et le réaménagement en relation, ou non, avec un mouvement du personnel : espace bureau mais aussi local de stockage,
— l'aménagement d'une zone pour accueillir dans le futur de nouveaux occupants.

L'ÉTABLISSEMENT PUBLIC fournit régulièrement au TITULAIRE la liste des mouvements à planifier, accompagnées des informations nécessaires pour prévoir les tâches à réaliser, et précisant la date théorique de mouvement.

Dans le cadre du présent accord-cadre, le TITULAIRE doit assurer les prestations nécessaires aux mouvements « isolés » : impliquant moins de 10 personnes.

Les mouvements « groupés » (impliquant de 10 à 25 personnes) et « exceptionnels » (impliquant plus de 25 personnes) n'entrent pas dans le cadre de la part forfaitaire de l'accord-cadre et sont traités au cas par cas.

Pour toute demande de mouvement contractuel, il appartient au TITULAIRE de mettre en place les moyens nécessaires pour répondre aux objectifs suivants :

- la planification du mouvement sous cinq (5) jours ouvrés, en accord avec l'ÉTABLISSEMENT PUBLIC et dans les dix (10) jours ouvrés à compter de la date de la demande,
- la réalisation du mouvement le jour planifié.

Le TITULAIRE doit assurer l'ensemble des prestations nécessaires au déménagement et à l'aménagement liées au mouvement, et notamment :

- le montage, démontage et la manutention des mobiliers concernés,
- la mise à disposition des cartons et autres fournitures nécessaires,
- la protection des lieux et équipements,
- la manutention des documents, archives et autres objets,
- la pose, au lieu d'arrivée, à l'identique du lieu de départ (ou suivant les instructions données) et de façon ordonnée, des documents, archives et autres objets,
- la prise en charge des équipements informatiques et téléphoniques avec les précautions d'usage, en coordination avec les autres prestations dues par le TITULAIRE au titre du présent accord-cadre (cf. section « Systèmes d'information »),
- la mise à jour de la signalétique (bureaux, palier…),
- l'évacuation des déchets et volumes désignés comme à jeter,
- le nettoyage des lieux et essuyage des mobiliers,
- la mise à jour de l'inventaire du mobilier dans l'outil imposé, y compris les plans de localisation.

22.3. MANUTENTIONS

Pour ces prestations, le TITULAIRE doit assurer divers aménagements et manutentions dans les services de l'ÉTABLISSEMENT PUBLIC, ainsi que de petites prestations d'assistance.

Le TITULAIRE assure l'ensemble des manutentions et petites interventions d'assistance aux services du musée, en ce qui concerne notamment :

- le mobilier : bureaux, tables, armoires, étagères, caissons, chaises et fauteuils,
- Le renouvellement éventuel des équipements des tisaneries (Machines à café ou Bouilloires) sur la base du Bordereau des Prix Unitaires,
- les objets meublants : lampadaires, lampes de bureau, patères, portemanteaux, tableaux, tapis, poubelles…,
- les équipements de barriérage : barrières, potelets, guide-fils…
- les petites interventions nécessaires pour certaines expositions temporaires en termes de prêt de petits matériels au public par exemple (cf. annexe : prestations concernant les expositions temporaires).

Le TITULAIRE doit réaliser les tâches suivantes (liste non exhaustive) :

- l'aménagement du mobilier dans les salles de cours, les ateliers pédagogiques, le théâtre, le foyer du théâtre et le cinéma avant chaque utilisation dans le cadre des activités et évènements,
- l'aménagement du mobilier des salles de réunions suivant la planification et le plan d'aménagement,
- l'aménagement du mobilier dans les jardins et ses clairières,
- les manutentions diverses à la demande,
- l'ouverture et la fermeture de la baie vitrée du théâtre de verdure sur demande de l'ÉTABLISSEMENT PUBLIC en fonction de la programmation,
- le transit en nombre de documents ou d'archives,
- le montage, le démontage et le déplacement de mobilier,
- les petites réparations du mobilier de niveau 1,
- la mise en place, l'enlèvement et le déplacement d'objets meublants et d'équipements de barrièrage,
- le changement des ampoules sur les lampes de bureaux et des loges du théâtre (y compris fourniture des ampoules),
- l'accrochage d'un cadre, d'un tableau ou d'un panneau,
- l'évacuation de matériels ou de volumes désignés comme à jeter.
- Le TITULAIRE devra assurer les transferts (hors œuvres) entre le Musée et Morangis (dans la limite de 12 déplacements par an inclus au forfait) ;

22.3.1. Mise à disposition de matériel de manutention pour le site de Morangis

Le TITULAIRE doit prévoir la location du matériel de levage et de manutention nécessaire (nacelle élévatrice et chariot élévateur électriques) sur le site de Morangis. Le TITULAIRE doit assurer la maintenance et faire procéder aux vérifications réglementaires de ce matériel. Ce matériel sera mis à disposition du personnel de l'ÉTABLISSEMENT PUBLIC habilité.

22.4. GESTION DU MOBILIER

22.4.1. Gestion du stock de mobilier

Le TITULAIRE assure la gestion et le suivi des stocks :

- de mobilier,
- d'objets meublants
- d'équipements de barriérage,
- …

Le TITULAIRE assure la gestion et le suivi des stocks de mobilier et d'objets meublants. Il doit pouvoir justifier à tout instant de l'état des stocks et il prévient l'ÉTABLISSEMENT PUBLIC lorsque les seuils minimaux sont atteints, pour réapprovisionnement.

Une gestion efficace des transferts des bureaux, nécessite de connaître en temps réel le stock de mobilier disponible sur le site.

Le TITULAIRE assure la gestion des entrées et sorties du mobilier en stock et procède semestriellement à un inventaire pour en vérifier le contenu.

Le TITULAIRE procède au fil de l'eau, à la mise à jour du suivi du stock mobilier à la suite des différents mouvements opérés.

Une fois par an, le TITULAIRE fournit un inventaire du mobilier en place et localisé, suite à un inventaire physique.

L'état du stock sera tenu en permanence à disposition de l'ÉTABLISSEMENT PUBLIC.

Le TITULAIRE assure également la gestion des clés du mobilier.

Le TITULAIRE met en place les codes-barres sur le nouveau mobilier.

Le TITULAIRE assure la gestion des clés des locaux (affectation, collecte, distribution), selon l'organigramme fournit par l'ÉTABLISSEMENT PUBLIC.

22.4.2. Mise à jour des plans

L'ÉTABLISSEMENT PUBLIC met à disposition du TITULAIRE les fichiers des plans sous Autocad à jour à la prise d'effet des prestations objet de l'accord-cadre.

La mission du TITULAIRE comprend :

- l'établissement des plans nécessaires à l'élaboration et la présentation des projets d'aménagement,
- la mise à jour des plans après réalisation des transferts ou emménagements,
- la mise à jour des plans d'implantation du mobilier.

Le TITULAIRE devra intégrer dans les plans, un lien vers la base de données du mobilier (fabricant, modèle, couleur, dimensions, numéro d'inventaire, etc.).

22.4.3. Dispositions particulières

Un système de code barre est mis en place sur une partie du mobilier en place dans les locaux et dans le stock de mobilier. Dans le cadre de la mise à jour de l'inventaire et des plans, le TITULAIRE devra soit continuer la codification actuelle, soit reprendre la totalité de la codification sur le mobilier et sur les plans.

22.5. GESTION DES STOCKS DE PAPETERIE

Le TITULAIRE assure la gestion et le suivi des stocks des fournitures de papeterie :

- Le papier des photocopieurs (à la charge de la Section 10),
- Le papier à en-tête,
- Les enveloppes,
- Les recharges de paperboards,
- Autres petites fournitures.

La fourniture de ces consommables n'est pas à la charge du TITULAIRE.

Il doit pouvoir justifier à tout instant de l'état des stocks et il prévient l'ÉTABLISSEMENT PUBLIC lorsque les seuils minimaux sont atteints, pour réapprovisionnement.

Le TITULAIRE procède au fil de l'eau, à la mise à jour du suivi du stock à la suite des différents mouvements opérés.

Une fois par an, le TITULAIRE fournit un inventaire, suite à un inventaire physique.

L'état du stock sera tenu en permanence à disposition de l'ÉTABLISSEMENT PUBLIC.

Article 23. CONDITIONS D'EXECUTION DES PRESTATIONS DE LA SECTION 5

23.1. OBLIGATION DU TITULAIRE

Il appartient au TITULAIRE de déterminer l'effectif et les compétences réels qu'il doit mettre en place pour satisfaire à ses obligations de résultats durant toute la période d'exploitation du musée, sachant qu'il doit impérativement assurer la réalisation des missions confiées en respectant les contraintes décrites ci-après.

23.2. CONTRAINTES DE FONCTIONNEMENT

Dans le cadre de ses prestations, le TITULAIRE doit organiser la permanence de ses équipes afin de respecter les contraintes de fonctionnement détaillées dans le tableau ci-dessous. Les horaires de référence sont fournis en annexe éponyme.

Missions	Horaires de fonctionnement
Gestion du courrier	Horaires « Courrier »
Gestion des courses	Horaires « Courrier »
Gestion des livraisons et gestion diverses dont gestion du mobilier	Horaires « Logistique »
Mouvements et manutentions y compris des signalétiques	Horaires « Éducatif » sauf les dimanches : de 13h00 à 17h00 (et non 10h30 – 15h)

L'accomplissement de certaines tâches confiées exige une parfaite connaissance des outils mis à disposition du TITULAIRE et notamment l'utilisation des systèmes informatiques. Le TITULAIRE assure, au besoin, la formation de son personnel.

23.3. DOCUMENTS D'EXPLOITATION SPECIFIQUES A LA SECTION 5

23.3.1. Planning d'organisation et de présence

Le lundi, avant 9h00, le TITULAIRE doit, en collaboration avec la Cellule Planification, coordination, manifestations, la fourniture toutes les semaines, à l'ÉTABLISSEMENT PUBLIC, du planning prévisionnel des agents de la section 5.

23.3.2. Rapports

Le TITULAIRE doit remettre à la fin de chaque mois, à l'ÉTABLISSEMENT PUBLIC, les tableaux de bord et une copie des bordereaux d'expédition, récapitulatif des demandes datées des agents de l'ÉTABLISSEMENT PUBLIC.

Chapitre 9. PROPRETE ET HYGIENE (SECTION 6)

Article 24. PRESTATIONS DE LA SECTION 6

24.1. PREAMBULE

Le TITULAIRE prendra connaissance de l'ensemble des DOE et les appliquera dans le cadre de ses interventions. Sa mission de conseil lui permettra de proposer de nouvelles solutions qui devront impérativement être validé par l'ÉTABLISSEMENT PUBLIC. Les termes génériques « pose d'une émulsion » et « mise en cire » permettent au TITULAIRE d'adapter son intervention en **regard** des DOE et particulièrement des surfaces traitées.

Les opérations de « mise en cire » et application d'une émulsion (adaptées à chaque type de sol notamment des espaces publics) seront réalisées à la fermeture des espaces muséaux aux publics (avant ouverture ou après fermeture), voire certains lundis en accord avec L'ÉTABLISSEMENT PUBLIC.

24.2. PRESTATIONS HORS FORFAIT

Certaines prestations seront réalisées par le TITULAIRE dans le cadre du hors forfait. Celles-ci seront déclenchées par l'ÉTABLISSEMENT PUBLIC selon les coûts mentionnés dans le Bordereau des Prix Unitaires. Le TITULAIRE est aussi tenu à l'obligation de résultat pour ces prestations.

Certaines opérations lourdes et contraignantes pour le public devront être réalisées à la fermeture des espaces muséaux au public voire certains lundis en accord avec l'ÉTABLISSEMENT PUBLIC ;

24.3. NETTOYAGE DES LOCAUX ET DES ESPACES EXTERIEURS

24.3.1. Nettoyage des locaux

Quelle que soit la zone à nettoyer, le TITULAIRE doit soumettre, à la validation préalable de l'ÉTABLISSEMENT PUBLIC, les fiches techniques et données de sécurité des produits d'entretien utilisés, ainsi que leur description de la dilution et leur mode d'application (chiffon, appareil, dilution, etc.).

Les tâches et leurs fréquences sont définies et adaptées aux besoins par le TITULAIRE pour garantir les objectifs de résultats tant pour les espaces accessibles aux publics que pour les autres espaces.

Les fréquences ne peuvent pas être inférieures à celles décrites en annexe au présent CCTP.

Les niveaux de qualité requis par type de locaux avec la méthodologie envisagée pour les contrôles sont définis en annexe au présent CCTP.

Le nettoyage des sols et revêtements muraux est effectué avec les moyens, matériels et produits correspondant à la nature et à la spécificité des revêtements (respect des préconisations des fabricants des revêtements). Le TITULAIRE devra également se tenir informé et proposer de nouveaux procédés ou produits pouvant améliorer la propreté des surfaces.

Le lustrage des sols est assuré par des engins équipés d'accessoires ne détériorant pas les surfaces traitées. Au besoin, le TITULAIRE se rapproche du fabricant ou du fournisseur pour valider ses méthodes ou en définir de nouvelles.

Le lavage des surfaces est exécuté avec soin, en évitant un détrempage exagéré.

Les détergents utilisés sont adaptés aux surfaces traitées sans action néfaste sur la nature et l'aspect de ces surfaces. De plus, les produits utilisés doivent être le moins toxique et émettre le moins de COV que possible.

Un soin particulier est apporté aux surfaces verticales, et en particulier les occultations et stores, pour éviter toute trace de coulures.

Le TITULAIRE apporte un soin particulier au nettoyage et à l'entretien des revêtements fragiles. Il met en œuvre les moyens nécessaires afin d'obtenir un niveau optimal de propreté et de brillance, compte tenu de l'état constaté lors de la prise en charge de l'accord-cadre.

Pour les interventions de nettoyage dans les locaux techniques ou spécifiques, le TITULAIRE est responsable du respect des dispositions de la réglementation en vigueur et des consignes de l'ÉTABLISSEMENT PUBLIC (accompagnement, habilitation électrique…).

Le TITULAIRE procède au nettoyage de ses locaux de stockage, des locaux poubelles et de tout local qui lui est confié. Il doit procéder également au nettoyage des poubelles et conteneurs à une fréquence permettant le maintien en bonne état de propreté de l'ensemble.

24.3.2. Nettoyage de la muséothèque et des réserves (musée et Morangis) et des ateliers 1 et 2 (Université)

Le TITULAIRE assure le balayage humide ainsi que le nettoyage humide des plans de travail tous les mois dans la muséothèque et 2 fois par mois dans les réserves (objets et médiathèque) et des ateliers 1 et 2, y compris les circulations.

Le TITULAIRE fournira au personnel de l'ÉTABLISSEMENT PUBLIC travaillant dans les réserves et les ateliers 1 et 2 des lingettes désinfectantes pour le matériel informatique. Ces lingettes auront les caractéristiques suivantes :

- base aqueuse ou alcoolique,
- sans ammoniums quaternaires,
- sans parfums.
- L'aspiration du sol et le nettoyage approfondi de l'ensemble des espaces hors containers (zones de stockage des collections et autres zones de stockage) sont prévus hors forfait au Bordereau des Prix Unitaires.

Le TITULAIRE établit le planning annuel des prestations en collaboration avec le représentant de l'ÉTABLISSEMENT PUBLIC (DPC régie des collections).

Pour les interventions de nettoyage dans ces locaux sensibles du fait de la présence d'œuvres, le TITULAIRE doit respecter le protocole d'intervention qui lui est remis par l'ÉTABLISSEMENT PUBLIC. **Ces interventions sont obligatoirement effectuées en présence d'un agent de sûreté du TITULAIRE.**

Le nettoyage intérieur des containers n'est pas inclus au montant forfaitaire de l'accord-cadre.

24.3.3. Nettoyage des sanitaires des zones administratives

Au titre des prestations de nettoyage des locaux, le TITULAIRE doit réaliser le nettoyage des **sanitaires des espaces administratifs conformément aux gammes décrites en annexe du CCTP**, notamment le contrôle des consommables de ces sanitaires (essuie-mains, savon, papier hygiénique…) et le réapprovisionnement des distributeurs si nécessaire, au moins 2 fois par jour ouvré :

- le matin avant l'arrivée des occupants,
- après la pause déjeuner.

La prestation dédiée couvrira les zones administratives de l'ÉTABLISSEMENT PUBLIC y compris les zones confiées au TITULAIRE (vestiaires JH et S1), les sanitaires du RIE ainsi que l'aire de livraison et les zones proches des espaces de vie (PC Unique) dont la fréquence pourrait être supérieure à deux passages minimum par jour. La prestation s'entend comme permanente (incluant donc les actions correctives) et non sur astreinte. **L'ÉTABLISSEMENT PUBLIC pourra mandater un organisme agrée, de manière inopinée, afin de réaliser des prélèvements bactériologiques dans et sur les sanitaires.**

24.3.4. Nettoyage des équipements des tisaneries et du local traiteur du foyer théâtre

Le TITULAIRE doit le nettoyage des équipements électroménager des tisaneries et du local office traiteur situé au foyer théâtre conformément aux gammes décrites en annexe du CCTP. Cela comprend les réfrigérateurs, machines à café, bouilloires et fontaines à eau.

24.3.5. Nettoyage des locaux de Morangis

Pour le site de Morangis, le TITULAIRE doit réaliser, au minimum, une ronde de nettoyage hebdomadaire, des différents espaces suivants les tâches de nettoyage minimal définies en annexe du CCTP.

24.3.6. Nettoyage des espaces extérieurs

D'une façon générale, le TITULAIRE doit assurer le maintien en état de propreté des espaces et abords extérieurs, afin de préserver l'image de l'établissement, durant les horaires d'ouverture au public.

Pour cela, le TITULAIRE doit assurer, avant l'ouverture au public , à 14H00 et quinze minutes avant la fermeture, une ronde quotidienne de collecte des déchets et végétaux accumulés :

- dans les jardins et ses allées (dont le passage de l'Alma),
- dans les abris jardin,
- dans le théâtre de verdure,
- dans les bassins

— dans les escaliers extérieurs de secours,
— au pied des façades, de la palissade et aux abords des bâtiments,
— dans les prises d'air, les éclairages au sol,…
— sur les avaloirs d'eaux pluviales.

De plus, le TITULAIRE doit assurer dans le cadre de la permanence publique ou sur demande, un passage régulier dans ces zones, pour vider les poubelles et collecter les déchets au sol.

Le titulaire portera une attention particulière aux déchets dans les bassins, aux murets du bassin, au plan relief du 37 quai Branly, aux bancs du théâtre de verdure, zones de pique-nique et clairières, rebord bas de la librairie, assises du chasse roue.

Le nettoyage des espaces extérieurs est à la charge du TITULAIRE.

24.4. NETTOYAGE SPECIFIQUE DES ESPACES ACCESSIBLES AU PUBLIC

Dans les espaces accessibles au public (hall, hall 222 et circulations, vestiaire, plateau des collections, mezzanines, galerie jardin, médiathèque de consultation, cabinet de fonds précieux, salon de lecture, Cinéma, JB, Théâtre Claude Levi Strauss, les ascenseurs (dont ascenseur PSH),…), le TITULAIRE devra adapter son organisation, pour assurer les prestations de nettoyage, dont la fréquence est supérieure à hebdomadaire, lors des lundis de fermeture du musée. Le TITULAIRE établira, pour proposition et validation par l'ÉTABLISSEMENT PUBLIC, le planning de ces opérations de nettoyage. L'espace de l'accueil des groupes scolaires devra être maintenu dans un état de propreté correct tout au long de la journée. En cas d'affluence des groupes, une personne devra effectuer un passage dans les sanitaires après chaque de groupe. Le mobilier déplacé lors d'opérations de nettoyage doit être immédiatement remis tel que souhaité par l'ÉTABLISSEMENT PUBLIC.

Les vitrines d'exposition n'étant pas étanches, il est demandé au TITULAIRE de procéder au nettoyage des sols et du mobilier des zones où sont installées les œuvres, en employant des méthodes adaptées de nettoyage pour ne pas engendrer de mouvement de poussière (par exemple aspiration avec équipement dorsal). **De plus, les aspirateurs utilisés dans les zones publiques et dans les espaces de réserves doivent avoir un niveau de filtration minimum HEPA 10.**

Il est rappelé que le TITULAIRE n'intervient pas sur les œuvres hors vitrines.

Le TITULAIRE assure le nettoyage des circulations et podiums des espaces ouverts au public ainsi que les tablettes accessibles de plain-pied.

Le TITULAIRE assure le nettoyage des écrans multimédias et informatiques des zones publiques (y compris les distributeurs automatiques de billets) avec des méthodes et des produits adaptés.

Le TITULAIRE assure le nettoyage des trappes et trappons et rails, des grilles de désenfumage autour notamment des silos, de l'ascenseur P10, etc.

Dans le cadre des essais de désenfumage dans les zones où sont entreposées des œuvres, le TITULAIRE devra procéder au nettoyage approfondi en amont de ces essais dans les zones concernées, y compris les grilles de désenfumage, les trappes, … pour éviter la propagation de la poussière.

24.4.1. Plafonds : grilles et mailles métalliques

Le nettoyage des plafonds métalliques des zones accessibles au public (grill, mailles, haut de vitrine, joncs…), y compris le caillebotis au-dessus de l'accueil et dans les espaces d'expositions, ainsi que le dépoussiérage des gaines et des bouches de ventilation est une prestation **prévue hors forfait** au bordereau des Prix Unitaires

Il est entendu que le TITULAIRE prend en charge l'ensemble des dispositions et moyens nécessaires à l'exécution des prestations (balisage, moyens de levage, bâche en coton de protection, aspirateur et respect du plan de prévention, …).

Les procédures d'intervention du TITULAIRE doivent être validées par l'ÉTABLISSEMENT PUBLIC avant toute intervention. Ces interventions seront placées sous la surveillance de l'ÉTABLISSEMENT PUBLIC.

24.4.2. Expositions temporaires

Pour les espaces accueillant des expositions temporaires (galerie jardin et mezzanines), le TITULAIRE doit adapter ses prestations en fonction des différentes phases de déroulement des exposition :

— le nettoyage normal des espaces durant les phases d'exploitation (ouverture au public),

— le nettoyage approfondi de remise en état complète des espaces à la fin de chacune des phases suivante :

- montage des aménagements scénographiques,
- mise en place des œuvres,
- démontage des aménagements scénographiques.

Durant les phases d'exploitation, le TITULAIRE assure également :

— l'essuyage quotidien des traces,
— le nettoyage des circulations et des podiums,
— le nettoyage extérieur des vitrines d'exposition (horizontales et verticales) mises en place dans les espaces d'expositions temporaires, à l'identique des prestations réalisées pour les autres vitrines,
— le nettoyage des meubles des dispositifs accessibilité, des bacs-fiches, etc.

Ces espaces pouvant être sujets à des périodes de forte affluence, le nettoyage devra être adapté en conséquence.

L'annexe « prestations concernant les expositions temporaires » détaille les phases et attentions.

24.4.3. Mobilier du plateau

Hauts et dessous des modules de cuir

Le TITULAIRE devra au forfait le dépoussiérage des hauts des modules de cuir, et le nettoyage des dessous de ces mêmes modules, conformément à la fréquence détaillée en annexe « Gamme nettoyage »

Dessus de l'enfoncement intérieur des « boîtes »

Le TITULAIRE devra au forfait le dépoussiérage des dessus des enfoncements intérieurs des « boites » sur la façade nord, pour ceux qui sont accessible avec une simple perche, conformément à la fréquence détaillée en « Gamme nettoyage »

Hauts parleurs suspendus

Le TITULAIRE devra au forfait le dépoussiérage de la vingtaine de hauts parleurs suspendus en hauteur (>3m) sur le plateau, conformément à la fréquence détaillée en annexe

Buses de soufflage du plateau des collections (avec démontage)

PI : le nettoyage des buses de soufflage au sol, au pourtour du plateau des collections, est demandé de manière triennale et nécessite le décapotage des éléments (cf. Chapitre 12.31.2.1 - Réseau aérauliques) à organiser avec la section multitechnique si besoin.

24.5. ESSUYAGE ET NETTOYAGE DE LA VITRERIE INTERIEURE ET DES VITRINES

Le TITULAIRE assure l'essuyage et le nettoyage de l'ensemble des vitrages intérieurs (y compris encadrements) et des faces externes des vitrines d'expositions du site.

Les fréquences de nettoyage de la vitrerie intérieure et faces externes des vitrines sont celles décrites en annexe au présent CCTP.

L'enlèvement régulier des traces de doigts et autres salissures ponctuelles est réalisé dans le cadre du nettoyage quotidien des locaux.

Le TITULAIRE assure la fourniture et la mise en œuvre de l'ensemble des moyens et matériels les mieux adapté aux prestations.

Les produits d'entretien sont à la charge du TITULAIRE et doivent, pour les vitrines d'exposition, recevoir l'avis favorable de l'ÉTABLISSEMENT PUBLIC. Pour les vitrines, le produit doit être neutre et sans aspersion directe sur la vitrine. Les vitrines pérennes et modulables à la possession de l'ÉTABLISSEMENT PUBLIC, principalement utilisées en Mezzanine Est, doivent être nettoyées par des produits du type *Foam Cleaner* et *Sure Clean* de la marque *Promanté*.

24.6. NETTOYAGE DES FAÇADES ET VITRERIES EXTERIEURES

Le TITULAIRE assure le nettoyage des faces internes et externes des vitrages du site donnant sur l'extérieur, y compris la palissade de verre située le long du quai Branly, la faille Bourdonnais et le 222.

La prestation forfaitaire pour le nettoyage de la vitrerie extérieure et des brise-soleil intègre uniquement les vitrages accessibles de plain-pied ou par les moyens de levage (nacelles, …).

Le TITULAIRE réalise le nettoyage de la vitrerie extérieure et brise soleil, depuis l'intérieur pour les ouvrants à la française.

Les fréquences de nettoyage de la vitrerie extérieure sont celles décrites en annexe au présent CCTP.

Le nettoyage de la vitrerie et des brise-soleil accessibles via des cordistes est une prestation exceptionnelle, qui n'est pas incluse au forfait. L'ÉTABLISSEMENT PUBLIC pourra déclencher cette prestation exceptionnelle selon les coûts mentionnés au Bordereau des Prix Unitaires. Le nettoyage des façades sera réalisé avec la précautions requise au maintien de l'intégrité architecturale des lieux.

L'enlèvement régulier des traces de doigts et autres salissures ponctuelles est réalisé dans le cadre du nettoyage quotidien des locaux.

Le TITULAIRE assure la fourniture et la mise en œuvre de l'ensemble des moyens et matériels pour nettoyer la vitrerie, y compris les moyens d'accès nécessaires. Il est précisé que le nettoyage de la vitrerie extérieur de la façade du mur végétal doit être réalisé à l'aide d'une nacelle hybride ou électrique.

Les produits d'entretien sont à la charge du TITULAIRE et doivent recevoir l'avis favorable des fabricants de la vitrerie et des menuiseries installées sur le site.

24.7. PERMANENCE

Le TITULAIRE doit prévoir la mise en place d'une permanence publique suivant les horaires définis.

Le TITULAIRE se tient en permanence dans les zones publiques et organise des rondes régulières, pour s'assurer, tout au long de la journée du bon état de propreté de ces espaces.

Le TITULAIRE apporte un soin tout particulier à la propreté des locaux à forte fréquentation. Il est donc invité à adapter sa permanence aux rythmes et affluences propres aux différents espaces du musée.

Les prestations concernent les zones suivantes (y compris les circulations voire les ascenseurs) :

- Jardin (y compris abris jardin)
- Hall du musée
- Galerie Jardin
- Rampe
- Plateau des collections dont vitrines (ainsi que sanitaires)
- Mezzanines Est et Ouest (ainsi que sanitaires)
- Ascenseurs (Zone Musée) et Escalier Monumental
- Vestiaire
- Hall JB et accueil groupe JB (dont sanitaires, y compris sanitaires groupes)
- Les salles de cours
- Les ateliers
- Le Cinéma (dont sanitaires)
- Le théâtre ainsi que Régies et sanitaires
- Salle des fonds précieux (dont sanitaires)
- Hall 222
- Médiathèque(dont sanitaires)
- Salon de Lecture Jacques Kerchache (dont sanitaires)

Le TITULAIRE équipe le personnel de permanence des moyens de communication adapté à la bonne exécution des prestations.

24.8. PRESTATIONS PARTICULIERES

24.8.1. Pressing

Le TITULAIRE assure les prestations de nettoyage (type pressing) de certains vêtements et accessoires.

Il s'agit notamment de :

- vêtements de protection de certains personnels (gilets, blouses, tabliers, gants et chiffons des ateliers de restaurations…),
- linge de toilette (serviettes, draps de bain…),
- costumes de scène,
- housses de tables et autres textiles nécessaires aux manifestations et évènementielles,
- accessoires spécifiques (drapeaux…)

Une volumétrie indicative est présentée en annexe « Volumétrie indicative prestations ».

24.8.2. Bassins en terrasse

Il est rappelé que les bassins extérieurs du Jardin sont intégrés dans la section 8 (espaces Verts). Il s'agit ici des bassins en terrasse du bâtiment. L'enlèvement des déchets et détritus dans les bassins en période de mise en eau est prévu au forfait, hebdomadairement. En revanche, le nettoyage complet des bassins extérieurs situés en terrasse du bâtiment Musée est prévu hors forfait.

24.8.3. Enlèvement des graffitis et affichages

Au titre des prestations de nettoyage des locaux, le TITULAIRE doit l'enlèvement, sous un délai de 12 heures suivant le constat, des graffitis et des affichages non autorisés, dans les locaux, sur les façades et sur autres supports. Il assurera tous les matins, un aller voir sur les zones sensibles (palissade, lames, mur végétal, sous-face, passage de l'Alma, zones d'accès au parking, toutes les entrées nonobstant les sanitaires du musée).

24.8.4. Nettoyage des joncs artistiques

Le jardin comporte une installation d'éclairage artistique constituée de joncs lumineux conçu par Yann KERSALE (1586 joncs). Cette installation fait partie des éléments d'image du musée. Le TITULAIRE y apportera donc un soin tout particulier. Le nettoyage des joncs lumineux est réalisé annuellement à l'aide d'un chiffon vinaigré.

24.8.5. Déneigement

Le TITULAIRE assure le déneigement et salage des abords extérieurs, de toutes les circulations du jardin et des zones d'accès, y compris les accès à l'aire de livraisons.

Cette prestation est déclenchée dès que le TITULAIRE a été normalement en mesure de déceler les risques (information météo…) ou sur appel du PC Sécurité ou de l'ÉTABLISSEMENT PUBLIC, et fait si besoin l'objet de renforts ponctuels de façon à s'assurer que les zones sont traitées avant l'ouverture au public.

Le TITULAIRE veille à ce que les produits répandus ne soient pas dispersés par le flux des personnes à l'intérieur du site. Pour cela, il assure le nettoyage régulier des surfaces concernées.

La prestation inclut la fourniture des produits de déneigement qui sont stockés en quantité suffisante sur le site, ainsi que la fourniture du matériel d'épandage. Les produits de déneigement doivent respecter l'environnement et les plantations du jardin.

24.8.6. Appareils et produits sanitaires

Le TITULAIRE prend à sa charge le stockage et l'approvisionnement des fournitures sanitaires dans les locaux prévus à cet effet et assure leur mise en place dans les blocs sanitaires. Cette prestation doit être adaptée en fonction du nombre d'occupants et de visiteurs.

Le TITULAIRE assure également le traitement et la stérilisation des réceptacles d'hygiène féminine dans les sanitaires deux fois par mois. La gestion de ces réceptacles doit être tracée et chaque réceptacle doit porter la mention de sa date de dépôt.

Le TITULAIRE assure la mise en place d'un réceptacle type « Meditact » pour l'infirmerie.

L'inventaire exhaustif des appareils sanitaires est à la charge de TITULAIRE.

Le TITULAIRE prend à sa charge la maintenance de l'ensemble des appareils et accessoires. Cette maintenance comprend obligatoirement la garantie de fonctionnement, la garantie d'aspect (contrôle qualité) et la garantie de remplacement de tous les appareils et accessoires chaque fois que cela est nécessaire. L'approvisionnement s'effectue sans aucune rupture de stock et le temps d'interruption de la fonction d'un appareil ou accessoire ne peut en aucun cas excéder 24 heures. Il conviendra donc au TITULAIRE de mettre en place un stock minimum sur l'ensemble des matériel : les abatants WC, les balais boules, les dévidoirs, les distributeurs de savon, poubelles, tables à langer et ses consommables, les grilles urinoirs désodorisantes, …).

Pour le site de Morangis, le TITULAIRE assure la gestion des appareils et l'approvisionnement des fournitures et matériels sanitaires en réalisant une ronde hebdomadaire.

24.9. FOURNITURES, CONSOMMABLES ET OUTILLAGE

Les matériels et outillage nécessaires (mono-brosses, shampooineuses, aspirateurs, chariots de tri, …) devront être maintenus à disposition sur site et seront livrés neuf et maintenus en bon état. La liste des équipements minimum est présente au mémoire du TITULAIRE.

En complément des dispositions du CCAP, le TITULAIRE fait son affaire de la fourniture des ingrédients et consommables, notamment :

- chiffons, microfibres, balais, serpillères, lampe de poche, grattoirs,
- sacs poubelles adaptés aux différents flux (voir section 7) – y compris biodégradables
- produits d'entretien (produit à vitre, désinfectant, dégraissant, produit à lustrer…),
- produits sanitaires (papier hygiénique, protections hygiéniques féminines – ~6000 serviettes + 1000 tampons par an en 2025 –, essuie-mains, savon, désodorisants…),
- produits de dératisation, désinsectisation, désinfection,
- produits de déneigement et de dégel,
- filtres et sacs aspirateurs,
- sacs pour parapluie,
- Bâches polyanes en palliatif de fuites,

Les produits utilisés par le TITULAIRE doivent être de première qualité, non corrosifs et adaptés aux matériaux à nettoyer et doivent faire l'objet d'une information préalable de l'ÉTABLISSEMENT PUBLIC. De plus, pour les zones recevant du public ou servant au stockage des œuvres, les produits utilisés doivent être le moins toxique et émettre le moins de COV que possible. Pour cela, le TITULAIRE fournit à l'ÉTABLISSEMENT PUBLIC les fiches de données sécurité de chaque produit utilisé.

Pour mémoire, les Produits utilisés devront être conformes à des labels environnementaux (EU Ecolabel, NF Environnement) à chaque fois que cela sera possible en substitution.

Le titulaire s'Interdit de l'utilisation de toute substances CMR, ou plus généralement de tout produit disposant dans sa FDS, d'incitation ou d'obligation à mesurer des expositions professionnelles.

Il fournit au Pouvoir adjudicateur l'ensemble des FDS de tous les produits utilisés pour l'ensemble des domaines d'activité.

Le titulaire s'oblige à fournir une étude de non-substituabilité pour chaque produit qui ne répondrait pas à ces exigences et à obtenir l'accord écrit du musée.

Le non-respect de cette clause fait courir les sanctions prévues au paragraphe « pénalités pour autres manquements» du chapitre « sanctions en cas de non-respect des clauses environnementales » prévues au CCAP.

Les consommables utilisés pour la prestation doivent s'inscrire dans la démarche de développement durable entamée par l'ÉTABLISSEMENT PUBLIC, à savoir, la préservation de l'environnement qui inclut l'environnement de travail.

Le TITULAIRE prend toutes les dispositions pour :

- utiliser des produits homologués et choisis de façon à réduire au maximum l'impact sur l'environnement. Le TITULAIRE doit également s'assurer que le surdosage est impossible et décrire les mesures qu'il prend à cet effet,
- utiliser des produits verts de substitution aux produits d'entretien classiques,
- limiter la formation d'aérosols, et d'une façon générale limiter le risque pour les utilisateurs et les occupants,
- permettre un réel nettoyage (enlèvement de la saleté),
- éviter autant que faire se peut de favoriser le développement des résistances des micro-organismes par l'usage abusif de désinfectant,
- vérifier la compatibilité des produits et des méthodes d'entretien avec la nature des matériaux à entretenir, en testant préalablement par le TITULAIRE sur chaque type de surface afin d'en garantir l'intégrité (trace, couleur, aspect, solidité),
- utiliser des produits n'occasionnant pas de gêne olfactive aux visiteurs et occupants.

Les cires et émulsions appliquées seront antidérapantes et non collantes ; les ingrédients nécessaires aux travaux d'entretien ne devront pas être ni corrosifs, ni émettre des vapeurs pouvant provoquer des dommages ou incommoder le personnel.

Concernant l'utilisation du matériel de nettoyage, le TITULAIRE prend les dispositions suivantes :

- choisir le matériel dont les consommations de produits sont à faible impact environnemental,
- préférer les matériels à niveaux sonores faibles, etc.,
- capter les particules fines lors de l'aspiration,
- établir des procédures si nécessaires pour un mode opératoire environnemental optimisé,
- maîtriser des consommations d'eau relative aux prestations de nettoyage dont le TITULAIRE a la charge.

Ces équipements et matériels seront en outre conformes aux dispositions des textes en vigueur qui régissent notamment les activités de nettoyage, de vitrerie et de fournitures sanitaires.

24.10. MOYENS D'ACCES

En complément des installations fixes mises à sa disposition sur le site, le TITULAIRE doit prévoir, pour le nettoyage des surfaces vitrées intérieures et extérieures, l'ensemble des moyens d'accès (nacelles élévatrices hybrides ou électriques, échafaudages,…) nécessaires pour la réalisation des prestations en toute sécurité.

Le TITULAIRE devra s'assurer préalablement que les moyens d'accès prévus sont adaptés au site, notamment en vérifiant les dimensions des ouvrants pour permettre l'accès de ces moyens à l'intérieur des bâtiments, la portance des planchers, etc...

Il est rappelé que le personnel manipulant ces moyens d'accès doit disposer des habilitations appropriées. Les appareils fournis par le TITULAIRE sont entretenus et vérifiés par lui conformément à la réglementation en vigueur.

Dans le cadre du nettoyage de la palissade, le TITULAIRE doit se rapprocher des autorités administratives pour obtenir les autorisations d'occupation de la voirie durant les prestations de nettoyage avec les moyens de levage. Dans ce cadre, le TITULAIRE doit également prévoir les moyens de protection au sol nécessaire pour ne pas dégrader la voirie lors de l'utilisation de ces moyens de levage.

24.11. LIMITES DE PRESTATIONS DE LA SECTION 6

Pour cette section, les prestations du TITULAIRE s'étendent à la totalité des espaces du site, à l'exception de :

- ceux situés dans les espaces intérieurs du restaurant du personnel, en dehors de la **salle de repas et des sanitaires, qui sont bien à nettoyer par le TITULAIRE**),
- ceux situés dans les espaces intérieurs et extérieurs en concession : parc de stationnement, restaurant gastronomique et café jardin. Contrairement aux autres concessions, la **librairie boutique est incluse dans les espaces à nettoyer**.

Au titre du nettoyage des espaces extérieurs, le TITULAIRE a en charge la totalité du trottoir public et pieds de façades en périphérie immédiate du site.

Article 25. CONDITIONS D'EXECUTION DES PRESTATIONS LA SECTION 6

25.1. OBLIGATION DU TITULAIRE

Il appartient au TITULAIRE de déterminer l'effectif et les compétences réels qu'il doit mettre en place pour satisfaire à ses obligations de résultats, sachant qu'il doit impérativement assurer la réalisation des missions confiées en respectant les contraintes décrites ci-après.

En outre, le TITULAIRE a proposé une clause d'insertion professionnelle pour cette section. L'objectif est chiffré et détaillé dans l'annexe à l'acte d'engagement et dans le cadre technique dédié remis par le titulaire dans le cadre de la mise en concurrence. En cas de non-respect de ses engagements, le titulaire encourt une pénalité telle que prévue au CCAP.

25.2. ORGANISATION DE LA PRESTATION

Les prestations du TITULAIRE ne devront pas perturber le fonctionnement et les activités du musée. Notamment, les opérations spécifiques devront être planifiées en coordination avec les services et activités de l'ÉTABLISSEMENT PUBLIC. Dans son reporting périodique, le TITULAIRE fera apparaitre ces opérations spécifiques effectuées et celles à venir.

Il appartient au TITULAIRE de proposer une organisation de travail compatible avec les règles générales suivantes :

- pour les tâches quotidiennes, les prestations pourront être réalisées dans les plages horaires suivantes : entre 6h00 et 9h00,
- pour certaines tâches particulières, ponctuelles ou exceptionnelles (nettoyage des plafonds maillés, des grills, du dessus des vitrines et des boîtes, la mise en cire des sols,…), les prestations seront programmées en accord avec l'ÉTABLISSEMENT PUBLIC et pourront être réalisées :
  - en horaire décalé,
  - les lundis de fermeture au public.

Ces règles générales définissent des plages horaires pendant lesquelles les prestations peuvent être réalisées.

Les horaires effectifs sont définis et adaptés, au sein de la Cellule Planification, coordination, manifestations, en relation avec l'ÉTABLISSEMENT PUBLIC. Ces adaptations ne changent pas les conditions financières et administratives du contrat.

25.3. CONTRAINTES DE FONCTIONNEMENT

Dans le cadre de ses prestations, le TITULAIRE doit organiser ses équipes afin de respecter les contraintes de fonctionnement détaillées dans les tableaux ci-dessous. Les horaires de référence sont fournis en annexe éponyme. Il ne devra pas y avoir de fongibilité entre la permanence publique et la permanence dédiée aux espaces administratifs.

Les horaires de référence sont fournis en annexe éponyme.

Les horaires de fonctionnement indiqués sont des horaires « en poste ». Il est du ressort du TITULAIRE de prévoir toutes sujétions pour respecter la continuité des postes (gestion des pauses) et permettre à ses agents d'être en poste et opérationnels aux heures indiquées (uniforme zone publique, informations, rappel des procédures…).

Missions	Horaires d'intervention
Nettoyage des espaces accessibles au public et des espaces extérieurs (locaux, vitrerie intérieure et vitrines)	En dehors des horaires « Musée »
Permanence publique	Horaires « Musée » + un 2nd poste de 12h à 16h30 tous les jours d'ouverture musée
Nettoyage des autres espaces (locaux et vitrerie intérieure)	En dehors des horaires « Administration »

Le nettoyage dans certaines zones contraintes nécessitent la planification d'un accompagnement par un agent de sûreté, ou un agent du musée. Ces prestations seront à intégrer dans l'exercice de planification des activités.

N.B. : cette section est concernée par les compléments forfaitaires. Les effectifs minimaux ainsi que les clés d'activation concernant le volume d'heures complémentaires (précisé à l'article «Variabilité» du présent CCTP) sont détaillés en annexe « Effectifs complémentaires » du CCTP.

25.4. PROFILS ET COMPETENCES

25.4.1. Chefs d'équipe

La prestation doit être dirigée par des chefs d'équipe qui veillent :

- au respect de toutes les consignes et de toutes les exigences du présent cahier des charges,
- au professionnalisme et à la parfaite formation des équipes mise en place.

Les Chefs d'équipe doivent :

- organiser la prestation globale de propreté et d'hygiène, en accord avec le responsable opérationnel du TITULAIRE, dans le cadre des exigences de l'ÉTABLISSEMENT PUBLIC,
- encadrer et coordonner les actions des agents de nettoyage,
- diriger et garantir la compétence du personnel pour assurer les prestations de propreté et hygiène,
- gérer les évènements anormaux et les consigner,
- élaborer les plannings et s'assurer de leur respect,
- de part sa présence constante sur le terrain, réaliser les contrôles qualité nécessaire pour garantir les objectifs de résultat attendus par l'ÉTABLISSEMENT PUBLIC ; ces contrôles pourront être contradictoires en présence d'un représentant de l'ÉTABLISSEMENT PUBLIC.

25.5. DOCUMENTS D'EXPLOITATION SPECIFIQUES A LA SECTION 6

A tout moment, l'ÉTABLISSEMENT PUBLIC peut consulter ces documents qui sont maintenus sur le site et tenus à jour par le TITULAIRE.

25.5.1. Dossier du site

Durant la « Période Transitoire », le TITULAIRE met en place un dossier de site relatif à l'organisation des prestations du présent accord-cadre.

Ce dossier doit être mis à jour régulièrement à chaque changement (personnel, sous-traitant, achat matériel, fournitures …) et au minimum tous les 6 mois. Le document rappelle la situation du site, les locaux à la charge du TITULAIRE ainsi qu'un condensé judicieux de ses obligations contractuelles.

Le TITULAIRE met en place au sein du document les fiches d'identité et de suivi des différents locaux qu'il crée et met à jour en fonction des modifications :

- le descriptif des prestations prévues par types de locaux,
- le détail des protocoles et modes opératoires classés par type de locaux,
- les plannings des interventions (avec les fiches de poste individualisées),
- la mise en place d'indicateurs pour le suivi des non-conformités,
- le listing des matériels utilisés,
- l'attestation conformité du matériel (nacelle mobile, aspirateurs, balayeuses, autolaveuses,…),
- Le plan des appâts
- les attestations des habilitations du personnel (laveur de vitres…),
- la liste des sous-traitants éventuels (avec justificatifs des interventions effectuées),
- la liste des consommables sanitaires et des produits d'entretien,
- les fiches de données de sécurité des produits d'entretien et des consommables sanitaires utilisés,
- …

25.5.2. Planning d'organisation et de présence

Le lundi, avant 9h00, le TITULAIRE doit, en collaboration avec la Cellule Planification, coordination, manifestations, la fourniture toutes les semaines, à l'ÉTABLISSEMENT PUBLIC :

- le planning prévisionnel des agents de propreté,
- le bilan des moyens réellement mis en place sur la semaine passée avec indication des écarts avec les moyens prévus la semaine précédente,
- le bilan des opérations réalisées au titre de la planification,
- un état des opérations ne pouvant pas être réalisés dans la planification courante.

25.5.3. Planning des prestations

Le TITULAIRE doit remettre à l'ÉTABLISSEMENT PUBLIC, le planning annuel des prestations de nettoyage, en coordination avec la Cellule Planification, coordination, manifestations.

Le planning du nettoyage doit être validé par l'ÉTABLISSEMENT PUBLIC et sera présenté sous forme de tableaux (locaux, tâches et modes opératoires associés, semaine d'intervention programmée, signalement des opérations systématiques non réalisées…).

Dans le cas de retard, l'ÉTABLISSEMENT PUBLIC est averti et en tout état de cause, le TITULAIRE doit s'organiser pour que tout retard soit résorbé le dernier jour de chaque semaine ou éventuellement reprogrammé en accord avec l'ÉTABLISSEMENT PUBLIC. En cas d'absence de personnel, le titulaire devra en tenir informé le musée et devra mettre en place une organisation visant à pallier cette absence.

Chapitre 10. GESTION DES DECHETS (SECTION 7)

Article 26. PRESTATIONS DE LA SECTION 7

26.1. GENERALITES

L'ÉTABLISSEMENT PUBLIC est attentif à la gestion des déchets et notamment à l'optimisation du tri sélectif. Le candidat s'est engagé dans le cadre de la mise en concurrence à accroitre la performance environnementale du traitement des déchets de l'ÉTABLISSEMENT PUBLIC.

La gestion des déchets se fait dans le respect scrupuleux de la réglementation. En particulier, le prestataire ne génère aucun déchet susceptible de rejoindre la filière des ordures ménagères.

Il respecte les engagements pris dans l'annexe environnementale.

Sauf qu'à ce que le musée fasse usage de la clause de substitution du titulaire, Le non-respect de cette clause fait courir les sanctions prévues au paragraphe « pénalités pour autres manquements» du chapitre « sanctions en cas de non-respect des clauses environnementales » prévues au CCAP.

Les prestations concernent la collecte et l'enlèvement pour traitement et valorisation des déchets du site. Pour chacun des types de déchets, issus des activités du site propres à l'ÉTABLISSEMENT PUBLIC et de ses propres prestations sur site, le TITULAIRE assure :

- la collecte des déchets depuis leurs zones de production,
- l'enlèvement des dits déchets du site,
- leur traitement incluant la valorisation des déchets et l'enfouissement des déchets ultimes,
- la location, le nettoyage, l'entretien, la maintenance et le remplacement éventuels des matériels pour le stockage des déchets en attente d'enlèvement,
- la traçabilité de l'élimination des déchets conformément à la réglementation en vigueur,
- la fourniture d'un reporting mensuel des quantités de déchets par type.

La prestation de gestion des déchets est prise en charge dans sa globalité par le TITULAIRE.

Greenzone

Le Titulaire dispose d'une « greenzone » de 50m² attenant à l'aire de livraison permettant le re-tri des déchets et le stockage d'une benne 15m².

26.2. TYPES DE DECHETS CONCERNES PAR L'ACCORD-CADRE

Le TITULAIRE assure la gestion et l'enlèvement de l'ensemble des déchets produits sur le site, y compris ceux relatifs à ses propres prestations (maintenance, espaces verts, etc.) :

- déchets papiers et cartons,
- déchets verres et plastiques,
- déchets bois,
- déchets industriels banals (DIB),
- déchets industriels dangereux (DID) notamment solvants et objets avec résidus d'arsenic,
- déchets légers issus du montage et démontage d'expositions temporaires,
- déchets humides,
- déchets verts,
- encombrants,
- mégots,
- tubes et lampes fluorescents, ampoules,
- quelques lames de cutters et scalpels ou verrerie cassée, en faible quantité, dans les magasins et ateliers de restauration,
- déchets issus des séparateurs à graisses et à hydrocarbures,
- déchets électriques et électroniques,
- rebus informatiques,
- filtres des équipements de traitement d'air,
- piles et batteries,
- huiles de vidange (groupes électrogènes…),
- déchets issus des activités évènementielles exclues du présent accord-cadre (mécénat, communication, etc.),

—
— Les principaux volumes de déchets annuels estimatifs produits par les activités propres à l'ÉTABLISSEMENT PUBLIC sont fournis en annexe au présent CCTP.

26.3. MATERIELS

Le TITULAIRE assure, notamment, la mise en place des matériels suivants :

— les différents conteneurs pour les différents types de déchets,
— une presse à balles d'1m3, verrouillable, à installer dans l'aire de livraison*,
— les bennes sur l'aire de livraisons.

Pour l'ensemble des matériels mis en place, le TITULAIRE a en charge :

— la mise en place initiale,
— les opérations de nettoyage, d'entretien et de maintenance,
— le remplacement de tout matériel défaillant dans un délai maximum de vingt-quatre (24) heures.

* le stockage sur place ne devra pas dépasser 4 à 5 balles. PI : la volumétrie en annexe « Volumétries indicatives » du CCTP est calculé sur une base de benne ouverte.

Le TITULAIRE assure la fourniture, la mise en place et les contrôles & entretiens nécessaires à la bonne utilisation de la presse à balles. Il doit former à l'usage de cet équipement le personnel suffisant pour assurer un usage régulier sans débordements.

26.4. COLLECTE DES DECHETS

Le TITULAIRE assure la manutention des déchets depuis leurs zones de production jusqu'aux moyens de transport qu'il utilise pour leur évacuation du site.

Le mode de regroupement des déchets et les horaires de collecte par type de déchets sont définis d'un commun accord entre l'ÉTABLISSEMENT PUBLIC et le TITULAIRE durant la « Période Transitoire » de l'accord-cadre.

La collecte des déchets doit respecter le tri sélectif à la source mis en place par l'ÉTABLISSEMENT PUBLIC (déchets papier et cartons notamment bureaux, Tisaneries). A ce titre, l'ÉTABLISSEMENT PUBLIC a notamment mis en place des conteneurs double bac dans les bureaux, tisaneries et les espaces publics.

Le TITULAIRE assure la collecte et le transfert des déchets vers les zones et réceptacles de stockage prévus à cet effet.

Les déchets des cendriers (une zone fumeur est aménagée dans la « faille » Université pour le personnel de l'ÉTABLISSEMENT PUBLIC ; les autres espaces du musée étant non-fumeur, y compris les jardins) doivent être recueillis exclusivement dans un réceptacle spécial pour éviter toute propagation d'incendie éventuel.

Les déchets des locaux sanitaires, de service et techniques sont enlevés préalablement à toute opération de nettoyage.

Les déchets des espaces extérieurs sont ramassés en amont de l'ouverture au public puis collectés tout au long de la journée, pour maintenir continuellement en parfait état de propreté ces espaces.

Les déchets des espaces administratifs autres que ceux contenus dans les corbeilles et réceptacles prévus à cet effet (cartons, documents périmés, encombrants, etc.), ne sont enlevés que sur indication particulière.

Dans les espaces de conservation des œuvres, le TITULAIRE est particulièrement vigilant lors de la manipulation des déchets afin de prévenir toute contamination des locaux ou objets meublants. L'enlèvement des déchets est réalisé à l'aide de réceptacles hermétiques.

Le TITULAIRE assure le renouvellement des sacs poubelles des corbeilles autant que nécessaire. Il assure également le nettoyage des corbeilles au moins une fois par mois.

Le TITULAIRE assure le nettoyage et la désinfection hebdomadaire des conteneurs, bennes et compacteurs, ainsi que de leurs zones de stockage.

26.5. ENLEVEMENT ET TRANSPORT

Le TITULAIRE assure l'enlèvement des déchets du site et leur transport vers les centres de traitement et les filières de recyclage, conformément à la réglementation.

Le TITULAIRE s'engage à évacuer, le jour ouvré suivant, toutes les bennes pleines suite à un constat de débordement.

Le TITULAIRE est le seul responsable des moyens de transport qu'il utilise. Il a connaissance du site et adapte donc ces moyens aux conditions d'accès.

Le TITULAIRE s'engage à mettre en œuvre toutes les dispositions pour obtenir un taux de valorisation maximal des déchets collectés et il fournit les quantités de déchets ainsi valorisés.

26.6. TRI ET TRAITEMENT

L'obligation principale du TITULAIRE est l'optimisation du tri et la valorisation des déchets. A ce titre le TITULAIRE s'engage à mettre en œuvre, en coordination avec l'ÉTABLISSEMENT PUBLIC, l'ensemble des procédures permettant de répondre à cette obligation. Les procédures initiales sont rédigées par le TITULAIRE durant la « Période Transitoire » de l'accord-cadre.

Le TITULAIRE doit tenir informer l'ÉTABLISSEMENT PUBLIC des changements de réglementation qui ont une influence sur les procédures de tri. Le TITULAIRE précise la destination des déchets triés valorisables et celle des déchets ultimes. Toutes les opérations post-tri sont incluses de fait dans l'accord-cadre quel qu'en soit leur nature.

Le TITULAIRE doit assurer le traitement définitif des déchets dans le respect des réglementations en vigueur. Tout traitement qui conduirait à engager la responsabilité de l'ÉTABLISSEMENT PUBLIC ou à générer des coûts ultérieurs est interdit.

Le TITULAIRE est réputé être responsable des déchets dès qu'il en a assuré l'enlèvement sur site. Il en assure seul la garde, la gestion, le transport, le tri, le traitement, et l'élimination par tous moyens.

Le TITULAIRE doit conserver sur site toutes les attestations de traitement et d'élimination des déchets, et notamment les bordereaux de suivi de déchets (BSD). Il en remet une copie à l'ÉTABLISSEMENT PUBLIC, sur simple demande.

Conformément à de l'article 13 du décret n°2016-360, le TITULAIRE est invité à sous-traiter cette prestation à une entreprise adaptée (EA) ou un établissement et service d'aide par le travail ESAT ou une structure équivalente.

26.7. SENSIBILISATION DES OCCUPANTS

Le TITULAIRE doit attirer l'attention des occupants des locaux sur leur comportement et leur faire adopter des gestes responsables au quotidien.

Pour ce faire, le TITULAIRE accompagne l'ÉTABLISSEMENT PUBLIC dans sa communication périodique auprès de ses collaborateurs pour le tri sélectif des déchets (utilisation des conteneurs double bac dans les bureaux, zone de collecte commune,…).

26.8. LIMITES DE PRESTATIONS DE LA SECTION 7

Le TITULAIRE ne prend pas à sa charge les déchets produits par :

- les cuisines du restaurant du personnel,
- les espaces concédés (parc de stationnement, restaurant gastronomique et café jardin), sauf la librairie boutique qui est bien intégrée dans la prestation,
- les déchets lourds issus du montage et démontage d'expositions temporaires,
- les travaux non confiés au TITULAIRE.

Article 27. CONDITIONS D'EXECUTION DES PRESTATIONS DE LA SECTION 7

27.1. OBLIGATION DU TITULAIRE

Il appartient au TITULAIRE de déterminer l'effectif et les compétences réels qu'il doit mettre en place pour satisfaire à ses obligations de résultats, sachant qu'il doit impérativement assurer la réalisation des missions confiées en respectant les contraintes décrites ci-après.

27.2. CONTRAINTES DE FONCTIONNEMENT

Le TITULAIRE doit assurer la collecte des déchets, au minimum, une fois par jour d'occupation des différents espaces, en fin de période d'occupation.

Le TITULAIRE prend les dispositions pour engendrer le moins de gêne possible aux occupants et visiteurs lors des interventions d'enlèvement des déchets (horaires d'enlèvement, conditions de collecte…).

27.3. DOCUMENTS D'EXPLOITATION SPECIFIQUES A LA SECTION 7

A tout moment, l'ÉTABLISSEMENT PUBLIC peut consulter ces documents qui sont maintenus sur le site et tenus à jour par le TITULAIRE.

27.3.1. Registre des déchets

Pour les déchets réglementés, le TITULAIRE tient à jour un registre chronologique de la production, de l'expédition, de la réception et du traitement des déchets, conformément au décret 2002-635 du 30 mai 2005.

Le TITULAIRE remet systématiquement à l'ÉTABLISSEMENT PUBLIC une copie des bordereaux de suivi des déchets (BSD) pour les déchets réglementés.

Le TITULAIRE tient à jour un document de suivi des déchets réglementés gérés dans le cadre de l'accord-cadre.

Le TITULAIRE assure également la traçabilité des déchets d'activité non réglementés.

27.3.2. Bon de passage

Toutes les prestations d'enlèvement de déchets font l'objet d'un bon de passage, qui est fourni à l'ÉTABLISSEMENT PUBLIC.

La fourniture des bons de passage en accompagnement de la facturation peut être exigée par l'ÉTABLISSEMENT PUBLIC.

Chapitre 11. ESPACES VERTS (SECTION 8)

Article 28. PRESTATIONS DE LA SECTION 8

28.1. OUVRAGES ET PRESTATIONS MINIMALES

28.1.1. Définition des ouvrages

Un plan du jardin est joint en annexe au présent CCTP avec les caractéristiques des principaux ouvrages d'espaces verts. Ce document permet au TITULAIRE d'apprécier le volume global des ouvrages et d'en déduire les contraintes afférentes à l'entretien des espaces verts.

Les espaces verts comprennent également les murs végétaux (intérieur et extérieur) du bâtiment Branly d'une surface totale d'environ 18 000 m² et composés d'environ 15 000 plantes.

Les bassins, et les végétaux qu'ils contiennent, qui se trouvent dans le jardin font partie intégrante des ouvrages qui sont à la charge du TITULAIRE au titre de la présente section.

Le TITULAIRE est réputé avoir une parfaite connaissance :

— de la consistance des ouvrages d'espaces verts,
— des éventuelles difficultés d'accès aux ouvrages,
— des conditions particulières liées aux activités du site.

A noter : le jardin est labellisé « EcoJardin », le prestataire devra prévoir l'accompagnement lors des renouvellements d'agrément.

28.1.2. Prestations minimales

Dans le cadre de ses prestations, le TITULAIRE doit maintenir en parfait état les ouvrages d'espaces verts en garantissant la conservation des caractéristiques techniques et de l'aspect esthétique de ces ouvrages.

Les interventions du TITULAIRE sont notamment effectuées afin que les végétaux conservent les caractéristiques prévues dans la conception de l'architecte paysagiste.

Les opérations d'entretien des végétaux sont programmées suivant un calendrier annuel établi par le TITULAIRE durant la Phase 1 « Période Transitoire » de l'accord-cadre. Ce calendrier doit être mis à jour périodiquement suivant l'expérience acquise sur le site et les résultats obtenus.

Les tâches et leurs fréquences sont définies et adaptées aux besoins par le TITULAIRE pour garantir l'atteinte des objectifs de résultats. Les fréquences ne peuvent être inférieures à celles décrites au présent accord-cadre.

Le TITULAIRE fournit le matériel le mieux adapté et le maintien en parfait état de fonctionnement.

La nature des produits et techniques employés pour l'entretien des végétaux ne doit pas introduire de pollution des terres, du sol, du sous-sol, des eaux rejetées ou de la nappe phréatique, et doit respecter l'environnement.

En cas d'évènement météorologique susceptible de mettre en danger la sécurité des personnes ou des biens (chutes d'arbres ou de branches par exemple), le TITULAIRE met en place sans délai l'ensemble des mesures adéquates, y compris sur le mur végétal extérieur.

28.2. PRESTATIONS PARTICULIERES

28.2.1. Arrosage

Le TITULAIRE met en œuvre tous les moyens nécessaires, compte tenu des installations existantes et des contraintes d'utilisation, pour assurer l'arrosage de tous les espaces verts. Il organise l'arrosage de façon à ne pas gêner le fonctionnement et les activités du site, compte tenu de la nature et de la localisation des plantations.

La technique, l'heure et le matériel d'arrosage doivent respecter la nature des végétaux, et ne doivent pas provoquer d'entraînement de matériaux, ni de projections d'eau sur les bâtiments et voiries.

L'arrosage automatique est réglé et contrôlé par le TITULAIRE en fonction des besoins. Il doit être adapté à la période l'année, à la nature des végétaux, aux conditions climatiques et environnementales. Le TITULAIRE prend en charge l'arrosage des zones non couvertes par l'arrosage automatique.

Dans le cas où le réseau d'arrosage serait défectueux pour une période de plusieurs jours, le TITULAIRE prend toutes dispositions pour assurer la sauvegarde des plantations.

Le TITULAIRE prend toutes les précautions pour l'hivernage des installations d'arrosage. Pendant les périodes de gel, il vidange les installations et réseaux d'arrosage extérieurs.

Le TITULAIRE assure également l'entretien des différents systèmes d'arrosage des espaces verts (réseaux de distribution d'eau, matériel d'aspersion, matériel de brumisation, programmeurs d'arrosage, etc.).

Les dommages causés par une utilisation défectueuse de l'eau sont à la charge du TITULAIRE et immédiatement réparés par lui.

Même si la fourniture de l'eau n'est pas à la charge du TITULAIRE, celui-ci veille à sa bonne utilisation de façon à éviter tout gaspillage. Il veillera à trouver des solutions innovantes adaptées afin de minimiser le volume d'eau utilisé.

Le TITULAIRE doit la remise en place des buses, tuyaux, etc., chaque fois que nécessaire.

Le TITULAIRE assure également les relevés bihebdomadaires des 9 sondes tensiométriques implantées dans le jardin. Ces informations doivent être utilisées par le TITULAIRE pour ses opérations d'arrosage.

28.2.2. Optimisation des consommations d'eau

La qualité du service doit être atteinte en optimisant les consommations d'eau destinée à l'arrosage des espaces verts. Le TITULAIRE doit continuellement être à la recherche de cette optimisation pour garantir à l'ÉTABLISSEMENT PUBLIC une gestion fine et des dépenses minimales.

Le TITULAIRE s'assure par :

— des contrôles journaliers de l'absence de fuite ou autres incidents,
— des relevés hebdomadaires de la consommation d'eau pour l'arrosage.

Dans le cadre du reporting mensuel, le TITULAIRE assure le suivi des consommations d'eau destinée à l'arrosage.

28.2.3. Fertilisation

La fourniture et la mise en œuvre des fertilisants sont à la charge du TITULAIRE.

Les fertilisants, leur mode de mise en œuvre et la période d'utilisation sont adaptés à la nature des végétaux et aux conditions climatiques, et ils doivent respecter l'environnement.

28.2.4. Traitement contre les maladies, parasites et adventices

Le TITULAIRE décide des interventions nécessaires pour prévenir ou enrayer les attaques dont les végétaux peuvent être l'objet.

Le TITULAIRE utilise des produits homologués et autorisés à la vente par le ministère de l'Agriculture, selon les doses et avec les précautions d'emploi recommandées par les fabricants, et conformément à la législation en vigueur.

Les produits de traitement sont utilisés de telle sorte que leur efficacité soit maximale (en particulier en ce qui concerne les conditions climatiques), en évitant les risques d'accidents végétatifs (brûlures de feuillage par exemple), les nuisances aux publics et aux personnels, et en préservant l'équilibre naturel.

Si des analyses de sol révèlent une faute du TITULAIRE dans l'utilisation des amendements et engrais, le coût de ces analyses et les conséquences de cette faute sont pris en charge par ce dernier.

Le désherbage chimique, si nécessaire, est fait à l'aide de produits sélectifs, après accord de l'ÉTABLISSEMENT PUBLIC.

28.2.5. Entretien des plantations extérieures

Les travaux d'entretien des sols sont exécutés en évitant de blesser les plantations dans leurs parties souterraines et aériennes.

Ces travaux comprennent au minimum :

— pour les végétaux ne couvrant pas le sol :
  - un bêchage d'hiver après la taille avec enfouissement des feuilles mortes et épandages d'engrais,

- plusieurs binages, dont au moins 2 au printemps et 2 en été pendant la période de végétation,

— pour les végétaux couvrant le sol :

- des fauchages partiels destinés à éviter le développement des herbes visibles,
- l'arrachage des adventices, deux fois par an,
- une scarification annuelle.

Pour les graminées et les plantes vivaces, le TITULAIRE réalise la coupe régulière des fleurs fanées.

Les travaux mécaniques du sol ne sont à exécuter que sur les espaces non recouverts d'écorces ou autre produit de recouvrement.

Le TITULAIRE maintient en état les tuteurs, haubans et dispositifs de protection. Les ajustements et les remplacements sont effectués aussi fréquemment que nécessaire.

Le bois mort et les branches cassées sont systématiquement taillés.

Le TITULAIRE assure une taille en hiver pour les arbustes à floraison estivale et une taille au printemps, après floraison, pour les arbustes à floraison printanière.

Toutes les blessures éventuelles sont parées et mastiquées.

Le TITULAIRE devra valoriser les déchets verts sous la forme de compost ou de copeaux.

28.2.6. Entretien des plantes intérieures

Au titre de l'accord-cadre, le TITULAIRE doit :

— le nettoyage des végétaux,
— l'arrosage régulier des végétaux,
— l'apport d'engrais aux végétaux, le cas échéant,
— le remplacement des végétaux dépérissant, le cas échéant,
— le traitement phytosanitaire des végétaux, le cas échéant,
— l'apport et/ou le renouvellement partiel du substrat de plantation des végétaux, le cas échéant.

Le TITULAIRE intervient sur le site au minimum deux fois par mois pour l'entretien des plantes.

28.2.7. Entretien des murs végétaux

Le TITULAIRE assure l'entretien des murs végétaux (intérieur et extérieur) du bâtiment « Branly » en respectant au minimum les fréquences d'intervention suivantes :

— l'apport d'engrais autant que de besoin et au moins une fois par semaine, afin d'obtenir une croissance équilibrée et optimale des végétaux,
— le nettoyage régulier des chéneaux d'évacuation et au moins une fois par mois,
— l'intervention directe sur les plantations au minimum trois fois par an (décembre, mars et août), y compris la mise en œuvre des moyens d'accès nécessaires (nacelle élévatrice par exemple),
— la taille des plats aussi souvent que nécessaire.

Le présent accord-cadre inclut les prestations d'entretien des installations d'irrigation des murs végétaux. Les prestations de maintenance des équipements techniques sont décrites dans le cadre de la section « Multitechnique ».

Les opérations d'entretien des murs végétaux sont réalisées conformément aux prescriptions de l'inventeur du procédé (Patrick BLANC). Il appartient au TITULAIRE de se rapprocher de Patrick BLANC pour toutes questions concernant ses prescriptions.

Les murs végétaux sont un élément d'image important pour l'ÉTABLISSEMENT PUBLIC, le TITULAIRE y apportera donc une attention et un soin tout particulier. Il appartient au TITULAIRE de limiter les dégradations de toute nature que ces murs pourraient subir et de minimiser les atteintes visuelles. En particulier, il organisera une veille notamment en procédant à des vérifications quotidiennes de l'état du mur végétal extérieur et prendra toute mesure corrective nécessaire.

28.2.8. Entretien des bassins du jardin

Le TITULAIRE assure l'entretien des bassins du jardin et de leurs plantations. Ces travaux comprennent au minimum :

— le contrôle quotidien du niveau d'eau et le remplissage si nécessaire,
— l'enlèvement des détritus et des feuilles dans les bassins,
— l'arrachage des adventices,
— l'enlèvement régulier de la vase **au moins une fois par mois**,

— le contrôle du développement des lentilles d'eau et des nénuphars afin de limiter l'envahissement des bassins,
— la taille des feuilles fanées des joncs et roseaux au début du printemps.

Le TITULAIRE assure la mise en œuvre des méthodes et produits adéquats afin d'empêcher le développement des algues et les émanations d'odeurs nauséabondes. Il devra s'assurer que ces méthodes et produits sont inoffensifs pour la faune présente dans et sur les bassins.

28.2.9. Entretien des allées du jardin

Dans le cadre de ses interventions, le TITULAIRE assure également l'entretien des allées du jardin. Ces travaux mensuels comprennent au minimum :

— l'enlèvement des mousses,
— l'arrachage des mauvaises herbes, en prenant soin de ne pas détériorer les revêtements de sol,
— le ratissage des graviers des clairières.

Le TITULAIRE assure la mise en œuvre des méthodes et produits adéquats afin d'empêcher le développement des mousses et autres mauvaises herbes.

28.2.10. Ramassage des feuilles

Le TITULAIRE assure le ramassage des feuilles au moins deux fois par mois de septembre à janvier, notamment au niveau des abords extérieurs de la palissade de verre.

La fréquence de ces ramassages peut être augmentée si nécessaire.

28.2.11. Remplacement des végétaux morts

Le TITULAIRE doit le remplacement des végétaux (hors mur végétal extérieur), arbustes et arbres morts ou mourants, y compris tous travaux annexes (changement de terre, apport d'engrais, tuteurage…). Les végétaux remplacés doivent être de taille et d'espèce similaire et soumis à l'approbation de l'ÉTABLISSEMENT PUBLIC. Dans le cas d'une absence d'acclimatation d'une espèce dans un endroit spécifique, le TITULAIRE pourra être force de proposition et présenter à l'ÉTABLISSEMENT PUBLIC des espèces plus adaptées.

Le remplacement des végétaux morts est effectué dans un délai de :

— une (1) semaine pour toutes les plantes, hors arbres et cépées,
— deux (2) semaines, à partir du début de saison de plantation, pour les arbres et cépées.

Pour le mur végétal extérieur, le remplacement des végétaux, mort ou à remplacer sur demande de l'inventeur du procédé (Patrick BLANC) n'est pas à la charge du TITULAIRE.

À contrario, le TITULAIRE doit assurer le remplacement des végétaux morts du mur végétal intérieur, au titre de l'accord-cadre(forfait) et selon les prescriptions fournies par l'ÉTABLISSEMENT PUBLIC.

28.2.12. Travaux de nettoyage

Le TITULAIRE assure le ramassage et l'enlèvement de tous les déchets végétaux et déchets provenant des travaux d'entretien. Après collecte, les déchets sont évacués sans délai par le TITULAIRE, aucun stockage sur site n'étant toléré (sauf en cas de valorisation : compost ou copeaux).

Lors de ses interventions d'entretien, le TITULAIRE assure également le ramassage et l'évacuation des autres déchets se trouvant dans les espaces plantés et les bassins.

Le TITULAIRE assure le balayage et le nettoyage de toute surface souillée par du sable, de la terre végétale ou tout autre produit, suite aux opérations d'entretien des espaces verts.

Le TITULAIRE assure le ratissage régulier des espaces gravillonnés du jardin.

28.3. FOURNITURES ET CONSOMMABLES

En complément des dispositions du CCAP, le TITULAIRE fait son affaire de la fourniture des ingrédients et consommables, notamment :

— les produits fertilisants et de traitement de tous types,
— les compléments nécessaires de terre et de mulch,
— les engrais,
— les apports de terre végétale, terre franche, terreau, sable, écorces…,
— les produits d'entretien,
— les tuteurs, piquets, haubans, grillages…,
— les sacs poubelles,

- les ampoules pour le mur végétal intérieur,
- les piles pour programmateurs horaires,
- les embouts goutteurs pour le mur végétal
- les produits spécifiques le cas échéant.

Le TITULAIRE veille, en outre, à l'utilisation de produits à faible impact environnemental et il s'engage dans une démarche visant à la réduction de l'utilisation de produits phytosanitaires. Les consommables de type engrais, terreaux et produits phytosanitaires comportant la mention agriculture biologique sont fortement souhaités.

Pour mémoire, les Produits utilisés devront être conformes à des labels environnementaux (EU Ecolabel, NF Environnement) à chaque fois que cela sera possible en substitution. Le titulaire s'Interdit de l'utilisation de toute substances CMR, ou plus généralement de tout produit disposant dans sa FDS, d'incitation ou d'obligation à mesurer des expositions professionnelles.

Le titulaire s'oblige à fournir une étude de non-substituabilité pour chaque produit qui ne répondrait pas à ces exigences et à obtenir l'accord écrit du musée.

Le non-respect de cette clause fait courir les sanctions prévues au paragraphe « pénalités pour autres manquements» du chapitre « sanctions en cas de non-respect des clauses environnementales » prévues au CCAP.

En cas d'impossibilité d'usage de tels produits, le TITULAIRE privilégiera les produits présentant :

- le dosage le plus faible,
- la solubilité la plus faible,
- une durée de demi-vie dans le sol courte,
- une CL50 (concentration létale) et DL (dose létale) élevées,
- une DJA (dose journalière acceptable) élevée.

La liste des produits sera accompagnée de :

- une notice détaillée précisant notamment la provenance et l'origine des produits,
- un procès-verbal d'essai précisant notamment le potentiel hydrogène (pH) et certifiant la conformité des produits à la réglementation en vigueur en matière de biodégradabilité des éléments tensio-actifs et d'un échantillon référencé de ces produits.

L'ÉTABLISSEMENT PUBLIC se réserve le droit d'interdire les produits dont l'utilisation serait susceptible de provoquer des dégradations ou engorgements. Tout produit rebuté devra être retiré et remplacé par le TITULAIRE et à ses frais.

Tout dommage causé aux installations et équipements sera mis à la charge du TITULAIRE.

28.4. LIMITES DE PRESTATIONS DE LA SECTION 8

Ne sont pas à la charge du TITULAIRE :

- l'entretien des plantes intérieures éventuellement mises en place par les occupants,
- la fourniture et la plantation de végétaux hors exceptions citées en 28.2.11 ci-dessus,
- l'opération de remplacement des végétaux sur le mur végétal extérieur (morts ou sur demande de l'inventeur du procédé).

Article 29. CONDITIONS D'EXECUTION DES PRESTATIONS DE LA SECTION 8

29.1. OBLIGATION DU TITULAIRE

Il appartient au TITULAIRE de déterminer l'effectif et les compétences réels qu'il doit mettre en place pour satisfaire à ses obligations de résultats, sachant qu'il doit impérativement assurer la réalisation des missions confiées en respectant les contraintes décrites ci-après.

En outre, le titulaire a proposé une clause d'insertion professionnelle pour cette section.

L'objectif est chiffré et détaillé en annexe à l'acte d'engagement et dans le cadre technique dédié remis par le titulaire dans le cadre de la mise en concurrence. En cas de non-respect de ses engagements, le titulaire encourt une pénalité telle que prévue au CCAP.

29.2. CONTRAINTES DE FONCTIONNEMENT

Dans le cadre de ses prestations, le TITULAIRE doit organiser ses équipes afin d'assurer une permanence sur site de 7h par jour du lundi au vendredi.

29.3. DELAIS D'INTERVENTION

29.3.1. Délai pour les interventions urgentes

Ce délai correspond aux interventions nécessaires suite à un problème important (problème lié à la sécurité des personnes et des biens, prestation non réalisée dans des espaces à haute image de marque…).

Le délai d'intervention est alors :

- immédiat en cas de présence de personnel du TITULAIRE sur le site,
- de deux (2) heures ouvrées maximum, en dehors de la présence de personnel du TITULAIRE sur le site.

29.3.2. Délai d'intervention suite à une demande ou à un contrôle contradictoire

Ce délai correspond aux interventions suite à une demande émise par l'ÉTABLISSEMENT PUBLIC, ou suite à un contrôle contradictoire.

Le délai de résolution doit être adapté à la demande et la résolution intervient au maximum :

- dans la journée pour une demande ou un constat établi avant 12h00,
- avant 10h00, le premier jour ouvré suivant, pour une demande établie ou un constat établi après 12h00.

29.4. DOCUMENTS D'EXPLOITATION SPECIFIQUES A LA SECTION 8

A tout moment, l'ÉTABLISSEMENT PUBLIC peut consulter ces documents qui sont maintenus sur le site et tenus à jour par le TITULAIRE.

29.4.1. Planning des interventions

Le TITULAIRE doit suivre le planning des interventions au fur et à mesure de l'exécution des opérations de d'entretien des espaces verts. A la demande de l'ÉTABLISSEMENT PUBLIC, il doit faire un état précis de l'avancement des prestations. Dans le cas de retard, l'ÉTABLISSEMENT PUBLIC est averti et en tout état de cause, le TITULAIRE doit s'organiser pour que tout retard soit résorbé le dernier jour de chaque semaine.

Le planning d'entretien des espaces verts doit être validé par l'ÉTABLISSEMENT PUBLIC et sera présenté sous forme de tableaux (localisation de l'ouvrage, tâches et modes opératoires associés, semaine d'intervention programmée…).

Le planning des interventions périodiques est transmis tous les mois à l'ÉTABLISSEMENT PUBLIC.

29.4.2. Planning d'organisation et de présence

Le lundi, avant 9h00, le TITULAIRE doit, en collaboration avec la Cellule Planification, coordination, manifestations, la fourniture toutes les semaines, à l'ÉTABLISSEMENT PUBLIC, le planning prévisionnel des agents d'entretien des espaces verts.

Chapitre 12. MULTITECHNIQUE (SECTION 9)

Article 30. PRESTATIONS DE LA SECTION 9

30.1. PERIMETRE

Le périmètre de la présente section intègre les installations techniques du musée du quai Branly – Jacques Chirac ainsi que du site de Morangis.

PI : L'ÉTABLISSEMENT PUBLIC est sujet à des plans de continuité d'activité, notamment de prévention des risques d'inondation. Le TITULAIRE par son rôle de mainteneur et exploitant est amené à accompagner l'ÉTABLISSEMENT PUBLIC sur ces sujets.

30.2. CONDUITE ET SURVEILLANCE DES INSTALLATIONS

La conduite et la surveillance des installations doivent être définies, organisées, contrôlées et continuellement améliorées par le TITULAIRE en vue d'obtenir une réactivité optimale pour assurer la disponibilité de fonctionnement des équipements techniques de l'ÉTABLISSEMENT PUBLIC.

La **conduite des installations** a aussi pour but d'assurer la mise en service, le maintien du fonctionnement, l'optimisation du fonctionnement des équipements, pour répondre aux critères d'hygiène, de sécurité, de confort des espaces, des réserves et d'optimisation des énergies.

La **surveillance des installations** a pour objectif d'assurer un suivi visuel par des rondes sur site et un suivi grâce aux outils de supervision mis à la disposition du TITULAIRE. L'objectif de cette surveillance est de proposer une promptitude dans la détection des pannes et ainsi limiter le temps d'indisponibilité des équipements.

30.2.1. Conduite des installations

La conduite des installations regroupe les prestations suivantes :

- la consultation du portail de demandes d'intervention(GMAO) et la prise en compte des demandes, qui y figurent,
- les réponses aux demandes de l'ÉTABLISSEMENT PUBLIC,
- la mise en service, l'arrêt, la consignation, des équipements devant être en/hors fonctionnement,
- le contrôle régulier du fonctionnement normal des installations,
- le suivi des indicateurs de conduite,
- le relevé des comptages des fluides et énergies,
- les purges, les vidanges et les appoints des réseaux,
- la prise en charge des opérations de première urgence,
- les interventions mineures d'entretien ou de dépannage (remplacement des voyants, fusibles, sources lumineuses...),
- les consignations d'installations pour les interventions de maintenance ou de travaux (émanant du TITULAIRE ou de l'ÉTABLISSEMENT PUBLIC),
- les campagnes de mesures, de relevés et d'analyses,
- le contrôle du bon fonctionnement des équipements essentiels à l'accord-cadre,
- la vérification qu'aucun matériau ou installation ne puisse causer un danger pour un tiers.

Pour l'ensemble des installations, le TITULAIRE utilise les moyens mis à sa disposition et notamment la GTB et les différents systèmes d'hypervision, pour analyser les informations et modifier les programmes horaires, les points de consignes, etc., afin d'adapter le fonctionnement des installations à l'occupation des locaux.

Le TITULAIRE doit une interrogation du système, chaque jour de présence dès son arrivée, à la mi-journée et avant de quitter les lieux. Le TITULAIRE met en place l'organisation nécessaire pour assurer la conduite des installations selon une méthodologie soumise à l'ÉTABLISSEMENT PUBLIC. A minima, le titulaire analysera une fois par jour les informations reçues et portera quotidiennement ses remarques sur un registre spécifique, informatisé et accessible à distance par le musée, en indiquant les conséquences sur les résultats, la maintenance et les opérations effectuées.

Le TITULAIRE dispose du délai de période transitoire pour remettre un Mémoire Méthodologique relatif à la conduite des installations. Ce Mémoire doit être mis à jour périodiquement en fonction de l'expérience acquise. Il fournit la liste des prestations à réaliser lors des visites d'inspection.

Le personnel délégué sur site, qui assure la conduite des installations doit avoir des compétences techniques en électricité, climatisation, régulation, chauffage, plomberie et serrurerie. Il a une parfaite connaissance des locaux et du fonctionnement des installations et doit être capable de se rendre à tout moment et dans des délais brefs où une intervention s'avère nécessaire.

Ce personnel a les compétences pour établir les premiers éléments de diagnostic et est capable éventuellement de faire intervenir des agents qualifiés indispensables non présents sur site.

Le TITULAIRE doit une astreinte pour répondre à toute demande d'intervention émanant de l'ÉTABLISSEMENT PUBLIC ou de toute autre personne habilitée par celle-ci.

En conséquence, la conduite est réputée continue 24h/24, 365 jours/an.

30.2.2. Surveillance des installations

L'objectif principal du TITULAIRE est de relever toutes les anomalies présentes sur le site et d'apporter les actions correctives avant l'arrivée des occupants pour les locaux administratifs et des visiteurs dans les zones accessibles au public.

La surveillance doit être conjointement obtenue à partir :

— de rondes physiques régulières d'inspection dans les différents locaux,

et

— des outils d'hypervision et de la GTB.

Lors de ces visites, certaines tâches systématiques sont à réaliser :

— vérification des paramètres de fonctionnement des installations à l'aide des appareils de mesure,
— surveillance de l'état des installations techniques (bruit, vibration, fuite, etc.),
— etc.

Dans le cadre de la conduite des installations, le TITULAIRE doit effectuer une ronde technique physique quotidienne avant l'ouverture au public du musée. Cette ronde fait l'objet d'un rapport, relevant les anomalies constatées, transmis le jour même à l'ÉTABLISSEMENT PUBLIC.

En complément, le TITULAIRE doit s'assurer que chaque local fait l'objet d'au moins une visite hebdomadaire dans le cadre de l'ensemble des prestations de l'accord-cadre. Le TITULAIRE assure la coordination de ses différents intervenants afin qu'aucun local ne soit « oublié ».

30.2.3. Rondes d'inspection

Quotidienne

La ronde d'inspection est réalisée, tous les jours (y compris les samedis et dimanches), dès la prise de service de la permanence technique.

La ronde technique sur le site doit permettre de s'assurer, quotidiennement, du bon fonctionnement des équipements techniques, l'absence de panne, de fuites ou défauts et de l'aspect des équipements techniques. Cette ronde comprendra obligatoirement l'inspection des installations liées au fonctionnement des locaux sensibles (locaux informatiques, réserves, locaux techniques...).

La ronde Supervision doit permettre de visualiser, à partir des outils de supervision, pour chaque équipement, les éventuels alarmes et défauts, les états de fonctionnement, les paramètres de fonctionnement (températures de soufflage, fuites d'eau, perte flux vidéo …).

Le TITULAIRE doit également profiter de ce contrôle quotidien pour adapter les paramètres des supervisions en fonction de l'occupation des locaux et/ou des conditions atmosphériques extérieurs.

A l'issue de ces rondes, le TITULAIRE doit :

— effectuer une intervention corrective permettant d'assurer le confort à l'arrivée des occupants dans les espaces administratifs et des visiteurs dans les espaces publics,
— effectuer une intervention corrective permettant la bonne conservation des œuvres,
— planifier les interventions de remise en état définitive, sur la journée,
— établir, chaque jour avant 9h00, à l'ÉTABLISSEMENT PUBLIC, un rapport de l'état de fonctionnement de son site. Lors de compte-rendu, le TITULAIRE devra obligatoirement comporter :

- l'état de fonctionnement des équipements essentiels et définis par l'ÉTABLISSEMENT PUBLIC,
- le résultat des mesures de température et d'hygrométrie, réalisées dans les différents espaces publics, les réserves,… et tout autre local défini par l'ÉTABLISSEMENT PUBLIC,
- les actions correctives planifiées ou réalisées pour répondre rapidement aux dysfonctionnements rencontrés,
- …

La ronde d'inspection doit être intégrée dans le planning de la GMAO par le TITULAIRE.

Chaque ronde fait l'objet d'une fiche de ronde, dont la forme et le contenu (en mentionnant le parcours emprunté en identifiant les locaux visités, les installations inspectés et les paramètres contrôlés), sont proposés par le TITULAIRE et validés par l'ÉTABLISSEMENT PUBLIC.

Chaque agent prévu dans l'organisation des rondes devra disposer des qualifications nécessaires pour mener à bien les objectifs prévus à l'accord-cadre (identification et résolution des dysfonctionnements).

Hebdomadaire

Chaque semaine, le TITULAIRE sur site procède à une vérification des système vidéosurveillance, de contrôle d'accès, d'anti-intrusion, de détection rapprochée des œuvres et du SSI du site. Elle donne lieu à la formalisation d'un rapport à destination de l'Établissement public, intégrant notamment :

— Le listing du matériel objet du contrat,
— L'état de fonctionnement des équipements,
— Le diagnostic des dysfonctionnements éventuels constatés.

L'intervenant pour cette opération devra être qualifié en courants faibles.

Cette vérification est faite en collaboration avec les équipes de la section 3 et la section 4 du présent CCTP.

30.3. MAITRISE DES FLUIDES ET ENERGIES

Le TITULAIRE a la responsabilité de la maîtrise des énergies et fluides dont il assure le suivi dans le cadre de la performance énergétique (cf. Article 43 du présent CCTP).

Dans le cadre de la conduite des installations, le TITULAIRE procède :

— aux relevés hebdomadaires des compteurs et sous-compteurs (y compris ceux des espaces concédés),
— aux calculs de consommations en découlant afin, notamment dans le cadre du suivi de la performance énergétique :

- de prévenir dans les meilleurs délais toute dérive constatée,
- d'adapter la conduite des installations dont il est responsable en y apportant les corrections nécessaires, avec une recherche permanente d'optimisation des consommations. Tout changement de points de consigne pouvant avoir une incidence forte sur les consommations, le confort et/ou la préservation du patrimoine des collections, doit être validé au préalable par l'ÉTABLISSEMENT PUBLIC.

Si les relevés hebdomadaires sont réalisés via la GTB, au moins un relevé mensuel a lieu in-situ.

Le TITULAIRE développe ses méthodes de suivi et d'optimisation énergétique en fonction des possibilités propres au site et aux installations (existence de sous-compteurs…).

Par ailleurs, tout dysfonctionnement, dérive et/ou consommations anormales doivent donner lieu aux actions correctives nécessaires.

30.4. MAINTENANCE PREVENTIVE

Le TITULAIRE réalise la maintenance préventive des installations et ouvrages dans les conditions prévues à l'accord-cadre.

La maintenance préventive est effectuée, selon des critères prédéterminés, dans l'intention de réduire la possibilité de défaillance d'un bien ou la dégradation d'un service rendu et de maintenir, dans le temps, les performances de matériels ou d'équipements à un niveau optimal proche de celui des performances initiales.

La réalisation des prestations correspondantes a pour objet de:

— garantir le bon fonctionnement des équipements, notamment en minimisant les risques d'interruption de fonctionnement et en assurant les objectifs attendus
— limiter les actions correctives en privilégiant une maintenance préventive systématique.

Le TITULAIRE est responsable de la politique de maintenance. Il s'appuie sur les prestations minimales de maintenance annexées au présent document et se doit de les compléter au besoin en termes de fréquence et de tâches, pour garantir le respect de ses obligations de résultats.

Le planning de maintenance préventive est établi à l'aide de l'outil de Gestion de la Maintenance Assistée par Ordinateur (GMAO) dans le mois qui suit le début de la période exploitation. Pour la formalisation du planning de maintenance, le TITULAIRE procédera à la mise à jour des gammes de maintenance figurant en annexe du CCTP afin de les adapter aux équipements et aux spécificités du site.

Il est remis à l'ÉTABLISSEMENT PUBLIC avec le signalement de toutes les opérations pouvant avoir une incidence sur la disponibilité des installations ou pouvant occasionner une gêne aux utilisateurs (interventions dans les espaces publics…) ou devant être réalisées en dehors des heures d'ouverture.

Il doit être scrupuleusement respecté. Les éventuelles modifications qui, à l'expérience, s'avèrent indispensables sont définies d'un commun accord entre l'ÉTABLISSEMENT PUBLIC et le TITULAIRE.

30.5. MAINTENANCE CORRECTIVE

Le TITULAIRE assure la maintenance corrective des installations et ouvrages dans les conditions prévues à l'accord-cadre.

Les interventions qui relèvent de la maintenance corrective ont pour objet la remise en état des matériels ou équipements à la suite d'une défaillance ou d'une dégradation.

La maintenance corrective est déclenchée par le constat de défaillance :

- soit par l'identification de la défaillance lors de la maintenance préventive,
- soit par la demande d'intervention émise par un représentant de l'ÉTABLISSEMENT PUBLIC,
- soit par un dysfonctionnement détecté par la Gestion Technique du Bâtiment, ou tout autre report d'alarmes,
- soit lors d'une ronde de surveillance.

La maintenance corrective débouche sur deux types d'intervention :

- le dépannage (maintenance palliative) : il est principalement constitué d'actions à caractère provisoire effectuées in situ et visant à remettre en état de fonctionnement les installations. Ces actions sont généralement suivies d'actions curatives. Le dépannage comprend également la mise en œuvre de mesures conservatoires.
- la réparation (maintenance curative) : elle comporte toutes les opérations, faites in situ ou en atelier, permettant de redonner aux installations leurs performances nominales avec un caractère définitif.
- En cas d'anomalie, le TITULAIRE doit intervenir dans les délais mentionnés en annexe du présent CCTP à compter de la signification de la défaillance.

Dans le cas où des actions correctives sur un équipement de l'accord-cadre sont à faire, la main d'œuvre ne devra pas être facturée conformément aux dispositions de l'accord-cadre concernant les niveaux de maintenance inclus forfaitairement (en cas de vandalisme, la main d'œuvre incluse sera limitée aux interventions ne nécessitant pas de technicité particulière).

30.6. NIVEAUX DE MAINTENANCE

Les niveaux de maintenance préventive et corrective sont normalisés (norme FD X60-000 d'avril 2016 :

Niveaux	Description
Niveau 1	Actions simples nécessaires à l'exploitation et réalisées sur des éléments facilement accessibles en toute sécurité à l'aide d'équipements de soutien intégrés au bien. Ce type d'opération peut être effectué par l'utilisateur du bien avec, le cas échéant, les équipements de soutien intégrés au bien et à l'aide des instructions d'utilisation.
Niveau 2	Actions qui nécessitent des procédures simples et/ou des équipements de soutien (intégrés au bien ou extérieurs) d'utilisation ou de mise en œuvre simple. Ce type d'actions de maintenance est effectué par un personnel qualifié avec les procédures détaillées et les équipements de soutien définis dans les instructions de maintenance. Un personnel est qualifié lorsqu'il a reçu une formation lui permettant de travailler en sécurité sur un bien présentant certains risques potentiels, et est reconnu apte pour l'exécution des travaux qui lui sont confiés, compte tenu de ses connaissances et de ses aptitudes.
Niveau 3	Opérations qui nécessitent des procédures complexes et/ou des équipements de soutien portatifs, d'utilisation ou de mise en œuvre complexes. Ce type d'opération de maintenance peut être effectué par un technicien qualifié, à l'aide de procédures détaillées et des équipements de soutien prévus dans les instructions de maintenance.

Niveau 4	Opérations dont les procédures impliquent la maîtrise d'une technique ou technologie particulière et/ou la mise en œuvre d'équipements de soutien spécialisés. Ce type d'opération de maintenance est effectué par un technicien ou une équipe spécialisée à l'aide de toutes instructions de maintenance générales ou particulières.
Niveau 5	Opérations dont les procédures impliquent un savoir-faire, faisant appel à des techniques ou technologies particulières, des processus et/ou des équipements de soutien industriels. Par définition, ce type d'opérations de maintenance (rénovation, reconstruction, etc.) est effectué par le constructeur ou par un service ou société spécialisée avec des équipements de soutien définis par le constructeur et donc proches de la fabrication du bien concerné.

Les niveaux de maintenance préventive et corrective dus au titre de l'accord-cadre sont définis sous-section par sous-section de la section 9, dans les articles qui suivent.

30.7. ORGANISATION DE LA MAINTENANCE & HORAIRES DECALES

Les opérations de maintenance, qui mettent en cause la sécurité, l'hygiène ou le déroulement des activités de l'ÉTABLISSEMENT PUBLIC, sont réalisées en dehors des heures d'occupation des espaces au titre du forfait, en coordination avec l'ÉTABLISSEMENT PUBLIC.

Les interventions préventives sont réalisées, majoritairement aux horaires « Administration », à l'exception de celles qui doivent être effectuées en horaire décalé, sans supplément de prix, selon un planning établi en accord avec l'ÉTABLISSEMENT PUBLIC, car elles :

- nécessitent l'arrêt des installations des locaux sensibles,
- nécessitent la fermeture des accès à des zones,
- occasionnent des contraintes pour l'activité informatique,
- ou occasionnent une gêne importante pour les visiteurs, les occupants ou les clients des concessions.

Les maintenances préventives effectuées en horaire décalé nécessitent généralement la mise à l'arrêt ou en marche dégradée ou partielle des équipements à entretenir. Le TITULAIRE doit, dans ces cas, prévoir au forfait de son offre les moyens sur site nécessaires, y compris la présence de ses sous-traitants.

A titre indicatif et non exhaustif, car elles peuvent être adaptées par le TITULAIRE et/ l'ÉTABLISSEMENT PUBLIC selon les évolutions des installations du site, les maintenances préventives à effectuer, en horaire décalé sont les suivantes :

- la maintenance préventive sur les équipements terminaux de climatisation dans les espaces administratifs, en dehors des horaires « Administration »,
- la maintenance préventive des installations de traitement d'air en dehors des horaires « Musée »
- les essais mensuels en charge du groupe électrogène, en dehors de la présence des visiteurs et des occupants,
- l'entretien annuel du poste de livraison HT,
- l'entretien annuel des TGBT, durant la coupure annuelle du musée, à organiser une nuit entre le dimanche et le lundi,
- l'entretien annuel des installations électriques ondulées,
- l'entretien et les essais du Système de Sécurité Incendie et des installations de Protection incendie, en dehors des horaires « Musée »,
- l'entretien des équipements techniques en tout genre et positionnés dans les zones accessibles au public, en dehors des horaires « Musée »,
- …

l'entretien des systèmes d'anti intrusion et de détection rapprochée des œuvres est effectué en majorité en heures ouvrées. Certaines prestations peuvent cependant nécessiter des interventions hors heures ouvrées. Le TITULAIRE doit donc se coordonner, dès la mise en place de l'accord-cadre, avec l'ÉTABLISSEMENT PUBLIC pour établir les plannings d'interventions.

Dans le cadre des opérations de maintenance spécifique, mettant en cause les conditions de sûreté du site, le TITULAIRE doit prévoir la mise en place des mesures conservatoires pour garantir le maintien de ces conditions de sécurité et de sûreté :

- les moyens matériels,
- les agents de sécurité et de sureté complémentaires.

A titre indicatif, une dizaine d'agent de sûreté ADS doit être présent pendant une nuit pour l'opération de maintenance liées à la coupure générale électrique.

30.8. INTERVENTIONS EN ZONES SECURISEES SOUS ACCOMPAGNEMENT

Des interventions dans certaines zones devront être accompagnées par des agents de sécurité, le service informatique ou des agents du musée. Ces contraintes sont précisées plus bas, à l'article Contrainte de fonctionnement, qui pointe notamment l'annexe « Lieux, interlocuteurs, contraintes » du présent CCTP.

30.9. MAINTENANCE PAR ENTREPRISES SPECIALISEES

Le TITULAIRE est tenu, pour les équipements spécifiés ci-dessous, au minimum de faire effectuer des visites par les constructeurs du matériel et/ou par des prestataires spécialisés.

Il est laissé la liberté au TITULAIRE de sous-traiter la maintenance d'équipements, non listés dans le tableau ci-dessous, en fonction de ses compétences et/ou moyens matériels à disposition.

N.b. : le TITULAIRE pourra compléter cette liste, en s'aidant notamment de l'annexe « Liste des maintenances importantes » qui dresse un ensemble plus complet de maintenances sensibles et réglementaires.

Le TITULAIRE devra fournir à l'ÉTABLISSEMENT PUBLIC, toutes les copies des contrats de sous-traitance détaillant les prestations de maintenance assurées, toutes les attestations de capacité, de qualifications et de formations des intervenants, justifiant de leurs compétences pour intervenir sur les installations et/ou équipements de l'ÉTABLISSEMENT PUBLIC.

Domaines techniques	Équipements	Nombre minimal de visite préventive/an	Type d'intervenants
CVC	Détection CO	Visite semestrielle	Prestataire spécialisé
	Compresseur d'air	Visite semestrielle	Prestataire spécialisé
Courants forts	Poste HT et transformateurs	Visite annuelle	Prestataire spécialisé
	Thermographie	Visite annuelle	Intervenant ou Prestataire spécialisé
	Éclairage de sécurité	Visite semestrielle	Prestataire spécialisé
	Groupes électrogènes	Visite semestrielle	Prestataire spécialisé
	Onduleurs	Visite annuelle	Prestataire spécialisé
Plomberie	Disconnecteurs	Visite annuelle	Intervenant ou Prestataire spécialisé
	Analyse des eaux ECS	Visite trimestrielle	Laboratoire spécialisé
	Analyse des eaux réseaux	Visite trimestrielle	Laboratoire spécialisé
	Adoucisseur et traitement d'eau	Visite semestrielle	Prestataire spécialisé
	Soterkenos	Visite semestrielle	Prestataire spécialisé
	Pompage et curage fosses et réseaux	Selon périodicité au CCTP	Prestataire spécialisé
Protection Incendie	Analyse des eaux réseaux	Visite trimestrielle	Laboratoire spécialisé
	Extinction cuisine restaurant du personnel	Visite semestrielle	Prestataire spécialisé
Courants faibles	SSI	Visite semestrielle	Prestataire spécialisé
	Vidéosurveillance, contrôle d'accès, intrusion, interphonie,…	Visite semestrielle	Prestataire spécialisé
	Système de comptage, PTI, détection de métaux et détection rapprochée des œuvres	Visite annuelle	Prestataire spécialisé
	Système de sonorisation	Visite semestrielle	Prestataire spécialisé
	Portes UGCIS	Visite semestrielle	Prestataire spécialisé
	Hypervision	Visite « constructeur » trimestrielle	Prestataire spécialisé
Levage	Nacelles	Visite semestrielle	Prestataire spécialisé
	Transport pneumatique de documents	Visite semestrielle	Prestataire spécialisé

Appareils élévateurs	Ascenseurs et monte-charge	Visite toutes les 6 semaines	Prestataire spécialisé
PAO	Portes automatiques	Visite semestrielle	Prestataire spécialisé
Second œuvre	Portes coupe-feu	Visite annuelle	Prestataire spécialisé
Clos-couvert	Toitures terrasses	Visite annuelle	Prestataire spécialisé
RIE – CVC	Extraction cuisine	Visite semestrielle	Prestataire spécialisé
Équipements scéniques	Équipements scéniques	Selon périodicité par équipements	Prestataire spécialisé

30.10. CONSOMMABLES, FOURNITURES ET PIECES DE RECHANGE

30.10.1. Consommables et petites fournitures

Sont désignés par consommables et petite fournitures tout « bien ou matériel non spécifique à un bien et destiné à une utilisation unique » - Norme AFNOR EN 13 306 de juin 2001.

Conformément aux dispositions du CCTP, le TITULAIRE fournit, dans le cadre du forfait, l'ensemble des consommables et petites fournitures nécessaires au bon déroulement des prestations.

30.10.2. Pièces de rechange

Sont désignés par pièces de rechange tout « bien destiné à remplacer un bien correspondant en vue de rétablir la fonction requise d'origine » - Norme AFNOR EN 13 306 de juin 2001.

Les pièces détachées de rechange sont conformes aux pièces d'origine, pour autant qu'elles existent toujours sur l'accord-cadre. Tout changement de caractéristique doit être signalé à l'ÉTABLISSEMENT PUBLIC.

Le TITULAIRE doit, dans le cadre du forfait, la fourniture des pièces de rechange conformément aux dispositions du CCTP.

30.11. PRINCIPES GENERAUX DES LIMITES DE PRESTATIONS

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

Pour chaque section indiquée ci-après, les limites de prestations obéissent aux règles générales suivantes :

- font partie, sans aucune restriction, de l'accord-cadre tous les équipements installés sur le site (les listes en annexe n'étant jointes qu'à titre indicatif), ainsi que tous les réseaux les reliant entre eux, leurs supports et leurs éléments de fixation,
- pour l'alimentation ou l'asservissement des équipements, objets de l'accord-cadre, les limites de prestations sont fixées aux borniers ou dispositifs de raccordement de l'équipement, borniers inclus,
- pour les organes hors accord-cadre asservis ou alimentés par l'un des équipements de l'accord-cadre, les limites de prestations sont fixées aux borniers ou dispositifs d'alimentation de l'organe, borniers exclus.

Conformément aux principes généraux ainsi établis, il est précisé pour chacune des sections les points nécessitant une attention particulière.

Article 31. SECTION 9A : CHAUFFAGE - VENTILATION - CLIMATISATION & DESENFUMAGE

31.1. GENERALITE ET PRESTATIONS MINIMALES DE LA SECTION 9A

Les prestations de cette section comprennent les opérations de **maintenance préventive et corrective de niveau 1 à 4.**

La nature, la fréquence et les qualifications requises, pour chaque opération, sont définies par le TITULAIRE, avec une validation préalable de l'ÉTABLISSEMENT PUBLIC.

Les gammes minimales de maintenance à réaliser figurent en annexe du présent document. Le TITULAIRE se doit de les compléter et de les adapter au besoin afin de garantir l'atteinte de ses objectifs de résultats.

Le TITULAIRE doit se conformer aux notices techniques des différents constructeurs des équipements.

Le TITULAIRE assure également le bon état de propreté et de l'aspect (dépoussiérage…) des équipements et locaux dont il a la charge.

Des précisions sur les prestations particulières sont apportées dans les paragraphes suivants.

31.2. PRESTATIONS PARTICULIERES DE LA SECTION 9A

31.2.1. Réseau aérauliques

Le TITULAIRE a la responsabilité du maintien des conditions de confort à l'intérieur des locaux. Il appartient au TITULAIRE d'effectuer les réglages et les équilibrages nécessaires afin de contrôler les conditions de fonctionnement et d'optimiser les performances des systèmes.

Le TITULAIRE doit effectuer, **tous les ans**, le contrôle et le réglage des débits d'air dans chaque local ou espace ventilé ou climatisé ainsi que ceux des centrales d'air. Un tableau Excel sera transmis annuellement à l'ÉTABLISSEMENT PUBLIC avec l'ensemble des relevés.

En outre, il assure le **nettoyage :**

- **triennal** des buses de soufflage au sol dans les espaces d'exposition (en collaboration avec la section 6, voir Chapitre 9.24.4.3 - Mobilier du plateau)
- **biennal** de l'ensemble des autres bouches de soufflage et d'extraction.

Le TITULAIRE doit maintenir l'étanchéité des réseaux aérauliques. Il prendra toutes les mesures correctives nécessaires à ce maintien et assure la remise en état de l'aspect et des fonctionnalités des gaines aérauliques (écrasement, etc…). Dans ce cadre, le TITULAIRE maintient les calorifuges en parfait état de propreté et d'efficacité. Il s'assure régulièrement de l'état de résistance des suspentes et supports.

En complément des opérations de maintenance et à la demande de l'ÉTABLISSEMENT PUBLIC, le TITULAIRE intervient pour effectuer une mesure des valeurs d'ambiance (température, hygrométrie, niveau sonore) ou mettre en place un enregistreur (température, hygrométrie).

Les appareils de mesures et enregistreurs sont fournis par le TITULAIRE qui assure une fois par an un étalonnage de ces appareils et des appareils de l'ÉTABLISSEMENT PUBLIC.

Le TITULAIRE doit la mise en place sur le site, à minima, des appareils de mesures suivants, qui peuvent également être mis à disposition sur demande de l'ÉTABLISSEMENT PUBLIC :

- 15 sondes enregistreuses de température et d'hygrométrie,
- 2 anémomètres à fil chaud,
- 2 anémomètres à hélice et cônes,
- 2 caméras endoscopiques.

Le TITULAIRE tient à jour la notice d'instructions et le dossier de maintenance conformément à l'arrêté du 8 octobre 1987 (JO du 22 octobre 1987) concernant le contrôle périodique des installations d'aération dans les locaux de travail et notamment il réalise les mesures de débits d'air neuf imposées. Il réalise également les mesures de débits d'extraction pour les locaux à pollution spécifique.

31.2.2. Filtration

Le TITULAIRE doit effectuer le remplacement des filtres à une fréquence adaptée en fonction de ses résultats de mesures de pertes de charges ou de taux d'encrassement des filtres. Pour ces équipements, le TITULAIRE maintient sur l'équipement un affichage dit de traçabilité où il indique systématiquement la date du dernier remplacement de filtre.

Le TITULAIRE assure les changements au minimum :

- **semestriels** pour les filtres sur les ventilo-convecteurs et équipements terminaux en général,
- **trimestriels** pour les pré-filtres,
- **trimestriels** pour les filtres des CTA et des armoires de climatisation.

De façon générale, le TITULAIRE établit et tient à jour un tableau de suivi du remplacement des filtres de toutes les installations techniques concernés.

31.2.3. Contrôle de la qualité de l'air

Mesure des débits d'air

Le TITULAIRE assure la vérification des débits d'air de l'ensemble des bouches de soufflage, au travers de campagnes de mesure réalisées annuellement. Le TITULAIRE définit les méthodes, moyens et outils lui permettant d'effectuer ses missions. Un tableau Excel sera transmis annuellement à l'ÉTABLISSEMENT PUBLIC avec l'ensemble des relevés.

Identification des polluants

Le TITULAIRE doit établir un plan de suivi de la qualité de l'air intérieur du bâtiment. Ce plan devra permettre de mesurer les polluants suivants :

- les COV et formaldéhydes,
- le monoxyde de carbone,
- les particules inférieures à 10 micromètres,
- le dioxyde d'azote,
- l'ammoniac.

Le TITULAIRE devra également mesurer le taux d'empoussièrement de l'air dans les locaux.

La qualité microbiologique de l'air intérieur, y compris les allergènes, est également suivie dans le cadre de son plan.

Les points contrôlés doivent être à minima : l'ensemble des CTA + l'ensemble des réserves d'œuvres et d'objets (Morangis compris+ les 2 ateliers de restauration, soit un ensemble de 75 points environ.

L'ÉTABLISSEMENT PUBLIC se réserve le droit de redéfinir les points de contrôle durant l'accord-cadre si nécessaire.

Les fréquences de mesure de polluants de l'air, sont fixées :

- soit conformément aux exigences réglementaires pour les polluants soumis à la réglementation (notamment le décret du 2015-1000 du 17 août 2015),
- soit a minima une fois tous les 2 ans pour les polluants non soumis à la réglementation.

Plan d'action et rapport

En cas de défaillance identifiée, le titulaire met en place un plan d'action qui devra définir :

- les espaces impactés par la dérive de la qualité de l'air identifiée,
- les polluants de l'air concernés,
- le niveau de pollution acceptable et visé relativement aux polluants concernés,
- les actions envisagées pour répondre à ce niveau d'exigence et la date de mise en œuvre de ces actions.

Une fois les actions correctives effectuées, le TITULAIRE établit une nouvelle mesure afin de vérifier la correction de la défaillance.

Ce plan d'action fera l'objet d'un document remis à l'ÉTABLISSEMENT PUBLIC.

31.2.4. Poutres froides

Le TITULAIRE assure une visite **d'entretien annuel** sur l'ensemble des poutres froides installées dans les locaux administratifs.

À noter que pour le bâtiment Branly, l'accès à ces équipements terminaux impose le démontage de l'ensemble du faux plafond.

31.2.5. Installations de climatisation

Outre les vérifications régulières visuelles des niveaux de fluides frigorigènes, le TITULAIRE contrôle l'absence de fuite de fluide frigorigène des installations de climatisation suivant les périodicités définies par la réglementation et notamment le règlement Européen n°517/2014 datant d'avril 2014 et par l'arrêté du 29 février 2016. Cette intervention est réalisée par un opérateur détenteur d'une attestation de capacité.

Ces vérifications font l'objet de rapports CERFA transmis au plus tard quinze (15) jours après la fin de chaque visite de vérification.

Le TITULAIRE appose, sur chaque équipement contrôlé, le marquage défini à l'arrêté du 29 février 2016.

31.2.6. Production d'énergie calorifique et frigorifique

La livraison d'énergie calorifique et frigorifique est assurée par les concessionnaires des réseaux urbains (CPCU et CLIMESPACE).

Il appartient au TITULAIRE de prendre contact avec les concessionnaires en cas de constat d'écart des paramètres de livraison et de suivre le retour à la normale de ces paramètres en accompagnant les concessionnaires tout au long de l'opération.

31.2.7. Réseaux hydrauliques

Le TITULAIRE a la responsabilité de l'équilibrage de la totalité des réseaux hydrauliques (eau chaude, eau glacée…) ici dans le cadre de la sous-section 9A (même paragraphe porté dans la section 9B pour les réseaux plomberie).

Le TITULAIRE doit réaliser au moins une visite par an des manchettes témoins installées sur les différents réseaux hydrauliques à sa charge et prendre les mesures correctives nécessaires suite à ces visites.

Le TITULAIRE doit manœuvrer toutes les vannes au moins une fois par an et s'assurer de leur bon fonctionnement.

Le TITULAIRE doit maintenir l'étanchéité des réseaux hydrauliques. Il prend toutes les mesures préventives et correctives nécessaires à ce maintien. Dans ce cadre, le TITULAIRE maintient les calorifuges en parfait état de propreté et d'efficacité. Il s'assure régulièrement de l'état de résistance des suspentes et supports. Le TITULAIRE effectue les reprises de protection anticorrosion et de peinture des canalisations.

Le TITULAIRE assure au moins annuellement l'entretien des matériels de disconnection antipollution et établit les certificats de conformité nécessaires pour répondre à la réglementation ou au règlement de service de la compagnie distributrice.

31.2.8. Gel des installations

Aucune installation d'eau des réseaux techniques de chauffage ou d'eau glacée ne doit geler à l'intérieur des locaux comme à l'extérieur.

Dans le cas d'un gel des installations, la responsabilité du TITULAIRE est engagée. Il fera son affaire des travaux de réparation et des remises en état des installations dans un délai de dix (10) jours ouvrés avec mise en place de mesures compensatoires.

31.2.9. Traitement et analyse des eaux

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.

Pour les différents circuits (chauffage et eau glacée), le TITULAIRE fait procéder :

- **tous les mois**, à une mesure des paramètres principaux (PH, TH, TAC…),
- **tous les trimestres**, à une analyse physico-chimique complète qui fait l'objet d'un compte rendu pour les différents circuits. **Cette analyse est confiée à un laboratoire spécialisé.**

Un tableau de suivi est mis en place et mis à jour mensuellement par le TITULAIRE pour chacun des réseaux, permettant 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 caractéristiques correctes,
- met en place de mesures provisoires palliatives en attendant le retour aux caractéristiques correctes,
- réalise, à ses frais et en quantité suffisante (au moins tous les 15 jours calendaires), des analyses supplémentaires jusqu'au retour à la normale des caractéristiques. Il est considéré que la situation est rétablie lorsque trois (3) analyses successives fournissent des caractéristiques correctes.

31.2.10. Désenfumage mécanique

Le TITULAIRE doit effectuer le contrôle et la maintenance préventive des installations de désenfumage et de compartimentage conformément à la législation en vigueur.

Le TITULAIRE doit effectuer l'entretien **annuel** de la partie mécanique et des ventouses électromagnétiques des clapets et volets coupe-feu depuis et y compris le bornier de raccordement.

Le TITULAIRE doit maintenir en permanence les débits de soufflage et d'extraction installés pour respecter la réglementation en vigueur en matière de désenfumage, et ainsi garantir la sécurité des personnes à l'intérieur du site. A ce titre, le TITULAIRE réalise **au minimum un contrôle annuel des débits et du fonctionnement général (organes asservis,…), selon l'article DF 10 de l'arrêté du 25 juin 1980**. Ces essais sont réalisés avec une coordination préalable auprès de l'ÉTABLISSEMENT PUBLIC et intègre la mise en œuvre des mesures conservatoires nécessaires pour la protection des œuvres dans les réserves et le plateau des collections ainsi que les livres de la médiathèque.

Le TITULAIRE prête son concours aux essais de détection incendie et de contrôle des installations de désenfumage lors des interventions périodiques du Bureau de Contrôle et des services de sécurité.

Le TITULAIRE a en charge la remise en position de sécurité manuellement des clapets et volets coupe-feu difficilement accessibles, ou nécessitant des moyens matériels spécifiques, lors des essais ou des déclenchements intempestifs ou justifiés, dans des délais permettant un rétablissement du fonctionnement des installations de CVCD.

Les autres installations devront être réarmés par les équipes de la section 3 du présent CCTP.

31.2.11. Centrale de détection CO et eau

La maintenance de l'installation de détection CO et eau est réalisée en respectant scrupuleusement les prescriptions du constructeur.

Le TITULAIRE doit réaliser au minimum une **visite semestrielle** de maintenance par un **prestataire spécialisé.**

Lors de chaque visite, le TITULAIRE contrôle le fonctionnement de la centrale et de l'ensemble des détecteurs installés.

31.2.12. Châssis de désenfumage

Les opérations d'entretien et de vérification sont réalisées lors d'une visite annuelle selon les prescriptions en annexe du présent document. Le TITULAIRE se doit de compléter ces opérations minimales afin de respecter ses obligations de résultats.

Le TITULAIRE assure **l'entretien annuel** conformément à la règle R17 de l'APSAD.

Il procède à l'essai de fonctionnement de ces équipements dans le cadre de l'entretien, en collaboration avec le service de sécurité du site.

31.2.13. Exutoires de fumées

Le TITULAIRE assure l'entretien et la **vérification annuelle** des lanterneaux de désenfumage conformément à la norme NF S 61-933.

31.2.14. Extraction cuisine du restaurant du personnel

Outre les opérations de maintenance sur ces équipements, le TITULAIRE doit effectuer le nettoyage des hottes d'aspiration, de leurs gaines d'extraction et des extracteurs associés, par un **prestataire spécialisé**.

La fréquence est **semestrielle conformément à l'article GC 21 du règlement de sécurité ERP**.

La prestation comprend :

- la protection des installations,
- la dépose des filtres pour immersion dans une solution détergente dans un bac indépendant amené à cet effet,
- la dépose, dégraissage et nettoyage des tourelles (moteurs, turbines, enveloppes),
- le dégraissage des hottes, filtres et gaines,
- le rinçage de l'ensemble à l'eau chaude surpressée,
- la récupération des eaux résiduelles,
- le nettoyage, finition et remise en ordre des lieux.

Le dégraissage est obtenu par application au canon d'une mousse détergente pour mise en émulsion des graisses.

Le nettoyage hebdomadaire des filtres des hottes d'aspiration est assuré par le prestataire en charge de la restauration du personnel.

31.2.15. Armoires et coffrets électriques

Le TITULAIRE doit au minimum réaliser un **entretien annuel** complet des armoires et coffrets électriques alimentant ses installations (nettoyage complet, resserrage des connexions…).

Le TITULAIRE doit le dépoussiérage des armoires et coffrets électriques lors des interventions de vérification. Cette opération est complétée par les reprises de peinture et de protection anticorrosion des parties métalliques. Les systèmes de fermeture des armoires et coffrets doivent être également repris.

Lors de chaque visite, le TITULAIRE procède notamment :

- à la vérification de la conformité des schémas électriques,
- à l'isolement des câbles volants,
- au contrôle et à la reprise systématique du repérage de toutes les installations,
- au contrôle des voyants et remplace les éléments défectueux.

Les arrêts d'urgence associés aux armoires ou coffrets font également partie des matériels du Contrat. Le TITULAIRE doit la vérification et le bon fonctionnement de ces dispositifs de coupure. Il a également à sa charge, le remplacement des vitres brisées des arrêts d'urgence.

31.2.16. Relevés de consommations

Le TITULAIRE a en charge le relevé périodique des index des compteurs et sous-compteurs d'énergie thermique et frigorifique (y compris CPCU, CLIMESPACE, et espaces concédés).

La périodicité de relevé des compteurs et sous-compteurs est **au moins hebdomadaire**.

A partir des relevés effectués, le TITULAIRE assure le suivi de l'évolution des consommations pour les différents postes. En cas de dérive ou de consommation anormale, il examine les dispositions à prendre, en informe immédiatement l'ÉTABLISSEMENT PUBLIC et les met en œuvre. Les causes de ces dérives et les actions prises sont explicitées dans le rapport périodique.

Le TITULAIRE doit l'étalonnage annuel de tous les compteurs et sous-compteurs.

31.2.17. Chambres de traitement par anoxie

Le système de traitement des objets par anoxie doit être entretenue conformément aux préconisations du constructeur ABSOGER.

La nature, la fréquence et les qualifications requises pour chaque opération, sont définies par le TITULAIRE qui s'appuie sur une entreprise spécialisée dans ce domaine, avec une validation préalable de l'ÉTABLISSEMENT PUBLIC.

Les prestations d'entretien préventif sur tous les appareils afférant à l'anoxie (y compris changements de filtres et compresseurs d'air) sont nécessairement assurées par un ou plusieurs agents spécialisés au cours de visites au moins semestrielles. Sauf dérogation précise expressément formulée par l'entreprise spécialisée, qui distingue les parties de gammes qu'un autre acteur pourra prendre en charge.

Les luminaires dans les zones et autres dispositifs purement bâtimentaires ne sont pas concernés par cette contrainte et sont à considérer normalement.

L'ensemble de l'installation anoxie est considérée comme essentielle pour l'application du présent accord-cadre.

31.2.18. Équipements des ateliers

Le TITULAIRE doit la maintenance des équipements spécifiques des ateliers situés dans le bâtiment Université. La liste de ces équipements est donnée dans la nomenclature des installations du CCTP.

Il doit notamment le contrôle annuel des sorbonnes et armoires à solvants conformément à la réglementation, et le remplacement trimestriel des filtres de la cabine de peinture.

31.3. LIMITES DE PRESTATIONS POUR LA SECTION 9A

Toutes les installations du site sont à la charge du TITULAIRE pour cette section, à l'exception :

- des installations et équipement du réseau primaire de vapeur CPCU,
- des installations et équipement du réseau primaire d'eau glacée CLIMESPACE,
- des installations privatives de CVCD des espaces concédés (parc de stationnement, librairie, restaurant gastronomique et café jardin),
- des installations de désenfumage du parc de stationnement en concession.

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

- eau chaude CPCU : limites de prestations immédiatement en aval des brides de raccordement sur les échangeurs primaires du concessionnaire,
- eau glacée CLIMESPACE : limites de prestations immédiatement en aval des brides de raccordement sur les échangeurs primaires du concessionnaire.

31.4. INSTALLATIONS ESSENTIELLES DE LA SECTION 9A

Les installations de cette section considérées comme essentielles pour l'application du présent accord-cadre sont les suivantes :

- toute installation dans la mesure où la sécurité des personnes ou des biens est en jeu (notamment toute fuite importante sur un réseau hydraulique),
- la distribution de chaud : les pompes dès lors qu'il n'y a pas de redondance,
- la distribution de froid : les pompes dès lors qu'il n'y a pas de redondance,
- toutes les installations de désenfumage et les équipements associés,
- les équipements de climatisation du plateau des collections, de la galerie jardin et des ateliers de restauration des niveaux R1 et R2 du bâtiment Université),
- les équipements de climatisation des locaux spécifiques (réserves des œuvres, locaux informatiques, chambres froides…),
- les installations CVCD dont le désordre présente un risque imminent pour les locaux sensibles.

Article 32. SECTION 9B : PLOMBERIE - PROTECTION INCENDIE

32.1. GENERALITES ET PRESTATIONS MINIMALES DE LA SECTION 9B

Les prestations de cette section comprennent les opérations de **maintenance préventive et corrective de niveau 1 à 4.**

La nature, la fréquence et les qualifications requises, pour chaque opération, sont définies par le TITULAIRE, avec une validation préalable de l'ÉTABLISSEMENT PUBLIC.

Les gammes minimales de maintenance à réaliser figurent en annexe du présent document. Le TITULAIRE se doit de les compléter et de les adapter au besoin afin de garantir l'atteinte de ses objectifs de résultats.

Le TITULAIRE doit se conformer aux notices techniques des différents constructeurs des équipements.

Le TITULAIRE assure également le bon état de propreté et de l'aspect (dépoussiérage…) des équipements et locaux dont il a la charge.

Des précisions sur les prestations particulières sont apportées dans les paragraphes suivants.

32.2. PRESTATIONS PARTICULIERES DE LA SECTION 9B - PLOMBERIE

32.2.1. Disconnecteurs

Le TITULAIRE assure la **vérification annuelle** des matériels de disconnection et d'antipollution **par un intervenant spécialisé et habilité** et établit les certificats de conformité nécessaires pour répondre à la réglementation (Code de la Santé Publique) ou au règlement de service de la compagnie distributrice. Cette vérification sera renseignée par le TITULAIRE dans le carnet sanitaire.

32.2.2. Réseaux hydrauliques

Le TITULAIRE a la responsabilité de l'équilibrage de la totalité des réseaux hydrauliques (eau froide, eau chaude sanitaire, eau adoucie…) ici dans le cadre de la sous-section 9B (même paragraphe porté dans la section 9A pour les réseaux techniques CVC). Un tableau Excel sera transmis annuellement à l'ÉTABLISSEMENT PUBLIC avec l'ensemble des réglages.

Le TITULAIRE doit réaliser au moins une visite par an des manchettes témoins installées sur les différents réseaux hydrauliques et prendre les mesures correctives nécessaires suite à ces visites. Cette vérification sera renseignée par le TITULAIRE dans le carnet sanitaire.

Le TITULAIRE doit manœuvrer toutes les vannes au moins une fois par an et s'assurer de leur bon fonctionnement. Un tableau Excel sera transmis annuellement à l'ÉTABLISSEMENT PUBLIC avec l'ensemble des vérifications.

Le TITULAIRE doit maintenir l'étanchéité des réseaux hydrauliques. Il prend toutes les mesures préventives et correctives nécessaires à ce maintien. Dans ce cadre, le TITULAIRE maintient les calorifuges en parfait état de propreté et d'efficacité. Il s'assure régulièrement de l'état de résistance des suspentes et supports. Le TITULAIRE effectue les reprises de protection anticorrosion et de peinture des canalisations.

32.2.3. Bassins extérieurs

Le TITULAIRE a la responsabilité de l'entretien des bassins extérieurs du site et de l'ensemble de la fontainerie. Il s'assure donc notamment du bon fonctionnement des installations de remplissage et de vidange.

32.2.4. Gel des installations

Le TITULAIRE prend les dispositions pour vidanger et mettre hors gel les réseaux qui le nécessitent (points de puisage extérieurs, réseaux d'arrosage automatique…).

Dans le cas d'un gel des installations, la responsabilité du TITULAIRE est engagée. Il fera son affaire des travaux de réparation et des remises en état des installations dans un délai de dix (10) jours ouvrés avec mise en place de mesures compensatoires.

32.2.5. Plomberie sanitaire

Le TITULAIRE doit le changement des filtres et joints de robinetterie, la reprise des défauts d'étanchéité sur les tuyauteries, le débouchage des siphons des lavabos, cuvette WC, siphons de sol, le suivi périodique des manchettes témoins (contrôle visuel annuel de l'intérieur des manchettes).

Le TITULAIRE réalise un réglage périodique des chasses d'eau sanitaire de manière à éviter toute dérive de consommation. Cette intervention est **au moins semestrielle**.

32.2.6. Fontaines à eau

La maintenance est réalisée conformément aux préconisations des fournisseurs et comprend au minimum un entretien **semestriel** avec désinfection et remplacement de la cartouche de filtre dont la fourniture est à la charge du TITULAIRE.

32.2.7. Réseaux d'évacuation

Le TITULAIRE doit le **curage correctif** et le débouchage des canalisations d'évacuation d'eau jusqu'au raccordement sur le collecteur du réseau public.

L'épaisseur des dépôts internes dans les colonnes, réseaux verticaux et horizontaux ne doit pas excéder 20mm. Le TITULAIRE réalise au besoin dans le cadre du forfait les opérations de curage préventif nécessaires pour respecter cette limite.

En cas d'engorgement répété sur une même canalisation, le TITULAIRE devra prévoir un passage caméra dans la canalisation pour détecter l'anomalie engendrant le désagrément.

32.2.8. Fosses de relevage

Le TITULAIRE doit au titre du présent accord-cadre :

- les travaux de pompage, de nettoyage et de désinfection des fosses de relevage, à raison d'au minimum une intervention par an et autant que besoin pour maintenir un fonctionnement normal, par une entreprise spécialisée,
- l'injection tous les quinze jours d'insecticides et produits anti odeurs,
- L'injection de produit de traitement anti H2S « Nutrinox » (peut représenter ~1,5 tonne de produit pour 5 mois) ;
- l'entretien et la vérification des fosses, y compris de leur étanchéité,
- le transport et la destruction des eaux polluées dans des établissements spécialisés.

32.2.9. Stations de relevage

Le TITULAIRE doit au titre du présent accord-cadre :

- une visite préventive des stations de relevage **au minimum quatre fois par an**,
- la vidange et le nettoyage des fosses de relevage, **au moins une fois par an**.

32.2.10. Fosses et pompes de relevage des eaux d'exhaure

Le TITULAIRE doit au titre du présent accord-cadre :

— une **visite préventive mensuelle** des fosses et pompes de relevage,
— la vidange et le nettoyage des fosses de relevage, **au moins une fois par an**.

Le TITULAIRE assure également le suivi et relevé mensuel des compteurs relatifs aux arrivées et aux rejets des eaux d'exhaure.

Le TITULAIRE assure **trimestriellement** les analyses des eaux d'exhaure pour vérifier les caractéristiques de ces eaux afin d'être utilisées par l'ÉTABLISSEMENT PUBLIC (arrosage, bassins, sanitaires,…).

32.2.11. Bacs et séparateurs à graisses

Pour le restaurant du personnel, le restaurant gastronomique et le café jardin, le TITULAIRE doit au titre du présent accord-cadre :

— le curage des réseaux eaux grasses **au moins deux fois par an**,
— le nettoyage, le rinçage, et le curetage des bacs et séparateurs à graisse **au moins une fois par an**,
— le transport et la destruction des déchets dans des établissements spécialisés.

Les vidanges régulières des bacs et séparateurs, à une fréquence adaptée à l'utilisation, sont assurées par le prestataire en charge de la restauration de chacun des espaces.

32.2.12. Traitement et analyse des eaux

Le TITULAIRE a la responsabilité du maintien des caractéristiques physico-chimiques de l'eau des différents réseaux permettant de préserver les matériels contre le risque de corrosion et d'entartrage.

Pour les différents circuits (eau froide, eau chaude sanitaire, eau adoucie, eau incendie), le TITULAIRE fait procéder :

— **tous les mois**, à une mesure des paramètres principaux (PH, TH, TAC…)
— **tous les trimestres** à une analyse physico-chimique complète qui fait l'objet d'un compte rendu pour les différents circuits. **Cette analyse est confiée à un laboratoire spécialisé.**

Un tableau de suivi est mis en place et mis à jour mensuellement par le TITULAIRE pour chacun des réseaux, et permettant 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 sa charge, à toutes les mesures correctives et préventives nécessaires pour rétablir des caractéristiques correctes,
— met en place de mesures provisoires palliatives en attendant le retour aux caractéristiques correctes,
— réalise, à ses frais et en quantité suffisante (au moins tous les 15 jours calendaires), des analyses supplémentaires jusqu'au retour à la normale des caractéristiques. Il est considéré que la situation est rétablie lorsque trois (3) analyses successives fournissent des caractéristiques correctes.
— Le traitement d'eau inclus également le poste de traitement Nutrinox situé dans le Parking du Musée. Il est à la charge du TITULAIRE de l'entretenir, ainsi que de fournir les produits de traitement.

32.2.13. Prévention en matière d'hygiène sur les installations de plomberie sanitaire

Le TITULAIRE assure **annuellement les opérations de maintenance particulières liées à la prévention des risques en matière d'hygiène**, conduites notamment dans le but de réduire les risques de développement des bactéries de type Legionella dans les réseaux eau chaude sanitaire destinée aux douches (vidange et choc thermique). Il appartient au TITULAIRE de faire fonctionner régulièrement ces installations afin d'éviter le risque de contamination.

Le TITULAIRE se conforme également aux exigences de l'arrêté du 30 novembre 2005 relatif aux installations fixes destinées à l'alimentation en eau chaude sanitaire, pour déterminer les températures de stockage.

De plus, le TITULAIRE fait effectuer **deux (2) fois par an par un laboratoire agréé**, une recherche et un dénombrement de la bactérie Légionella dans les réseaux suivants :

— réservoirs tampons,
— ballons électriques de capacités supérieures ou égales à 300 litres,
— réseaux de douches (une analyse au niveau de chaque douche).

En cas de constatation de désordres, le TITULAIRE :

— procède, à sa charge, à toutes les mesures correctives et préventives nécessaires pour rétablir des caractéristiques correctes,

— réalise à ses frais et en quantité suffisante (au moins tous les 15 jours calendaires) des analyses supplémentaires jusqu'au retour à la normale des caractéristiques. Il est considéré que la situation est rétablie lorsque trois (3) analyses successives fournissent des caractéristiques correctes.

32.2.14. Potabilité de l'eau

Le TITULAIRE fait procéder **annuellement**, **par un laboratoire spécialisé**, à des analyses de potabilité de l'eau (C1), aux points de puisage représentatifs. Les résultats des analyses sont communiqués à l'ÉTABLISSEMENT PUBLIC.

En cas de constatation de désordres, le TITULAIRE procède à toutes les mesures correctives et préventives nécessaires pour rétablir des analyses correctes.

32.2.15. Armoires et coffrets électriques

Le TITULAIRE doit au minimum réaliser un **entretien annuel** complet des armoires et coffrets électriques alimentant ses installations (nettoyage complet, resserrage des connexions…).

Le TITULAIRE doit le dépoussiérage des armoires et coffrets électriques lors des interventions de vérification. Cette opération est complétée par les reprises de peinture et de protection anticorrosion des parties métalliques. Les systèmes de fermeture des armoires et coffrets doivent être également repris.

Lors de chaque visite, le TITULAIRE procède notamment :

— à la vérification de la conformité des schémas électriques,
— à l'isolement des câbles volants,
— au contrôle et à la reprise systématique du repérage de toutes les installations,
— au contrôle des voyants et remplace les éléments défectueux.

Les arrêts d'urgence associés aux armoires ou coffrets font également partie des matériels du Contrat. Le TITULAIRE doit la vérification et le bon fonctionnement de ces dispositifs de coupure. Il a également à sa charge, le remplacement des vitres brisées des arrêts d'urgence.

32.2.16. Relevés de consommations

Le TITULAIRE a en charge le relevé périodique des index des compteurs et sous-compteurs d'eau froide et d'eau chaude (y compris ceux des espaces concédés).

La périodicité de relevé des compteurs et sous-compteurs est **au moins hebdomadaire**.

A partir des relevés effectués, le TITULAIRE assure le suivi de l'évolution des consommations pour les différents postes. En cas de dérive ou de consommation anormale, il examine les dispositions à prendre, en informe immédiatement l'ÉTABLISSEMENT PUBLIC et les met en œuvre. Les causes de ces dérives et les actions prises sont explicitées dans le rapport périodique.

32.3. PRESTATIONS PARTICULIERES DE LA SECTION 9B – PROTECTION INCENDIE

32.3.1. Extincteurs et bac à sable

Les opérations d'entretien et de vérification sont réalisées lors d'une **visite annuelle**, en application des normes et textes en vigueur, notamment la norme NF S 61-919, et selon les prescriptions en annexe du présent document. Le TITULAIRE se doit de compléter ces opérations au besoin afin de respecter ses obligations de résultats.

La vérification préventive des extincteurs est effectuée suivant les spécifications techniques définies conformément au cahier des charges du CNMIS et aux règles de l'APSAD.

Les opérations d'entretien consistent notamment à :

— vérifier l'état des équipements (niveau de remplissage, état extérieur,…) ainsi que leur nature et emplacement, le tout conformément à la réglementation en vigueur,
— nettoyer les équipements et refaire les plombages si nécessaire,
— s'assurer que la fixation au mur n'est pas défaillante (réparer si nécessaire),
— établir un rapport de visite tel que défini au présent Contrat,
— apposer le cachet de vérification sur les appareils.
— renseigner le registre de sécurité.

32.3.2. Robinets d'Incendie Armés

Les prestations comprennent **les inspections et opérations de maintenance préventive annuelles,** en application des normes et textes en vigueur, notamment à la norme NF S61-203, et selon les prescriptions en annexe du présent document. Le TITULAIRE se doit de compléter ces opérations au besoin afin de respecter ses obligations de résultats.

La vérification préventive des robinets d'incendie armés est effectuée suivant les spécifications techniques définies conformément au cahier des charges du CNMIS et aux règles de l'APSAD, **par une entreprise certifiée APSAD F5 (robinets d'Incendie Armés - Service de maintenance d'installations).**

32.3.3. Colonnes sèches

Les opérations d'entretien et de vérification sont réalisées lors d'une **visite annuelle**, en application des normes NF S61-750 et NF S61-751, des textes en vigueur, et selon les prescriptions en annexe du présent document. Le TITULAIRE se doit de compléter ces opérations afin de respecter ses obligations de résultats.

La vérification préventive des colonnes sèches et des colonnes humides est effectuée suivant les spécifications techniques définies conformément au cahier des charges du CNMIS et aux règles de l'APSAD.

32.3.4. Bouches incendie

Les opérations d'entretien et de vérification sont réalisées lors d'une **visite annuelle**, en application des normes et textes en vigueur, et selon les prescriptions en annexe du présent document. Le TITULAIRE se doit de compléter ces opérations afin de respecter ses obligations de résultats.

La vérification préventive des bouches incendie est effectuée suivant les spécifications techniques définies conformément au cahier des charges du CNMIS et aux règles de l'APSAD.

32.3.5. Rideau irrigué

La surveillance prévue par la règle R9 de l'APSAD est à la charge du TITULAIRE (réalisés le cas échéant par ses équipes de sécurité incendie).

Les opérations de vérification sont réalisées lors de **visites semestrielles** conformément à la règle R9 de l'APSAD.

La vérification préventive du rideau irrigué est effectuée suivant les spécifications techniques définies conformément au cahier des charges du CNMIS et aux règles de l'APSAD.

32.3.6. Sprinklers

La surveillance et les essais hebdomadaires prévus par la norme NF EN 12 845 sont à la charge du TITULAIRE (réalisés le cas échéant par ses équipes de sécurité incendie).

Les opérations de contrôle **trimestriel, annuel et triennal** sont réalisés conformément la norme NF EN 12 845 avec l'établissement de comptes-rendus.

Les opérations d'entretien et de maintenance sont réalisées lors d'une visite triennale, pendant laquelle les tâches suivantes seront réalisées :

- Démontage, contrôle intérieur, nettoyage des postes de contrôle, des vannes, des clapets,
- Remplacement de tous les joints de poste, de vanne, de clapet,
- Vérification de la pression des hydrophorts, regonflage si besoin,
- Nettoyage des gongs hydrauliques, remplacement des filtres,
- Contrôle des compresseurs d'air et des détendeurs,
- La vérification des points F,
- L'entretien des nourrices contre la corrosion
- Etc …

La vérification préventive des réseaux sprinklers est effectuée par une entreprise spécialisée et certifiée.

Le réseau de sprinklage a subi plusieurs percements tout au long de la vie du musée, qui ont induit diverses diagnostics et opérations de réparations.

Le TITULAIRE devra être attentif à la bonne prise en charge des installations lors du démarrage de l'accord-cadre.

32.3.7. Extinction automatique par brouillard d'eau

Les opérations d'entretien et de vérification sont réalisées lors de **visites semestrielles** conformément aux règles D2 de l'APSAD.

32.3.8. Extinction automatique par gaz inerte

Les opérations d'entretien et de vérification sont réalisées lors de **visites semestrielles.** Les opérations de vérification devront comprendre au minimum : contrôle du déclenchement manuel, contrôle des clapets anti-retours, contrôle de passage, pesée sparklet, contrôle des câbles mécaniques, contrôle des asservissements, contrôle de l'état des batteries, contrôle des signalisations visuelles, contrôle des signalisations sonores.

32.3.9. Rapport de vérification des installations de protection incendie

Le TITULAIRE établit, après chaque visite de maintenance préventive sur les installations de protection incendie, un rapport précisant au minimum :

- les opérations de maintenance et de vérification réalisées,
- les défauts constatés et les actions entreprises ou à entreprendre pour y remédier,
- les pièces détachées remplacées au titre de l'accord-cadre.

Ce rapport est établi conformément à l'article GE 10 du règlement de sécurité ERP et s'accompagne des devis utiles pour la résolution des anomalies qui ne relèvent pas de l'accord-cadre.

Il est remis au plus tard quinze (15) jours calendaires après la fin de la visite de maintenance.

32.4. LIMITES DE PRESTATIONS POUR LA SECTION 9B

Toutes les installations du site sont à la charge du TITULAIRE pour cette section, à l'exception :

- des installations privatives de plomberie des espaces concédés (parc de stationnement, librairie, restaurant gastronomique et café jardin),
- des installations de protection incendie des hottes des cuisines du restaurant gastronomique,
- des installations de protection incendie du parc de stationnement en concession.

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

- eau de ville : limites de prestations immédiatement en aval de la bride de raccordement du clapet anti-pollution situé après le compteur d'eau pour l'alimentation.
- évacuation des eaux pluviales, usées, vannes : limites de prestations immédiatement en amont du raccordement sur le collecteur du réseau public pour les évacuations,
- eau grasse : limites de prestations immédiatement en aval du siphon de sol ou tous équipements raccordés au réseau eau grasse pour le restaurant gastronomique, le Café jardin et le restaurant du personnel.

32.5. INSTALLATIONS ESSENTIELLES DE LA SECTION 9B

Les installations de cette section considérées comme essentielles pour l'application du présent accord-cadre sont les suivantes :

- toute installation dans la mesure où la sécurité des personnes ou des biens est en jeu (notamment toute fuite importante sur un réseau hydraulique),
- les installations de surpression d'eau de ville ou incendie,
- les installations de relevage des eaux : les pompes de relevage et les pompes d'exhaure
- toutes les installations de protection incendie,
- les installations Pb-Pi dont le désordre présente un risque imminent pour les locaux sensibles.

Article 33. SECTION 9C : ÉLECTRICITE COURANTS FORTS

33.1. GENERALITES ET PRESTATIONS MINIMALES DE LA SECTION 9C

Les prestations de cette section comprennent les opérations de maintenance préventive et corrective de niveau 1 à 4.

La nature, la fréquence et les qualifications requises, pour chaque opération, sont définies par le TITULAIRE, avec une validation préalable de l'ÉTABLISSEMENT PUBLIC.

Les gammes minimales de maintenance à réaliser figurent en annexe du présent document. Le TITULAIRE se doit de les compléter et de les adapter au besoin afin de garantir l'atteinte de ses objectifs de résultats.

Le TITULAIRE doit se conformer aux notices techniques des différents constructeurs des équipements.

Le TITULAIRE assure également le bon état de propreté et de l'aspect (dépoussiérage…) des équipements et locaux dont il a la charge.

Des précisions sur les prestations particulières sont apportées dans les paragraphes suivants.

33.2. PRESTATIONS PARTICULIERES DE LA SECTION 9C

33.2.1. Contrôleur permanent d'isolement

Dès l'apparition d'une alarme sur le contrôleur permanent d'isolement de l'installation électrique, le TITULAIRE doit immédiatement procéder à la recherche et à l'élimination de ce premier défaut d'isolement et ce, avant l'apparition d'un second défaut qui entraînerait la coupure de l'installation.

33.2.2. Postes de transformation - TGBT - Armoires et coffrets électriques

Le TITULAIRE doit au minimum réaliser un **entretien annuel** complet, par un **prestataire spécialisé,** de tous les postes de livraison et de transformation, tableaux généraux basse tension, armoires et tableaux divisionnaires (nettoyage complet, resserrage des connexions, test des différentiels,…).

L'opération est réalisée en dehors des heures d'exploitation, à une date convenue avec l'ÉTABLISSEMENT PUBLIC.

Le TITULAIRE doit toutes les démarches vis-à-vis d'EDF pour la coupure amont, ainsi que la coordination avec les différents services de l'ÉTABLISSEMENT PUBLIC pour la préparation de la coupure.

Le TITULAIRE assure également la consignation électrique des Installations à entretenir.

Le TITULAIRE doit au minimum réaliser un entretien annuel complet sur les autres armoires et coffrets électriques du site (nettoyage complet, resserrage des connexions…).

Ces opérations sont complétées par les reprises de peinture et de protection anticorrosion des parties métalliques. Les systèmes de fermeture des armoires et coffrets doivent être également repris au besoin.

Lors de chaque visite, le TITULAIRE procède notamment :

- à la vérification de la conformité des schémas électriques,
- à l'isolement des câbles volants,
- au contrôle et à la reprise systématique du repérage de toutes les installations,
- au contrôle des voyants et remplace les éléments défectueux.

Lors de chaque visite mensuelle, le TITULAIRE procède au contrôle des voyants et remplace les éléments défectueux.

Les arrêts d'urgence associés aux armoires ou coffrets font également partie des matériels de l'accord-cadre. Le TITULAIRE doit la vérification et le bon fonctionnement de ces dispositifs de coupure. Il a également à sa charge, le réarmement et/ou le remplacement des vitres brisées des arrêts d'urgence.

33.2.3. Thermographie infrarouge

Le TITULAIRE doit la réalisation, tous les ans, d'une thermographie infrarouge des cellules et des tableaux électriques principaux du site (transformateurs, TGBT, armoires divisionnaires).

33.2.4. Groupe électrogène

Le TITULAIRE doit réaliser la maintenance du groupe électrogène en respectant scrupuleusement les prescriptions du constructeur.

Le TITULAIRE à l'obligation de faire intervenir une société spécialisée pour assurer la maintenance de niveau 2 à 4.

Le TITULAIRE doit au minimum **deux visites annuelles** d'entretien, effectuées par des techniciens spécialisés :

- 1 visite électrique,
- 1 visite mécanique, dont la vidange.

Le TITULAIRE assure l'entretien des groupes électrogènes de sécurité selon les dispositions définies par l'arrêté du 26 février 2003 du code du travail, relatif aux installations de sécurité, qui prévoit :

- **tous les quinze jours calendaires**, une vérification du niveau d'huile, d'eau et de combustible, du dispositif de réchauffage du moteur et de l'état de la source utilisée pour le démarrage,

— **tous les mois**, en plus des vérifications ci-dessus, essai et démarrage automatique avec un charge minimale de 50% de la puissance du groupe et fonctionnement avec cette charge pendant une durée minimale de 30 minutes.

Les essais seront réalisés en dehors des heures d'ouverture du musée, dans le cadre du forfait.

Les procédures d'essais sont définies et mises au point avec le TITULAIRE, pendant la Phase 1 « Période Transitoire », puis mises à jour en fonction de l'expérience acquise.

Sur les équipements d'évacuation des gaz d'échappement, le TITULAIRE assure le maintien de leur étanchéité, de leur protection contre l'oxydation, de leur efficacité et de leur bon fonctionnement. En outre, il doit contrôler et analyser périodiquement les fumées et est responsable du respect de la réglementation en ce domaine.

Le TITULAIRE a en charge les tâches de surveillance des niveaux et de remplissage des cuves de combustible. La fourniture du combustible est à la charge de l'ÉTABLISSEMENT PUBLIC.

Toutes les opérations de maintenance et autres vérifications doivent être consignées dans le registre de sécurité.

33.2.5. Onduleurs

Les opérations d'entretien des onduleurs et de leurs batteries sont incluses au présent accord-cadre.

Pour les onduleurs, le TITULAIRE doit réaliser un **test trimestriel** de bon fonctionnement.

Le TITULAIRE a l'obligation de confier à un **prestataire spécialisé**, **l'entretien annuel** complet de vérification du bon fonctionnement et des performances des onduleurs, ainsi que les opérations de dépannages qu'il ne serait pas en mesure de réaliser.

L'intervention annuelle comprend notamment la vérification et le réglage des tensions électroniques, de la forme du courant ondulé, de la tension de sorties alternatives, le contrôle du fonctionnement du contacteur statique, les essais cycle de démarrage des onduleurs (couplage et découplage à vide, manque et retour secteur à vide, essai d'autonomie sur l'utilisation…).

En complément des prestations périodiques, le TITULAIRE s'assure du bon fonctionnement permanent de l'installation en réalisant :

— les opérations de surveillance et de conduite des installations, les essais mensuels de bon fonctionnement, la vérification du niveau de charge des batteries,
— le dépoussiérage complet de l'installation, la vérification du serrage des connexions, le nettoyage des cosses et la détection des fuites, suintements ou autres désordres,
— la vérification des conditions d'ambiance pour éviter tout dysfonctionnement de l'onduleur.

33.2.6. Éclairage de sécurité

Le TITULAIRE réalise la vérification des éclairages de sécurité conformément à la réglementation en vigueur et notamment :

— aux articles EC 13 et EC 14 de l'arrêté du 25 juin 1980 modifié,
— à la norme NF C71-830.

Le remplacement d'un bloc autonome d'éclairage de sécurité est systématique lorsque la durée de fonctionnement, en décharge, est inférieure à une heure.

Toutes les opérations de maintenance et autres vérifications doivent être consignées dans le registre de sécurité.

33.2.7. Réseaux de masse et de terre - Paratonnerre

Le TITULAIRE doit s'assurer de l'efficacité des réseaux de terre et des paratonnerres.

Il contrôle chaque fois que nécessaire, **au moins une fois par an**, les résistances en tout point du réseau et détecte les éventuels courants de fuite.

33.2.8. Relampage

Le TITULAIRE assure le remplacement correctif des lampes hors service et liste les luminaires défectueux en vue de leur remise en état (éclairage normal, éclairage de sécurité, **éclairage scénique et muséographique des expositions permanentes,** éclairage intérieur et éclairage extérieur **sauf joncs lumineux colorés** – les joncs blancs de cheminement sont bien intégrés au forfait, nez de marches et éclairage de la terrasse).

Pour l'éclairage « difficile d'accès » (utilisation d'une nacelle ou d'un échafaudage mis en œuvre à la charge du TITULAIRE), ou pour les zones dites « sensibles » (espaces publics, salles de réunions, halls, réserves des œuvres…), le relampage devient préventif conditionnel et doit prendre en compte toute la zone. Il est alors réalisé de façon systématique à une fréquence déterminée en fonction de la date du dernier relampage, de la durée de vie théorique des lampes et/ou de l'état de fonctionnement de la zone (% de lampes HS).

Lors du remplacement d'une lampe, le TITULAIRE doit :

- contrôler la fixation de l'appareil et les connexions électriques accessibles,
- réaliser son nettoyage complet et notamment le dépoussiérage des grilles, vasques, réflecteurs…,
- enregistrer les données techniques liées aux luminaires et sources lumineuses,
- enregistrer les dysfonctionnements ou luminaires en mauvais état nécessitant un dépannage ou remplacement à programmer.
- Le TITULAIRE apportera un soin tout particulier au relampage du Plateau des collections. **L'éclairage de cette zone doit rester identique dans le temps**, sauf demande expresse du DPC (orientation et positionnement des projecteurs, type d'ampoules, etc.). Pour certaines zones du Plateau des collections, la DMTS fournira au TITULAIRE un guide d'éclairage à respecter scrupuleusement. Pour les zones non couvertes par ce guide, le relampage devra se faire en reproduisant exactement l'éclairage précédent.

Le TITULAIRE doit procéder à l'évacuation et au traitement des tubes à fluorescence usagés dans le respect de la législation et de la réglementation applicables en matière de protection de l'environnement et notamment de la loi n°75-633 du 15 juillet 1975 et le décret 2002-540 du 18 Avril 2002.

Le TITULAIRE remet à l'ÉTABLISSEMENT PUBLIC une copie des Bordereaux de Suivi des Déchets (BSD).

Le TITULAIRE fournit une synthèse quantitative mensuelle des lampes remplacées et détruites.

33.2.9. Éclairage du jardin, des abords et Installation de joncs artistiques

Le TITULAIRE doit apporter un soin particulier au bon fonctionnement des éclairages du jardin (canons, barrettes de LED, éclairage du mur de la dépendance de l'Élysée, éclairage bassins…), en réalisant des rondes périodiques et en procédant au remplacement systématique des éléments défectueux.

Le jardin comporte une installation d'éclairage artistique constituée de joncs lumineux conçu par Yann KERSALE. Cette installation fait partie des éléments d'image du musée. Le TITULAIRE y apportera donc un soin tout particulier. Il appartient au TITULAIRE à ce titre de limiter au maximum les défaillances individuelles de ces joncs. Il organisera une veille pour s'assurer que cette installation est en bon état de marche et prendra les mesures correctives nécessaires en cas de dysfonctionnement. A noter, les éventuels joncs neufs colorés seront fournis par le musée – les joncs blancs de cheminement sont bien à fournir par le Titulaire.

33.2.10. Relevés de consommations

Le TITULAIRE a en charge le relevé périodique des index des compteurs et sous-compteurs.

La périodicité de relevé des compteurs et sous-compteurs est **au moins hebdomadaire**.

A partir des relevés effectués, le TITULAIRE assure le suivi de l'évolution des consommations pour les différents postes. En cas de dérive ou de consommation anormale, il examine les dispositions à prendre, en informe immédiatement l'ÉTABLISSEMENT PUBLIC et les met en œuvre. Les causes de ces dérives et les actions prises sont explicitées dans le rapport périodique.

33.3. LIMITES DE PRESTATIONS POUR LA SECTION 9C

Toutes les installations du site sont à la charge du TITULAIRE pour cette section, à l'exception :

- des installations privatives d'électricité courants forts des espaces concédés (parc de stationnement, librairie et restaurant gastronomique et café jardin),
- de l'éclairage scénique et muséographique des expositions temporaires qui est traité dans le cadre de la section 9H.

Conformément au contrat de fourniture passé avec le concessionnaire d'électricité, les limites de prestations sont fixées immédiatement en amont des cellules d'arrivée HT.

L'éclairage des caissons photo d'exposition aux abords du RIE (Silo Est) est inclus dans les prestations forfaitaires.

33.4. INSTALLATIONS ESSENTIELLES DE LA SECTION 9C

Les installations de cette section considérées comme essentielles pour l'application du présent accord-cadre sont les suivantes :

— toute installation dans la mesure où la sécurité des personnes ou des biens est en jeu,
— la livraison HT et la transformation HT/BT,
— les alimentations électriques de secours : groupe électrogène et onduleurs,
— l'alimentation électrique des installations considérées comme essentielles pour l'ensemble des sections de l'accord-cadre,
— l'alimentation électrique des locaux à risques (informatique, autocommutateur…),
— l'éclairage de sécurité,
— tout désordre sur les installations CFO des locaux sensibles.

Article 34. SECTION 9D : ÉLECTRICITE COURANTS FAIBLES

34.1. GENERALITES ET PRESTATIONS MINIMALES DE LA SECTION 9D

Les prestations de cette section comprennent les opérations de maintenance préventive et corrective de niveau 1 à 4.

Le TITULAIRE à l'obligation de faire intervenir une (ou des) entreprise(s) spécialisée(s) dans le domaine des installations de sécurité incendie et de courants faibles.

La nature, la fréquence et les qualifications requises, pour chaque opération, sont définies par le TITULAIRE, avec une validation préalable de l'ÉTABLISSEMENT PUBLIC.

Les gammes minimales de maintenance à réaliser figurent en annexe du présent document. Le TITULAIRE se doit de les compléter et de les adapter au besoin afin de garantir l'atteinte de ses objectifs de résultats.

Le descriptif du périmètre technique informatique des installations de la sécurité/sureté est présenté en annexe du CCTP.

Le TITULAIRE doit se conformer aux notices techniques des différents constructeurs des équipements.

Le TITULAIRE assure également le bon état de propreté et de l'aspect (dépoussiérage…) des équipements et locaux dont il a la charge.

Des précisions sur les prestations particulières sont apportées dans les paragraphes suivants.

34.1.1. Architecture technique et applicative

Dans le cadre du présent accord-cadre, et concernant l'ensemble des installations décrites dans les paragraphes suivants « Prestations particulières de la section 9D » le périmètre d'intervention du TITULAIRE comprend l'ensemble des architectures techniques et applicatives des installations présentes sur le site et qui intègrent :

— tout équipement relatif à l'installation SSI du site et notamment :

- le système de détection incendie,
- le centralisateur de mise en sécurité incendie,
- les équipements d'alarme,
- les équipements de commande, de contrôle et de signalisation,
- les unités de gestion d'alarme,
- les unités d'aide à l'exploitation (matériel et logiciel),
- les unités de gestion centralisée des issues de secours,
- les alimentations électriques de sécurité,
- les dispositifs actionnés de sécurité,
- les détecteurs automatiques d'incendie,
- les indicateurs d'alarme,
- les déclencheurs manuels d'alarme,
- les diffuseurs sonores,
- etc.

— les contrôleurs de réseau, leurs programmes et leurs logiciels,
— les équipements de communication (modem, répéteur, passerelles de communication etc...),
— les réseaux de câblage des différentes couches des systèmes de GTB, GTE
— les bus de terrain (constructeur, JBUS ou équivalents),

- les réseaux haut débit de la couche centrale,
- les liaisons filaires, les équipements des concentrateurs,
- les automates et cartes d'acquisition, leurs programmes et leurs logiciels,
- les automates de gestion des CCF, leurs programmes et logiciels,
- les armoires et matériels en armoire de GTB,
- tous les capteurs et actionneurs spécifiques à la GTB,
- tous les paramétrages (points, alarmes, synoptiques, programmes horaires, etc...) et les configurations GTB et GTE
- les installations de contrôle d'accès (lecteurs de badges, UTL,…),
- les détecteurs et capteurs intrusion de toute nature et centrales associées,
- le système de Protection des Travailleurs Isolés (PTI)
- les postes de supervision sûreté,
- les systèmes de surveillance vidéo,
- les systèmes d'interphonie de sécurité et de sûreté,
- les systèmes de détection rapprochée des œuvres, de comptage de personnes,
- le système de sonorisation,
- Pour les installations de contrôle d'accès, de vidéosurveillance, les serveurs, leurs programmes et leurs logiciels,
- les postes d'exploitation (station de travail et imprimantes), leurs logiciels (y compris système d'exploitation) et leurs programmes,

La nomenclature des équipements concernés par cette section fait l'objet de listes présentées en annexe du présent CCTP. Ces listes sont données à titre indicatif. Il appartient au TITULAIRE de compléter, s'il le juge nécessaire, ces listes pour établir sa proposition car il ne saurait en aucun cas se prévaloir d'une quelconque omission.

34.1.2. Maintenance évolutive

Les fournitures et la main d'œuvre associées à l'évolution ou migration logicielle (mise à jour des systèmes d'exploitation, des bases de données, des anti-virus, des versions logicielles) sans impact sur les moyens matériels sont à la charge du PRESTATAIRE. Cette maintenance évolutive fait partie des prestations à sous-traiter par le PRESTATAIRE auprès de l'éditeur du Logiciel.

La main d'œuvre et les fournitures des matériels dans les autres cas (évolution matérielle) restent à la charge de l'ÉTABLISSEMENT PUBLIC.

Il incombe au TITULAIRE avant toute évolution logicielle de demander l'accord préalable de l'ÉTABLISSEMENT PUBLIC et de le tenir informé des évolutions des versions logicielles notamment celles qui entraîneraient une impossibilité d'exécution des prestations objets du contrat ou d'une perte de performance.

Si l'évolution logicielle induit une évolution matérielle, il appartient au TITULAIRE dans le cadre de son rôle de conseil, de mettre en garde les représentants de l'ÉTABLISSEMENT PUBLIC sur les conséquences de la non évolution des systèmes dont il a la charge et les moyens nécessaires pour que les installations soient toutes au niveau standard d'aptitude à l'emploi et de maintenabilité. Cette mise en garde devra être faite dans des délais suffisant pour permettre à l'ÉTABLISSEMENT PUBLIC de prendre toute décision avant que l'obsolescence des matériels soit bloquante.

Sauf en cas d'absence volontaire d'évolution logicielle, ou qui n'aurait pas été régulièrement actualisée avant la prise en charge par le TITULAIRE, ou auquel l'ÉTABLISSEMENT PUBLIC aurait renoncé expressément, si un constructeur ou éditeur de logiciel refusait d'assurer la maintenance ou la garantie d'un système, le TITULAIRE en serait tenu pour responsable et en assumerait entièrement la charge matérielle et logicielle.

34.1.3. Sauvegarde des paramètres de fonctionnement

Pour toutes les installations relatives à la présente sous-section, Le TITULAIRE procédera semestriellement, ainsi qu'après chaque intervention ayant des conséquences sur le paramétrage et la programmation des systèmes, à une sauvegarde de l'environnement et des données.

Cette sauvegarde sera établie en 3 exemplaires par le TITULAIRE, dont l'un sera stocké chez le TITULAIRE, le second remis au l'ÉTABLISSEMENT PUBLIC et le dernier stocké sur le site (dans les locaux de suivi de l'exploitation mis à disposition du TITULAIRE).

34.2. PRESTATIONS PARTICULIERES DE LA SECTION 9D

34.2.1. Systèmes de sécurité incendie

Les prestations d'exploitation et de maintenance sont réalisées conformément à la norme NF S61-933 et comprennent :

— les **opérations semestrielles** de maintenance préventives,
— les vérifications périodiques définies dans la norme NF S61-933, à savoir notamment :

- les **essais mensuels** de déverrouillage des dispositifs de verrouillage des issues de secours,
- les **essais trimestriels** de la fonction compartimentage, des coffrets de relayage et des dispositifs de relayage depuis un point de détection,
- les **essais semestriels** du CMSI à partir d'un point de détection automatique et d'un déclencheur manuel,
- les **essais annuels** de tous les détecteurs automatiques et déclencheurs manuels, de l'équipement d'alarme, des clapets et volets.

Les vérifications périodiques doivent être réalisées par une entreprise certifiée APSAD F7 (certification de service de maintenance des installations de SDI et CMSI - mai 2004).

Le TITULAIRE réalise **annuellement** la vérification du paramétrage de l'ensemble du SSI, l'analyse, relève les anomalies constatées et transmet à l'ÉTABLISSEMENT PUBLIC, les sauvegardes informatisées de ce paramétrage (disquette, CD-ROM ou autre support mobile).

Toutes les opérations de maintenance et autres vérifications doivent être consignées dans le registre de sécurité.

Le TITULAIRE assure le remplacement, dès que nécessaire et au moins une fois tous les 3 ans, des batteries d'accumulateurs au titre de l'accord-cadre.

Il assurera également le contrôle et la fonctionnalité de tout équipement composant le système de sécurité incendie, notamment les équipements d'alarme, les modules déportés d'asservissement, les détecteurs multiponctuels par prélèvement (remplacement des filtres, étalonnage, …), etc. …

34.2.2. Reconditionnement des détecteurs incendie

Le remplacement de 280 détecteurs **par an**, est inclus dans le forfait de rémunération annuelle. Il est effectué suivant la norme NF RECONDITIONNEMENT. Le TITULAIRE indique à l'ÉTABLISSEMENT PUBLIC les conditions de garantie des cellules propres (conditions minimales six mois pièces et main d'œuvre).

34.2.3. Rapport de vérification des systèmes de sécurité incendie

Le TITULAIRE établit, après chaque visite de maintenance préventive, un rapport précisant au minimum :

— les opérations réalisées,
— les défauts constatés et les actions entreprises ou à entreprendre pour y remédier,
— les pièces détachées remplacées au titre de l'accord-cadre,
— Il assurera également le contrôle et la fonctionnalité de tout équipement composant le système de sécurité incendie, notamment les équipements d'alarme, les modules déportés d'asservissement, les détecteurs multiponctuées par prélèvement (remplacement des filtres, étalonnage, …), etc. …

Ce rapport est établi conformément à l'article GE 10 du règlement de sécurité ERP et s'accompagne des devis utiles pour la résolution des anomalies qui ne relèvent pas de l'accord-cadre.

Il est remis à l'ÉTABLISSEMENT PUBLIC au plus tard quinze (15) jours calendaires après la fin de la visite de maintenance.

Un rapport sera remis également au fil de l'eau, au fur et à mesure des tests réalisés, mentionnant les points vérifiés, les défauts constatés et les mesures conservatoires à mettre en place.

34.2.4. Contrôle d'accès - Anti-intrusion – Vidéosurveillance – PTI – Télésurveillance Morangis – DRO

Le TITULAIRE doit assurer la conduite et la surveillance du fonctionnement des installations de contrôle d'accès, anti-intrusion, vidéosurveillance, modules PTI (Protection Travailleur Isolé) et télésurveillance.

De manière quotidienne, une vérification du bon fonctionnement de ces installations et des alarmes via les supervisions doit être intégrée dans la ronde technique.

De manière hebdomadaire, une vérification de l'ensemble des flux vidéo, des fonctions PTZ, de l'état des enregistrements, des équipements supervisés et des paramètres techniques sera consignée dans un rapport.

Le TITULAIRE doit notamment au titre de l'accord-cadre le changement des batteries.

Dans le cadre de la maintenance préventive sur le matériel les tâches minimums suivantes sont réalisées :

- un contrôle semestriel : la vérification du fonctionnement général des installations, les prises de mesure, la vérification des alimentations, les réglages nécessaires, le nettoyage du matériel (unités centrales, périphériques, unités de traitement, lecteurs de badges, lecteurs biométriques, détecteurs, contacts de portes, caméras, boutons anti-agression, câblage, connectiques, baies, cartes électroniques, bus de communication, encodeurs, etc.) et les sauvegardes informatiques (bases de données, paramétrages techniques, …),
- une vérification annuelle de l'étiquetage des équipements (lecteurs, UTL, caméras, départs électriques, …), de la bonne nomenclature, un contrôle et une mise à jour de l'ensemble de la documentation technique (plans, synoptiques, procédure d'exploitation, schémas électriques, …), les essais des séquences d'automatisme et les mises à jour des supervisions (version logicielle, patch, vues graphiques, …)
- Un rapport de maintenance détaillant les opérations effectuées est remis à l'ÉTABLISSEMENT PUBLIC au plus tard un mois après la fin de la visite de maintenance.
-
- Prestations spécifiques liées aux expositions temporaires
- Dans le cadre des expositions temporaires le TITULAIRE doit la mise en place d'éventuels dispositifs de vidéo surveillance et de détection rapprochée des œuvres complémentaires (détecteurs laser). La mise en œuvre s'effectue dans les 48 heures ouvrés suivant la transmission de la demande par les représentants de l'ÉTABLISSEMENT PUBLIC.

34.2.5. Interphonie de sécurité et de sûreté

En ce qui concerne les équipements d'interphonie (interphonie guichet, ascenseurs, d'accès, UGCIS), le TITULAIRE effectue des essais trimestriels afin de contrôler leur bon fonctionnement.

Le TITULAIRE doit la conduite et la surveillance du fonctionnement des installations d'interphonie du site.

Le TITULAIRE doit notamment le nettoyage, la vérification et le changement des cartes électroniques défectueuses, la réinitialisation des équipements, la vérification des connexions, les essais de transmission des données.

Dans le cadre de la maintenance préventive, les tâches minimums suivantes sont réalisées semestriellement : la vérification du fonctionnement général des équipements, la qualité de l'audibilité, les prises de mesure, la vérification des alimentations, les réglages nécessaires et le nettoyage du matériel (platines, postes interphones, autocoms, liaisons, connectiques, alimentations, boucles d'induction, micros, haut-parleurs, etc.).

Une vérification annuelle de l'étiquetage des équipements, de la bonne nomenclature, un contrôle et une mise à jour de l'ensemble de la documentation technique (plans, synoptiques, procédure d'exploitation, schémas électriques, …) seront effectués.

34.2.6. Détection métaux – Détection rapprochée des œuvres

Le TITULAIRE doit la surveillance du fonctionnement des installations de détecteurs de métaux et de détection rapprochée des œuvres.

Le TITULAIRE doit assurer une visite annuelle de contrôle du bon fonctionnement et de maintenance des systèmes de détection de métaux et de détection rapprochée des œuvres.

Dans le cadre de la maintenance préventive sur le matériel, les tâches minimums suivantes sont réalisées :

- la vérification du fonctionnement général des installations, la vérification des alimentations, des connectiques, des bus de communication, des antennes, les réglages nécessaires, le nettoyage, le dépoussiérage du matériel (unités centrales, périphériques, baies, …),
- un contrôle de la partie logicielle, les mises à jour nécessaires et les sauvegardes informatiques (bases de données, paramétrages techniques, …),
- une vérification de l'étiquetage des équipements (départs électriques, …), de la bonne nomenclature, un contrôle et une mise à jour de l'ensemble de la documentation technique (plans, synoptiques, procédure d'exploitation, schémas électriques, …)
- Un rapport de maintenance détaillant les opérations effectuées est remis à l'ÉTABLISSEMENT PUBLIC au plus tard un mois après la fin de la visite de maintenance.

34.2.7. Comptage des personnes

Le TITULAIRE doit la conduite et la surveillance du fonctionnement du système de comptage des personnes.

Le TITULAIRE doit assurer une visite annuelle de contrôle du bon fonctionnement et de maintenance du système de comptage des personnes.

Dans le cadre de la maintenance préventive sur le matériel, les tâches minimums suivantes sont réalisées :

- Le TITULAIRE doit notamment le nettoyage des équipements (cellules-scanners-caméra, UT, coffrets, …), le contrôle des alimentations, de la communication, des fixations, les tests de comptage, la vérification de la programmation des zones, les tests réseau, les réglages pixels et la vérification de l'ensemble du matériel, y compris la partie logicielle (mise à jour, sauvegarde, …).
- Une vérification de l'étiquetage des équipements (départs électriques, …), de la bonne nomenclature, un contrôle et une mise à jour de l'ensemble de la documentation technique (plans, synoptiques, procédure d'exploitation, schémas électriques, …).

34.2.8. Armoires à clés automatisées

Le TITULAIRE doit assurer une vérification annuelle du bon fonctionnement des armoires de clés automatisées.

Dans le cadre de la maintenance préventive sur le matériel, les tâches minimums suivantes sont réalisées :

- Le TITULAIRE doit notamment le nettoyage des équipements, le contrôle des alimentations, de la communication, des fixations, et la vérification de l'ensemble du matériel.
- Une vérification de l'étiquetage des équipements (départs électriques, …), de la bonne nomenclature, un contrôle et une mise à jour de l'ensemble de la documentation technique (plans, synoptiques, procédure d'exploitation, schémas électriques, …).
- La programmation des appareils doit être par ailleurs effectuée par la section 4 du présent CCTP.

34.2.9. Issues de secours et UGCIS

Le TITULAIRE doit assurer la conduite et la surveillance du fonctionnement des unités de gestion centralisée des issues de secours et des issues de secours.

Le TITULAIRE doit assurer une visite semestrielle de contrôle du bon fonctionnement et de maintenance des issues de secours et des unités de gestion centralisées.

Dans le cadre de la maintenance préventive sur le matériel, les tâches minimums suivantes sont réalisées :

- la vérification du fonctionnement général des installations des Unités de Gestions Centralisées des Issues de Secours,
- le contrôle du fonctionnement mécanique des portes, la vérification des verrous, les tests de déverrouillage / verrouillage, le nettoyage, le contrôle de jeu sur les gâches, le test du ressort de rappel, le contrôle du détecteur de position,
- le contrôle du boitier bris de glace, du boîtier de demande d'ouverture et de l'interphone,
- le contrôle des reports vidéo, de l'orientation des caméras et de la qualité de l'image,
- le contrôle des alimentations, des blocs d'alimentation déportés, les tests des batteries et leurs changements si besoin,
- le contrôle des pupitres ADEX, le test des coups de poing, des remontées d'information, de signalisation, des différents modes et du réarmement,
- la vérification de la prolongation d'ouverture, des signalisations visuelles et sonores,
- la vérification des scenarios et du bon zoning,
- une vérification de l'étiquetage des équipements (départs électriques, …), de la bonne nomenclature, un contrôle et une mise à jour de l'ensemble de la documentation technique (plans, synoptiques, procédure d'exploitation, schémas électriques, …), répertorier les emplacements, le type de verrou, de clavier, …
- Un rapport de maintenance détaillant les opérations effectuées est remis à l'ÉTABLISSEMENT PUBLIC au plus tard un mois après la fin de la visite de maintenance.
-

34.2.10. Hypervision, GTB et GTE

Le TITULAIRE utilise toutes les potentialités :

- des systèmes de gestion technique centralisée du site et des automates associés,
- de la supervision des installations de sûreté,
- ...

Il assure les opérations de programmations nécessaires y compris, sur les automates et unités de traitement local.

Il doit établir une organisation pour la gestion des alarmes afin de définir une hiérarchisation en fonction de leur degré d'urgence.

Le TITULAIRE doit pouvoir analyser et fournir à l'ÉTABLISSEMENT PUBLIC sans délais toutes les informations émanant du système d'hypervision. Il crée les écrans de suivis des installations et organise les données de façon à obtenir un poste de travail ergonomique et les états de reporting utiles qui alimenteront ses rapports d'activités. Il assure les opérations de programmation nécessaires, y compris sur les automates et unités de traitement local.

Le TITULAIRE s'engage à assurer la formation de son personnel aux matériels et logiciels inclus à son contrat.

Le TITULAIRE doit notamment effectuer annuellement les taches suivantes :

- la vérification des accumulateurs électriques (et leur remplacement si besoin),
- l'étalonnage des sondes et capteurs,
- les essais des séquences d'automatisme notamment de sécurité, le nettoyage,
- la vérification et le changement des cartes électroniques défectueuses,
- la réinitialisation des automates,
- la vérification des connexions,
- les essais de transmission des données.

Le TITULAIRE réalisera trimestriellement la sauvegarde des programmes informatiques.

Le TITULAIRE a pour obligation de sous-traiter au fabricant, sous sa responsabilité, les tâches dépassant les limites de ses compétences.

Dans le cadre de la maintenance préventive sur le matériel (« hard et soft »), les tâches minimums suivantes sont à réaliser :

- une **intervention trimestrielle** sur les bases de données et les logiciels (bilans des événements, purge de fichiers, archivage, analyse des réseaux de communication, etc.),
- un **contrôle semestriel** du matériel (unités centrales, périphériques, unités locales, etc.),
- un **contrôle annuel** des vues graphiques de chacun des points remontés sur les systèmes de gestion technique centralisée (test de fonctionnement entre la localisation physique de la prise d'information et sa visualisation sur les systèmes).

Le TITULAIRE met en place un cahier de suivi de la GTB et de la supervision, sur lequel sera inscrit :

- toute modification de programmes (date, heure, intervenant, objet et nature de la modification…),
- les anomalies sur les vues,
- …

34.2.11. Système de sonorisation de l'établissement

Le TITULAIRE doit la conduite et la surveillance du fonctionnement des installations de sonorisation du site.

Le TITULAIRE doit assurer une visite semestrielle de contrôle du bon fonctionnement et de maintenance du système de sonorisation, comme le recommande la norme NF EN 60 849. Dans le cadre de la maintenance préventive sur le matériel, les tâches minimums suivantes sont réalisées :

- la vérification du fonctionnement général des installations et de la disponibilité complète de la sonorisation pour la sécurité du bâtiment en cas de nécessité,
- un dépoussiérage des baies et des amplificateurs,
- la vérification des sources d'alimentation secourue,
- la vérification de la commutation sur les amplificateurs de secours en cas de défaut d'amplificateur,
- la vérification du basculement sur les alimentations de secours en cas d'absence d'alimentation primaire,
- la vérification des lignes haut-parleur (mesures d'impédance, test d'ouverture de ligne, court-circuit, …),
- la vérification de la commande d'évacuation par l'UGA (délai déclenchement et durée),
- la vérification du passage en mode de sécurité (arrêt des sources de modulation, des appels micro, messages, …) et diffusions du message d'évacuation dans les ZA,
- la vérification de la surveillance des équipements et de la bonne remontée des informations (cellule micro, message, état évacuation, surveillance des lignes, surveillance de l'alimentation, des amplificateurs, test du bouton d'acquittement des défauts, test du bouton de RAZ des défauts, ...),
- la vérification de la liaison avec le SSI (surveillance),
- la vérification de la remontée d'une synthèse de défaut du SSS sur le SSI,
- la vérification de la couverture sonore (audibilité des messages de confort et du message d'évacuation, mesure des niveaux sonores dans les zones), réglage et ajustement des niveaux si nécessaires,
- la vérification des pupitres d'exploitation et des connectiques,
- la vérification du fonctionnement des sources de modulation (diffusion musique d'ambiance),
- un contrôle de la partie logicielle, les mises à jour des firmwares nécessaires et les sauvegardes informatiques (bases de données, paramétrages techniques, …),

— une vérification de l'étiquetage des équipements (départs électriques, amplificateurs …), de la bonne nomenclature, un contrôle et une mise à jour de l'ensemble de la documentation technique (plans, synoptiques, procédure d'exploitation, schémas électriques, …),
— etc. …
— Un rapport de maintenance détaillant les opérations effectuées est remis à l'ÉTABLISSEMENT PUBLIC au plus tard un mois après la fin de la visite de maintenance.
—

34.3. LIMITES DE PRESTATIONS POUR LA SECTION 9D

Toutes les installations du site sont à la charge du TITULAIRE pour cette section, à l'exception :

— des installations privatives d'électricité courants faibles, non liées à la sécurité incendie du site, des espaces concédés (parc de stationnement, librairie et restaurant gastronomique et café jardin).

34.4. INSTALLATIONS ESSENTIELLES DE LA SECTION 9D

Les installations de cette section considérées comme essentielles pour l'application du présent accord-cadre sont les suivantes :

— toute partie de l'installation de sécurité incendie dans la mesure où il n'y a plus de surveillance incendie d'une zone,
— toute partie de l'installation de contrôle d'accès dans la mesure où il n'y a plus de contrôle d'accès pour l'ensemble du site (défaut général), ou s'il n'y a plus de contrôle d'accès sur une porte extérieure qui ne pourrait être maintenue fermée mécaniquement,
— toute partie de l'installation de vidéosurveillance dans la mesure où il n'y a plus de possibilité d'exploiter la vidéosurveillance (visualisation en temps réel), ou s'il n'y a plus d'enregistrement, ou si la qualité des images n'est pas utilisable,
— toute partie de l'installation de système anti-intrusion dans la mesure où il n'y a plus de couverture d'une zone.

Article 35. SECTION 9E : ASCENSEURS, MONTE-HANDICAPES ET MONTE-CHARGES

35.1. GENERALITES ET PRESTATIONS MINIMALES DE LA SECTION 9E

Les prestations faisant l'objet du contrat comprennent l'ensemble des opérations définies dans le décret n° 2012-674 du 7 mai 2012 mettant à jour l'arrêté du 18 novembre 2004 relatif à l'entretien des installations d'ascenseurs y compris organe annexe (télésurveillance).

L'intervalle entre deux visites d'entretien effectuées par le TITULAIRE ne peut être supérieur à six (6) semaines.

Les interventions du TITULAIRE doivent être calées sur les calendriers de chantier d'expositions afin de ne pas bloquer les accès aux espaces d'expositions durant ces périodes.

Le TITULAIRE est responsable du fonctionnement des installations d'une façon permanente 24h/24 et 7j/7.

Le TITULAIRE doit la réparation ou le remplacement des pièces citées ci-dessous lorsque, dans les conditions normales d'utilisation, elles présentent une usure excessive ou sont défaillantes :

— cabine : boutons de commande, y compris leur signalisation lumineuse et sonore, paumelles de portes, contacts de porte, ferme-porte automatique de porte battante, coulisseaux de cabine, y compris garnitures, galets de suspension et contacts de porte, interface usager d'appel de secours (boutons avec leurs signalisations, haut-parleur), dispositif mécanique de réouverture de porte.
— paliers : ferme-porte automatique de porte battante, serrures, contacts de porte, paumelles de porte, galets de suspension, patins de guidage des portes et boutons d'appel, y compris voyants lumineux, contrepoids ou ressort de fermeture des portes palières.
— machinerie : balais du moteur et tous fusibles.
— gaine : coulisseaux de contrepoids.
— éclairage : ampoules cabine, machinerie et gaine, ainsi que l'éclairage de secours (batteries, piles et accumulateurs).

35.2. PRESTATIONS PARTICULIERES DE LA SECTION 9E

35.2.1. Prestations complémentaires à celles de l'arrêté

En sus des prestations d'entretien minimales fixées par l'arrêté du 18 novembre 2004, le TITULAIRE doit le remplacement ou la réparation de toutes les pièces usées par le fonctionnement normal des appareils.

Les travaux sont effectués à l'initiative du TITULAIRE et concernent, en particulier, les organes suivants :

- cabine et contrepoids : câblages électriques ou électroniques, opérateurs de portes, boîtier d'inspection, dispositif de réouverture sans choc, parachutes, rollers, signalétique, garde pieds mobile, dispositifs antidérive, dispositif d'affichage de manœuvre cabine.
- paliers : signalétique, manœuvres pompiers, dispositifs anti-déverrouillage,
- gaine : câbles, chaînes ou courroies de traction, de régulateur, de compensation et de sélecteur d'étages, impulseurs, orienteurs, contacts fixes et mobiles et interrupteurs d'étages et de fin de course, câbles souples pendentifs, poulies de renvoi, parachutes de sécurité…
- machinerie : moteur (roulements, paliers, bobinages, rotor, stator, flasques et carter), treuils (arbre à vis, engrenage, poulies, paliers, roulements, coussinets, chaise et carter), frein (mâchoires, bobines, garnitures), contrôleurs de manœuvre (bobine, relais, redresseurs, résistances, contacts fixes et mobiles, câblage).
- armoire de commande : relais, redresseurs, bobines, contacts, transformateurs, organes de sélecteurs, contrôleur d'étages et régulateur de vitesse, cartes et composants électroniques, dispositifs de protection électrique.
- appareil hydraulique : distributeurs, électrovannes, filtres, pompes, joints, appoints d'huile et toutes réparations et réfections liées à des fuites sur le circuit hydraulique.

35.2.2. Interphonie

Le TITULAIRE doit maintenir en état de fonctionnement les systèmes d'interphonie et de téléphonie.

Au cours de chaque entretien, il effectue un test de bon fonctionnement.

En cas d'avarie sur ces systèmes de communication, le TITULAIRE intervient dans les délais fixés dans le présent accord-cadre.

35.2.3. Études spécifiques sécurité

Le TITULAIRE a en charge la réalisation des études spécifiques de sécurité en application du décret n° 2008-1325 du 15 décembre 2008 relatif à la sécurité des ascenseurs, monte-charges et équipements assimilés sur les lieux de travail et à la sécurité des travailleurs intervenant sur ces équipements.

Les études spécifiques de sécurité sont à remettre à l'ÉTABLISSEMENT PUBLIC, accompagnés des devis éventuellement nécessaires, dans un délai maximal de six (6) semaines à compter de la prise d'effet de l'accord-cadre. Ces documents sont considérés comme des « documents à remettre » au sens de l'accord-cadre et leur non-remise dans les délais prévus fait donc encourir au TITULAIRE la pénalité correspondante définie à l'accord-cadre.

35.2.4. Formations

Le TITULAIRE s'engage à former son personnel et ses éventuels sous-traitants aux différentes consignes d'usage à appliquer lors de cas d'urgence, y compris à la désincarcération pour les agents de sécurité, dans le cadre d'une démonstration.

Le TITULAIRE assurera également les démonstrations permettant de fournir les consignes d'usage pour le personnel qui assurera le nettoyage des cabines d'ascenseur (immobilisation d'une cabine à un niveau pour permettre son nettoyage…).

L'ÉTABLISSEMENT PUBLIC pourra désigner des représentants pour assister à ces formations.

35.2.5. Carnets d'entretien

Le TITULAIRE fournit un carnet d'entretien par appareil qui reste à demeure sur le site.

Le TITULAIRE tient à jour ces carnets, qui comportent les rapports de visite d'entretien et de dépannage, et mentionne :

- la date et la nature des travaux effectués,
- les pièces remplacées,
- les modifications ou améliorations paraissant possibles et souhaitables.

35.3. LIMITES DE PRESTATIONS POUR LA SECTION 9E

Toutes les installations du site sont à la charge du TITULAIRE pour cette section, à l'exception des 2 ascenseurs ne desservant que le parc de stationnement en concession.

Ne sont pas compris dans le cadre du présent accord-cadre :

- le remplacement des pièces dégradées par vandalisme, par corrosion en ambiances spécifiques ou par accident indépendant de l'action du TITULAIRE,
- les travaux de modernisation ou de remise en conformité de l'appareil avec les règlements applicables.

35.4. INSTALLATIONS ESSENTIELLES DE LA SECTION 9E

Les installations de cette section considérées comme essentielles pour l'application du présent accord-cadre sont les suivantes :

- tout appareil dès lors qu'une personne est bloquée à l'intérieur,
- tout appareil en batterie dès lors que deux appareils de la batterie sont hors service,
- les liaisons phoniques de sécurité en cabine.

Article 36. SECTION 9F : NACELLES - TRANSPORT DE DOCUMENTS

36.1. GENERALITES ET PRESTATIONS MINIMALES DE LA SECTION 9F

Les prestations de cette section comprennent les opérations de **maintenance préventive et corrective de niveau 1 à 4**, dont l'examen de l'état de conservation et les essais prévus aux articles 6b, 6c et 9 de l'arrêté du 1er mars 2004 relatif aux vérifications des appareils et accessoires de levage.

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

Le TITULAIRE à l'obligation de faire intervenir une entreprise spécialisée dans le domaine des appareils de levage.

Les gammes minimales de maintenance à réaliser figurent en annexe du présent document. Le TITULAIRE se doit de les compléter et de les adapter au besoin afin de garantir l'atteinte de ses objectifs de résultats.

Le TITULAIRE doit se conformer aux notices techniques des différents constructeurs des équipements.

Le TITULAIRE assure également le bon état de propreté et de l'aspect (dépoussiérage…) des équipements et locaux dont il a la charge.

En outre, tous les dommages causés, par le TITULAIRE ou ses sous-traitants, pendant l'utilisation des nacelles (dégâts sur les nacelles ou sur la façade) seront pris en charge financièrement par le TITULAIRE.

Des précisions sur les prestations particulières sont apportées dans les paragraphes suivants.

36.2. PRESTATIONS PARTICULIERES DE LA SECTION 9F

36.2.1. Nacelles

Le TITULAIRE contrôle sur place le fonctionnement de l'ensemble des équipements objet de l'accord-cadre et procède en cela à tous les essais et réglages jugés nécessaires au bon fonctionnement des installations.

La liste ci-dessous constitue les prestations minimales à réaliser :

- l'inspection de l'état des câbles métalliques et des enrouleurs,
- l'inspection des câbles électriques (revêtement) et des boîtiers de commande,
- l'inspection des boîtes phoniques et des avertisseurs sonores,
- le contrôle de l'état des surfaces des équipements,
- le contrôle des signalisations de défaut et de dérangement,
- la vérification des sources d'alimentation (contrôle des tensions et courants, serrage des connexions, dépoussiérage),
- le contrôle des mises à la terre et des protections secteur du tableau,
- le graissage des différents organes mécaniques en mouvement,
- la vérification de l'efficacité des freins et réglage s'il y a lieu,
- la vérification du bon fonctionnement des dispositifs de sécurité, verrouillage, arrêts coup de poing, etc.,

- les séries de tests statiques et dynamiques de la nacelle, vérification du fonctionnement en translation, montée et descente,
- l'examen et entretien des dispositifs de réglage.

Le remplacement des ampoules et voyants de l'ensemble des équipements est également à la charge du TITULAIRE.

Le TITULAIRE doit assurer la fourniture des charges complémentaires de celles mises à disposition par l'ÉTABLISSEMENT PUBLIC, pour les essais réglementaires.

36.2.2. Points d'ancrage et lignes de vie

Le TITULAIRE assure une **visite annuelle des lignes de vie et points d'ancrage**. Les opérations d'entretien et de vérification sont effectuées une fois par an avec une tolérance telle que le délai entre deux opérations ne soit pas supérieur à douze mois.

Cette visite d'entretien est complétée par une visite d'accompagnement et d'assistance au Bureau de Contrôle chargé des vérifications périodiques. Ces vérifications périodiques sont souscrites directement par l'ÉTABLISSEMENT PUBLIC, auprès d'un organisme agrée.

36.2.3. Transport pneumatique de documents

Le TITULAIRE contrôle sur place le fonctionnement de l'ensemble des équipements objet de l'accord-cadre et procède en cela à tous les essais et réglages jugés nécessaires au bon fonctionnement des installations.

La liste ci-dessous constitue les prestations minimales à réaliser :

- l'inspection des câbles électriques (revêtement) et des boîtiers de commande,
- le contrôle de l'état des surfaces des équipements,
- le contrôle des signalisations de défaut et de dérangement,
- la vérification des sources d'alimentation (contrôle des tensions et courants, serrage des connexions, dépoussiérage),
- le contrôle des mises à la terre et des protections secteur du tableau,
- le graissage des différents organes mécaniques en mouvement,
- la vérification du bon fonctionnement des dispositifs de sécurité, verrouillage, arrêts coup de poing, etc.,
- les séries de tests statiques et dynamiques des stations, vérification du fonctionnement en pression et en dépression,
- l'examen et entretien des dispositifs de réglage.

Le remplacement des ampoules et voyants de l'ensemble des équipements est également à la charge du TITULAIRE.

36.2.4. Carnet d'entretien

Le TITULAIRE fournit un carnet d'entretien par appareil qui reste à demeure sur le site.

Le TITULAIRE tient à jour ces carnets, qui comportent les rapports de visite d'entretien et de dépannage, et mentionne :

- la date et la nature des travaux effectués,
- les pièces remplacées,
- les paramètres de fonctionnement des installations,
- les modifications ou améliorations paraissant possibles et souhaitables.

36.3. LIMITES DE PRESTATIONS POUR LA SECTION 9F

Toutes les installations du site sont à la charge du TITULAIRE pour cette section.

36.4. INSTALLATIONS ESSENTIELLES DE LA SECTION 9F

Les installations de transport pneumatique de documents sont considérées comme essentielles.

Les nacelles sont considérées comme essentielles lorsqu'elles remettent en cause :

- les opérations de maintenance,
- les opérations de nettoyage de la vitrerie.

Article 37. SECTION 9G : PORTES ET BARRIERES AUTOMATIQUES

37.1. GENERALITES ET PRESTATIONS MINIMALES DE LA SECTION 9G

Les prestations de cette section comprennent les opérations de **maintenance préventive et corrective de niveau 1 à 4.**

La nature, la fréquence et les qualifications requises, pour chaque opération, sont définies par le TITULAIRE, avec une validation préalable de l'ÉTABLISSEMENT PUBLIC.

Le TITULAIRE à l'obligation de faire intervenir une entreprise spécialisée dans le domaine des portes et barrières automatiques.

La fréquence minimale de maintenance préventive est **semestrielle, conformément à l'arrêté du 21 décembre 1993.**

Les gammes minimales de maintenance à réaliser figurent en annexe du présent document. Le TITULAIRE se doit de les compléter et de les adapter au besoin afin de garantir l'atteinte de ses objectifs de résultats.

Le TITULAIRE doit se conformer aux notices techniques des différents constructeurs des équipements.

Le TITULAIRE assure également le bon état de propreté et de l'aspect (dépoussiérage…) des équipements et locaux dont il a la charge.

Des précisions sur les prestations particulières sont apportées dans les paragraphes suivants.

37.2. PRESTATIONS PARTICULIERES DE LA SECTION 9G

37.2.1. Carnet d'entretien

Le TITULAIRE fournit un carnet d'entretien par appareil qui reste à demeure sur le site.

Le TITULAIRE tient à jour ces carnets, qui comportent les rapports de visite d'entretien et de dépannage, et mentionne :

- la date et la nature des travaux effectués,
- les pièces remplacées,
- les modifications ou améliorations paraissant possibles et souhaitables.

37.3. LIMITES DE PRESTATIONS POUR LA SECTION 9G

Toutes les installations du site sont à la charge du TITULAIRE pour cette section, à l'exception des portes et barrières automatiques situées en limite ou à l'intérieur des espaces concédés (parc de stationnement, librairie, restaurant gastronomique et café jardin).

37.4. INSTALLATIONS ESSENTIELLES DE LA SECTION 9G

Les installations de cette section considérées comme essentielles pour l'application du présent accord-cadre sont tous les équipements hors service qui ne pourraient être manœuvrés et fermés manuellement.

Article 38. SECTION 9H : ENTRETIEN DES EQUIPEMENTS DE REGIE TECHNIQUE

38.1. GENERALITES ET PRESTATIONS MINIMALES DE LA SECTION 9H

La maintenance préventive et corrective des équipements scénographiques et audiovisuels du site est assurée par le TITULAIRE dans le cadre de la section 9 « Multitechnique ». Il intervient en étroite collaboration avec les intervenants de la régie technique (section 12) et des représentants de l'ÉTABLISSEMENT PUBLIC en charge du suivi de cette section.

Les prestations de cette section comprennent les opérations de **maintenance préventive et corrective de niveau 1 à 4**.

Par dérogation aux spécifications du CCAP « Consommables, fournitures et pièces de rechanges », la fourniture des pièces de rechanges pour les équipements de la présente sous-section 9H ne sont pas intégrés au Forfait mais traité sur la base bordereau des prix unitaires (BPU).

La nature, la fréquence et les qualifications requises, pour chaque opération, sont définies par le TITULAIRE, avec une validation préalable de l'ÉTABLISSEMENT PUBLIC.

Des gammes minimales de maintenance à réaliser figurent en annexe « Gamme maintenance préventive » du présent document. Le TITULAIRE se doit de les compléter et de les adapter au besoin afin de garantir l'atteinte de ses objectifs de résultats.

Le TITULAIRE doit se conformer aux notices techniques des différents constructeurs des équipements.

Le TITULAIRE assure également le bon état de propreté et de l'aspect (dépoussiérage…) des équipements et locaux dont il a la charge.

Le TITULAIRE assure la planification et l'organisation de la maintenance préventive des équipements en fonction de leur utilisation et du programme d'occupation des espaces.

Il est tenu de veiller de manière régulière au bon fonctionnement des matériels et équipements scénographiques et audiovisuels, et procède pour ce faire à des tests bimensuels de l'ensemble des équipements.

La veille et la maintenance sont à réaliser de manière systématique pour vérifier le bon fonctionnement des matériels, en particulier en amont de manifestations d'envergure (cycles de spectacles de niveau 1, 2 et 3, colloques internationaux… cf. annexe du CCTP sur les manifestations). **Le matériel et les équipements doivent être en parfait état de fonctionnement pour chaque manifestation**.

En cas de défaut constaté des équipements et matériels, le TITULAIRE en informe l'ÉTABLISSEMENT PUBLIC, définit et propose les solutions correctives, et met en œuvre les réparations nécessaires.

Un suivi des actions de maintenance est réalisé dans SAM FM, en lien avec la gestion des stocks dans SAM FM, et des fiches de suivi sont établies pour toutes les actions de maintenance réalisées.

La nomenclature des équipements fait l'objet de listes présentées en annexe au présent CCTP. Ces listes sont données à titre indicatif. Il appartient au TITULAIRE de compléter, s'il le juge nécessaire, ces listes pour établir sa proposition car il ne saurait en aucun cas se prévaloir d'une quelconque omission.

38.2. MAINTENANCE DE L'ECLAIRAGE SCENIQUE ET MUSEOGRAPHIQUE DES EXPOSITIONS TEMPORAIRES

Pour les éclairages scéniques et muséographiques des espaces d'exposition temporaire et du théâtre, le TITULAIRE assure le remplacement correctif des lampes hors service et liste les luminaires défectueux en vue de leur remise en état.

Pour l'éclairage « difficile d'accès » (utilisation d'une nacelle ou d'un échafaudage mis en œuvre à la charge du TITULAIRE), ou pour les zones dites « sensibles », le relampage devient préventif conditionnel et doit prendre en compte toute la zone. Il est alors réalisé de façon systématique à une fréquence déterminée en fonction de la date du dernier relampage, de la durée de vie théorique des lampes et/ou de l'état de fonctionnement de la zone (% de lampes HS).

Lors du remplacement d'une lampe, le TITULAIRE doit :

- contrôler la fixation de l'appareil et les connexions électriques accessibles,
- réaliser son nettoyage complet et notamment le dépoussiérage des grilles, vasques, réflecteurs…,
- enregistrer les données techniques liées aux luminaires et sources lumineuses,
- enregistrer les dysfonctionnements ou luminaires en mauvais état nécessitant un dépannage ou remplacement à programmer.

Dans les zones d'expositions temporaires, le TITULAIRE réalisera de manière systématique durant les périodes d'inter-exposition la dépose, vérification, maintenance et repose de l'ensemble des éclairages.

Le TITULAIRE doit procéder à l'évacuation et au traitement des tubes à fluorescence usagés dans le respect de la législation et de la réglementation applicables en matière de protection de l'environnement et notamment de la loi n°75-633 du 15 juillet 1975 et le décret 2002-540 du 18 Avril 2002.

Le TITULAIRE remet à l'ÉTABLISSEMENT PUBLIC une copie des Bordereaux de Suivi des Déchets (BSD).

Le TITULAIRE fournit une synthèse quantitative mensuelle des lampes remplacées et détruites.

Concernant les projecteurs du théâtre, les caractéristiques des sources lumineuses et les volumétries annuelles indicatives associées sont données en annexe au présent CCTP. Cette prestation de relampage des projecteurs est intégrée au forfait du présent accord-cadre.

38.3. RONDES TECHNIQUES ET VERIFICATION DES MATERIELS

A minima, de manière hebdomadaire, le TITULAIRE fait intervenir du personnel qualifié et spécialisé pour une vérification des matériels et équipements audiovisuels du site afin de garantir leur bon état de fonctionnement.

38.4. LIMITES DE PRESTATIONS POUR LA SECTION 9H

Le TITULAIRE effectue ces prestations d'entretien maintenance des équipements audiovisuelles et scénographiques dans l'ensemble des espaces du musée : jardin, hall d'accueil du musée, galerie jardin, plateau des collections, muséothèque, théâtre, cinéma, salon de lecture…

Le volume indicatif annuel des activités et manifestations du musée à la charge du TITULAIRE est fourni en annexe au présent CCTP.

Toutes les installations du site sont à la charge du TITULAIRE pour cette section.

38.5. INSTALLATIONS ESSENTIELLES DE LA SECTION 9H

Les installations scéniques et audiovisuelles sont considérées comme essentielles lorsqu'elles remettent en cause le déroulement des expositions (ouverture au public) ou la réalisation des activités et manifestations.

Article 39. SECTION 9I : SECOND ŒUVRE ET MOBILIER

39.1. GENERALITES ET PRESTATIONS MINIMALES DE LA SECTION 9I

Les prestations de cette section comprennent les opérations de **maintenance préventive et corrective de niveau 1 à 3.**

La nature, la fréquence et les qualifications requises, pour chaque opération, sont définies par le TITULAIRE, avec une validation préalable de l'ÉTABLISSEMENT PUBLIC.

Il est rappelé au TITULAIRE l'importance de cette section pour l'ÉTABLISSEMENT PUBLIC. En effet, les ouvrages de cette section peuvent avoir un impact fort sur l'expérience du public au sein du musée. Il est donc attendu une réactivité et une efficacité dans les interventions du TITULAIRE : remise en état sous un (1) jour ouvré pour les demandes urgentes.

39.1.1. Entretien préventif

Les prestations d'entretien préventif sont assurées par un ou plusieurs agents spécialisés au cours de visites au moins semestrielles.

Les opérations minimales d'entretien préventif comprennent :

- la vérification du bon fonctionnement de tous les ouvrages,
- la vérification du mobilier des espaces (cinéma, salle de réunion, théâtre,…),
- les réglages nécessaires suite à ces vérifications, notamment les jeux des menuiseries, (y compris les portes coupe-feu), les gâches et ventouses de contrôle d'accès.

Portes coupe-feu

Les vérifications périodiques doivent être réalisées **par une entreprise certifiée APSAD F16** (fermetures coupe-feu).

Les opérations d'entretien et de vérification sont réalisées lors de **visites annuelles** conformément à la règle R16 de l'APSAD.

39.1.2. Entretien correctif

Les prestations d'entretien correctif comprennent :

- le remplacement de la quincaillerie, et en particulier les serrures, ferme-porte, compas...,
- le remplacement des menuiseries endommagées,
- le remplacement si nécessaire des gâches électriques ou ventouses de contrôle d'accès,
- le réglage et la remise en état des guides, articulations, fixations et transmissions des occultations solaires,
- le réglage et la remise en état du mobilier des espaces (cinéma, salle de réunion, théâtre,…),

- le remplacement si nécessaire des stores d'occultations solaires,
- la (re)fixation des supports de signalétique défaillants,
- Les petites adaptations de type menuiserie mobilier (percements, ouvertures, sciages, …),
- le remplacement des ampoules, leds et alimentations des signalétiques lumineuses,
- les réfections localisées suite à des chocs ou des fissures (enduit…), à des décollements, etc. et les retouches de peinture associées, sur des surfaces n'excédant pas 6 m²,
- les remplacements de dalles de faux-plafond, de faux-plancher ou de revêtement de sol (hors résines), sur des surfaces n'excédant pas 6 m².

Pour l'application du présent accord-cadre, une réfection localisée est une réfection représentant une surface inférieure ou égale à 6 m². Y compris pour les réfections en cas de dégradation

Dans le cas d'une réfection sur une surface supérieure à 6 m², une franchise équivalente à une réfection sur 6 m² est prise en charge par le TITULAIRE et déduite de son devis.

En particulier, le TITULAIRE prévoit une ronde hebdomadaire dans les espaces publics afin de réaliser les retouches de peintures nécessaires. Le TITULAIRE doit s'assurer que les peintures ou revêtements utilisés dans les espaces à proximité des œuvres (zones d'exposition, réserves, etc.) contiennent le moins de COV ou de produit toxique possible. Pour cela, le TITULAIRE fournira pour validation à l'ÉTABLISSEMENT PUBLIC l'ensemble des fiches de données sécurité des produits utilisés dans ces espaces.

39.1.3. Compactus

La maintenance préventive et corrective des compactus situés dans les différents espaces du musée, notamment dans les réserves objet et médiathèque, est à la charge du TITULAIRE.

39.1.4. Portes et rideaux de délimitation des chantiers d'exposition temporaires

Les pose et dépose des délimitations de chantier pour les expositions temporaires est à la charge du TITULAIRE (voir annexe Prestations concernant les expositions temporaires).

39.1.5. Gestion des clés

Le TITULAIRE assure :

- la gestion des clés qui lui sont confiées (exemplaires utiles à ses prestations et exemplaires à disposition sur le site pour d'autres intervenants autorisés),
- la gestion et l'approvisionnement des cylindres et clés sur organigramme. Les fournitures restent toutefois facturées hors forfait après validation par l'ÉTABLISSEMENT PUBLIC,
- les interventions de dépannage et de réparation des cylindres, serrures…

39.2. LIMITES DE PRESTATIONS DE LA SECTION 9I

Tous les ouvrages et équipements du site sont à la charge du TITULAIRE pour cette section, à l'exception de ceux situés dans les espaces concédés (parc de stationnement, librairie, restaurant gastronomique et café jardin).

39.3. INSTALLATIONS ESSENTIELLES DE LA SECTION 9I

Les installations de cette section considérées comme essentielles pour l'application du présent accord-cadre sont les suivantes :

- les portes coupe-feu asservies à la détection incendie,
- les portes d'accès au site depuis l'extérieur, ou d'accès aux locaux spécifiques (réserves des œuvres, informatique…) dès lors qu'elles ne peuvent pas être refermées à clé.

Article 40. SECTION 9J : CLOS COUVERT

40.1. GENERALITES ET PRESTATIONS MINIMALES DE LA SECTION 9J

Les prestations de cette section comprennent les opérations de **maintenance préventive et corrective de niveau 1 à 3.**

La nature, la fréquence et les qualifications requises, pour chaque opération, sont définies par le TITULAIRE, avec une validation préalable de l'ÉTABLISSEMENT PUBLIC.

40.2. PRESTATIONS PARTICULIERES DE LA SECTION 9J

40.2.1. Ouvrages de façades

Les prestations d'entretien préventif sont assurées par un ou plusieurs agents spécialisés au cours de visites **au moins annuelles**.

Les opérations minimales d'entretien comprennent :

- l'examen général des ouvrages de façades visibles. A ce titre, le TITULAIRE fournit et met en place tous les témoins nécessaires,
- le réglage des jeux de tous les ouvrants,
- la vérification des ouvrants pompier (contrôle de l'ouverture de l'ouvrant via le carré pompier,…),
- la vérification du bon fonctionnement et le remplacement de la quincaillerie,
- le contrôle de l'état des joints d'étanchéité des ouvrants et leur changement si nécessaire,
- le contrôle par l'intérieur des éventuelles traces d'infiltration,
- le repérage et le suivi des fissures, décollements…,
- l'inspection de tous les ouvrages complémentaires et points singuliers tels que balcons, garde-corps, signalétique, joints de dilatation, grille de ventilation, brise-soleil…,
- l'enlèvement des mousses, herbes…,
- les essais d'aspersion que le TITULAIRE juge nécessaires, sous réserve de ne pas générer de désordres complémentaires dans le bâtiment,
- le contrôle des joints de toutes les menuiseries.

Au titre de la maintenance corrective, le TITULAIRE assure la mise en place des mesures conservatoires en cas de vitrages cassés (mise en place de protections contreplaquées…).

Façades non équipées de nacelles de nettoyage

L'attention du TITULAIRE est attirée sur le fait que les façades suivantes sont dépourvues de nacelles de nettoyage :

- les façades du bâtiment Branly,
- les façades du bâtiment Auvent,
- la partie ouest de la façade sud du bâtiment Musée située entre les passerelles de liaisons et l'immeuble mitoyen situé à l'ouest,
- la façade est du bâtiment Musée,
- les façades sud et est du bâtiment Université.

Il est à noter que la façade nord du bâtiment Branly et les façades sud et est du bâtiment Université sont accessibles par nacelle automotrice depuis la voirie publique.

Les opérations de maintenance et d'entretien doivent tenir compte de ces dispositions.

Brise-soleil des façades Branly et Auvent

La façade sud du bâtiment Branly et les façades sud et est du bâtiment Auvent comportent des brise-soleil mobiles dont l'entretien est à la charge du TITULAIRE (vérification des patins en téflon, facilité de manœuvre, maintien en positions choisies par l'utilisateur, etc.).

Porte monumentale du théâtre

Le théâtre est équipé d'une porte monumentale en éléments verriers permettant sa mise en communication avec le jardin et le théâtre de verdure.

Pour cette porte, le TITULAIRE doit mettre en place une procédure détaillée de fermeture et d'ouverture et réaliser les opérations de maintenance spécifique tous domaines techniques confondus (mécanique, électricité, second œuvre, etc.).

40.2.2. Couvertures et toitures terrasses

Les prestations d'entretien préventif sont assurées par un ou plusieurs agents spécialisés au cours de visites **au moins semestrielles**. Le TITULAIRE doit notamment se conformer aux indications précisées dans le DTU 43.1.

Les opérations minimales d'entretien comprennent :

- l'examen général des ouvrages d'étanchéité et de couvertures visibles. A ce titre, le TITULAIRE fournit et met en place tous les témoins nécessaires,
- le contrôle par la sous-face des ouvrages des éventuelles traces d'infiltration (visite du dernier niveau ou des combles y compris manipulation des faux-plafonds),
- l'inspection de tous les ouvrages complémentaires et points singuliers tels que souches, édicules, lanterneaux, noues, chéneaux, faîtages, acrotères, relevés, joints de dilatation, ventilation…,

- les réfections localisées sur 6 m²,
- les travaux préventifs sur les parties usées ou qui risquent de présenter une défaillance avant la visite suivante,
- la vérification et le nettoyage des chéneaux, gouttières, entrées d'eaux pluviales, zones de rétention d'eau,
- l'enlèvement des mousses, herbes, nids et fientes de volatiles, volatiles morts…,
- la remise en place des protections d'étanchéité (apport si nécessaire et ratissage des gravillons en une couche d'épaisseur constante, calage des dalles sur plots…),
- l'enlèvement des détritus et menus objets,
- les essais de mise en eau que le TITULAIRE juge nécessaires sous réserve de ne pas générer de désordres complémentaires dans le bâtiment,
- la réalisation des prélèvements pour vérification ou essais en laboratoire, même si ceux-ci ne sont pas à la charge du TITULAIRE.

L'emploi de produits désherbants est possible sous réserve qu'il n'y ait pas d'incompatibilité entre eux et les éléments constituant la couverture, l'étanchéité, sa protection et les dispositifs d'évacuation des eaux pluviales. Ces produits ne devront en aucune manière pouvoir être en contact avec les terrasses plantées.

Terrasses avec platelages bois

Les terrasses concernées sont celles des bâtiments Branly, Auvent, Université et la terrasse de la Médiathèque.

Pour ces terrasses, les opérations annuelles de maintenance du TITULAIRE (nettoyage, vérification des étanchéités, entrées d'eau, ventilations hautes, évents, garde-corps, etc.), doivent prendre en compte la nécessité :

- d'un retrait des platelages bois de type parquet en procédant au retrait partiel des éléments de platelage pour accéder aux entrées d'eau,
- de procéder dans la même séquence aux divers nettoyages et entretiens,
- de reposer les platelages bois dès la fin des opérations de maintenance.

Terrasse sud de la galerie jardin

L'étanchéité de la terrasse sud de la galerie jardin est constituée d'une membrane souple. Le TITULAIRE doit tenir compte de cette spécificité tant pour les modalités d'accès et de transit sur cette étanchéité, que pour les opérations d'entretien et de maintenance.

Terrassons de la façade nord du bâtiment Musée

La façade nord du bâtiment Musée comporte des terrassons situés au niveau du plateau des collections permanentes (niveau R2) dont l'accès se fait par nacelle sur rail à partir du niveau terrasse du bâtiment Musée.

En cas de non disponibilité de la nacelle de la façade nord, le TITULAIRE doit la mise en œuvre des moyens spécifiques d'accès afin d'assurer les opérations annuelles de maintenance de ces terrassons.

Le TITULAIRE doit entretenir ces terrassons avec une vigilance particulière compte tenu de la gravité du risque en cas de mauvais entretien, d'infiltrations ou de bouchements (présence des objets et œuvres sur le plateau des collections permanentes situé au niveau R1).

Décaissés sur les terrasses

Les terrasses comportent des décaissés qui accueillent les éléments techniques tels de ventilateurs, extracteurs, etc. Ces décaissés sont à entretenir et maintenir par le TITULAIRE au même titre que les terrasses.

Terrasse du bâtiment Musée niveau R5

La terrasse du bâtiment musée comporte des caniveaux de recueil des eaux de pluies et des entrées d'eau dépressionnaires qui sont à entretenir par le TITULAIRE avec une vigilance particulière compte tenu de la gravité du risque en cas de bouchements ou de mauvais entretien (présence des objets et œuvres sur le plateau des collections permanentes situé au niveau R2).

Le TITULAIRE assure une surveillance visuelle périodique, **au moins une fois par mois**, du joint de dilatation entre les blocs est et ouest du bâtiment Musée. Il en communique sans délais le résultat à l'ÉTABLISSEMENT PUBLIC.

Le TITULAIRE assure l'entretien et la maintenance des paravents en verre situés en limite de l'espace restaurant avec la terrasse musée.

Le caniveau du dôme à la périphérie du restaurant doit faire l'objet d'opérations d'entretien et de maintenance spécifique de la part du TITULAIRE, comprenant également les entrées d'eau de ce caniveau.

Terrasses des passerelles de liaisons

Le TITULAIRE assure l'entretien et la maintenance des terrasses des passerelles de liaisons entre bâtiments au même titre que les autres terrasses. En cas d'accès difficiles et/ou d'absence de protections, le TITULAIRE assure la mise en place des dispositifs nécessaires à l'entretien et à la maintenance, puis le retrait de ces dispositifs en fin d'opération.

Le TITULAIRE assure également l'entretien et la maintenance de la sous-face de ces passerelles, comprenant la mise en place temporaire de moyens d'accès et de protections et leur dépose en fin d'opération.

40.2.3. Étanchéité et caniveaux du niveau jardin participant au clos et couvert des infrastructures

Étanchéité du niveau JB

L'étanchéité du niveau JB est inaccessible puisque située sous le jardin. A titre préventif, le TITULAIRE met en place une procédure pour repérer visuellement toutes anomalies telles que tâche en plafond, suintement, venue d'eau. Cette procédure comprend, pour le moins, une inspection visuelle mensuelle de l'ensemble des locaux et espaces du niveau JB.

Toute apparition suspecte, relevée lors des inspections du TITULAIRE ou signalée par l'ÉTABLISSEMENT PUBLIC, doit être gérée conformément aux dispositions relatives à la gestion des venues d'eau.

Le contrôle et l'entretien de l'étanchéité cuves situés sous les bancs du jardin (clairière du Candi et jardin de la Cistude) est également à la charge du TITULAIRE.

Caniveaux

Le bon entretien des caniveaux de recueil des eaux du niveau jardin et la parfaite étanchéité des emboîtements des descentes d'eaux pluviales, situés au-dessus des réserves des objets du niveau JB ou pouvant avoir un impact sur l'étanchéité à l'eau des infrastructures, doit faire l'objet d'une vigilance particulière de la part du TITULAIRE.

Sont notamment concernés :

- les caniveaux en pied de la façade du restaurant du personnel,
- les caniveaux en pied de la billetterie et de l'accès à l'ascenseur P10 menant à la terrasse du musée,
- les siphons dans l'espace à l'air libre situé au sud de la billetterie donnant accès au local technique et la sortie de l'escalier de secours,
- les caniveaux situés en partie basse du théâtre de verdure recueillant, entre autres, les eaux d'orages,
- les caniveaux et siphons des escaliers de secours.

Toute fuite sur ces caniveaux, siphons et entrées d'eau doit être gérée conformément aux dispositions relatives à la gestion des venues d'eau.

40.2.4. Parois moulées périphériques

Les infrastructures du musée du quai Branly – Jacques Chirac sont protégées de la poussée des terres et de l'eau par une enceinte périphérique constituée de parois moulées. Par définition les parois moulées sont des ouvrages relativement étanches qui laissent donc passer un débit de fuite résiduel qu'il convient de suivre et de gérer. Les venues d'eau sont recueillies dans des cunettes situées en pieds de parois moulées, équipées de siphons. La majorité des cunettes et des siphons sont accessibles.

Le TITULAIRE doit notamment assurer les actions d'entretien et de maintenance suivantes :

- les cunettes doivent être régulièrement nettoyées – au moins annuellement, notamment celles des réserves des niveaux S1 et JB, afin d'éviter toute stagnation d'eau propice au développement de moisissures, d'infestations et de production d'humidité,
- les siphons doivent être régulièrement nettoyés – au moins annuellement,
- en cas de venue d'eau, par exemple par un joint de parois moulées ou par un point particulier de la paroi : mise en œuvre de toutes les dispositions de maintenance palliative afin de réduire les conséquences de la venue d'eau (par exemple mise en place de batardeaux, mise en place de déshumidificateurs mobiles, préconisation de transfert de livres ou d'objets, etc.), et établissement de propositions de mesures curatives.
- en cas d'apparition de traces d'humidités sur une contre cloison de paroi moulée : ouverture ponctuelle de la contre cloison, recherche de la cause de la présence d'humidité, et établissement de propositions de mesure curatives.
- La vérification et l'entretien des batardeaux, de leurs joints et de la quincaillerie associée doivent être réalisés annuellement.

L'eau de débit de fuite résiduel des parois est dirigée, via les siphons, dans le vide sanitaire et récupérée dans le réseau souterrain de recueil des eaux d'exhaure qui comprennent, d'une part, les eaux de débit résiduel des parois moulées et, d'autre part, les eaux d'exhaure qui proviennent du fond de fouille. Le débit global doit être surveillé et corrélé avec le niveau de la Seine. L'analyse des débits doit faire l'objet d'un chapitre spécifique du reporting mensuel.

Toute anomalie sur les débits d'exhaure doit, dans les vingt-quatre (24) heures qui suivent la détection de l'anomalie, faire l'objet d'une note à l'ÉTABLISSEMENT PUBLIC comportant notamment :

- l'identification précise de l'anomalie,
- son explication a priori,
- un protocole de recherche des causes,
- les moyens mis en œuvre pour pallier les conséquences de l'augmentation de débit (par exemple mise en place de pompes complémentaires, modification du fonctionnement des pompes SOTERKENOS, mise en place de batardeaux, etc.),
- analyses des causes et mise en œuvre de mesures curatives ou propositions de modifications.

40.2.5. Gestion des venues d'eau

Le TITULAIRE doit assurer la mise en œuvre d'une procédure de gestion des venues d'eau, ayant, a priori, comme origine un défaut d'étanchéité à l'eau du clos et couvert (y compris pour les zones en infrastructure), comportant notamment :

1- Au moment de la découverte de la fuite :

- la mise en place immédiate des moyens nécessaires pour pallier l'entrée d'eau et en minimiser les conséquences,
- le repérage systématique sur un plan du niveau concerné de l'origine constatée de l'entrée d'eau,
- l'heure précise du constat,
- la quantification de l'intensité de l'entrée d'eau,
- la description précise des dégâts constatés avec photographies à l'appui,
- la remise d'un document comportant ces éléments à l'ÉTABLISSEMENT PUBLIC dans les quatre (4) heures suivant la découverte de l'entrée d'eau.

2- Dans les vingt-quatre (24) heures suivant la découverte de l'entrée d'eau, remise à l'ÉTABLISSEMENT PUBLIC d'un document comprenant :

- les documents du point 1 ci-dessus,
- les conditions météorologiques du moment, notamment celles précédant l'apparition de l'évènement (pluie, vent, neige, grêle, orages, etc.), quantifiées par les conditions physiques de ces évènements (hauteur en mm par heure sur un m² pour la pluie, vitesse en m/s et sens du vent, durée de l'événement, etc.),
- les recherches engagées pour qualifier l'origine de la fuite et les premières conclusions avec descriptions des mesures palliatives et/ou curatives mises en œuvre,
- s'il s'agit d'une fuite récurrente, explications des actions correctives mises en œuvre antérieurement et conclusions.

3- Après les vingt-quatre (24) heures suivant la découverte, recherche de l'origine de la venue d'eau et traitement curatif :

- protocole de recherche de ou des origines de la fuite si elles n'ont pas été repérées sous les 24 heures avec un programme détaillé de recherche et un calendrier prévisionnel,
- rapport journalier à l'ÉTABLISSEMENT PUBLIC sur l'avancement de la recherche de l'origine de la venue d'eau et du traitement curatif,
- mise en place de moyens palliatifs complémentaires en cas de survenance de nouveaux évènements météorologiques similaires aux précédents (exemples : condamnation de zones, retraits d'œuvres, mise en place de protections, consignation de certains réseaux, balisage, signalétique, etc.) jusqu'à la réalisation des mesures curatives.

40.2.6. Défaut d'étanchéité à l'air (entrée de volatiles)

Le TITULAIRE doit assurer la mise en œuvre d'une procédure opérationnelle relative au traitement des entrées de volatiles, notamment dans le bâtiment Musée, comportant pour le moins :

1- Au moment de la découverte de la présence de volatiles :

- la mise en place immédiate des moyens nécessaires à la capture des volatiles, à savoir l'installation immédiate d'une cage à capture,
- nettoyage immédiat des éventuelles nidifications et déjections, (il est précisé que le nettoyage des déjections est limité aux objets non patrimoniaux),

- le repérage systématique de l'origine constatée ou supposée de l'entrée des volatiles sur un plan du niveau concerné avec un rapport précisant le détail des constatations avec prises de photographies,
- la remise d'un document comportant ces éléments à l'ÉTABLISSEMENT PUBLIC dans les huit (8) heures suivant la découverte des volatiles avec précision sur un éventuel échec relatif aux captures.

2- Dans les quarante huit (48) heures suivant la découverte de la présence de volatiles :

- poursuite de la capture à l'aide d'une cage à capture si non aboutie sous les 8 heures,
- recherche des points d'entrée potentiels avec repérage sur plan et photographies,
- description des mesures correctives mises en œuvre (palliatives et ou curatives),
- s'il s'agit d'une entrée qui avait déjà été traitée, explications des actions correctives mises en œuvre antérieurement et conclusions,
- protocole de recherche du ou des origines de l'entrée des volatiles si elles n'ont pas été repérées sous les 48 heures avec un programme détaillé de recherche et un calendrier prévisionnel.
- l'obligation de nettoyage des éventuelles nidifications et déjections (il est précisé que le nettoyage des déjections est limité aux objets non patrimoniaux)

3- Après les quarante (48) heures suivant la découverte de la présence de volatiles, recherche de l'origine de l'entrée et traitement curatif :

- poursuite de la capture à l'aide d'une cage à capture si non aboutie sous les 48 heures – nb : sans pigeon captif.
- rapport journalier à l'ÉTABLISSEMENT PUBLIC sur l'avancement de la recherche de l'origine de l'entrée des volatiles et du traitement curatif,
- mise en place de moyens complémentaires palliatifs jusqu'à la réalisation des mesures curatives tels que renforcement du nettoyage, mise en place de protections, etc.
- l'obligation de nettoyage des éventuelles nidifications et déjections (il est précisé que le nettoyage des déjections est limité aux objets non patrimoniaux).
- Il est interdit d'opérer avec une méthode pouvant induire des éclaboussures de sang, sauf autorisation particulière du représentant de l'Établissement public et présence du DPC.

40.3. LIMITES DE PRESTATIONS DE LA SECTION 9J

Tous les ouvrages et équipements du site sont à la charge du TITULAIRE pour cette section.

Le remplacement des vitrages et des menuiseries extérieures n'est pas inclus dans la part forfaitaire de l'accord-cadre.

40.4. INSTALLATIONS ESSENTIELLES DE LA SECTION 9J

Les installations de cette section considérées comme essentielles pour l'application du présent accord-cadre sont les suivantes :

- les fenêtres et portes fenêtres donnant sur l'extérieur, dès lors qu'elles ne peuvent pas être refermées,
- tout élément de toiture ou d'étanchéité lorsqu'une fuite ou infiltration est constatée.

Article 41. SECTION 9K : OUVRAGES ET AMENAGEMENTS EXTERIEURS

41.1. GENERALITES ET PRESTATIONS MINIMALES DE LA SECTION 9K

Les prestations de cette section comprennent les opérations de maintenance préventive et corrective de niveau 1 à 3.

La nature, la fréquence et les qualifications requises, pour chaque opération, sont définies par le TITULAIRE, avec une validation préalable de l'ÉTABLISSEMENT PUBLIC.

Les prestations d'entretien préventif sont assurées par un ou plusieurs agents spécialisés au cours de visites au moins trimestrielles.

Dans le cadre des prestations d'entretien correctif, le TITULAIRE assure les réfections localisées sur tous les ouvrages dont il a la charge (fissures, chocs…).

Pour l'application du présent accord-cadre, une réfection localisée est une réfection représentant une charge de travail inférieure à 8 heures sur site avec un montant global de fournitures inférieur ou égal à 500 €HT.

41.2. PRESTATIONS PARTICULIERES DE LA SECTION 9K

41.2.1. Voiries extérieures et souterraines

Le TITULAIRE assure l'entretien des voiries extérieures et souterraines (circulations véhicules, cheminements piétons…).

Ces travaux comprennent au minimum :

- l'enlèvement des mousses, herbes…,
- le rebouchage des nids de poule,
- le rebouchage, le remblayage et le reprise du revêtement (enrobé, béton…).

41.2.2. Mobilier extérieur

Le TITULAIRE assure l'entretien du mobilier et ouvrage boisés des espaces extérieurs.

Ces travaux comprennent au minimum :

- l'enlèvement des mousses,
- le resserrage des éléments de fixations,
- le traitement des éléments boisés en cas de nécessité,…

41.3. LIMITES DE PRESTATIONS DE LA SECTION 9K

Tous les ouvrages et équipements du site sont à la charge du TITULAIRE pour cette section, à l'exception de ceux situés dans le parc de stationnement en concession.

Article 42. SECTION 9L : ÉQUIPEMENTS DE CUISINE

42.1. GENERALITES ET PRESTATIONS MINIMALES DE LA SECTION 9L

Les prestations de cette section comprennent les opérations de maintenance préventive et corrective de niveau 1 à 4.

La nature, la fréquence et les qualifications requises, pour chaque opération, sont définies par le TITULAIRE, avec une validation préalable de l'ÉTABLISSEMENT PUBLIC.

Les gammes minimales de maintenance à réaliser figurent en annexe du présent document. Le TITULAIRE se doit de les compléter et de les adapter au besoin afin de garantir l'atteinte de ses objectifs de résultats.

Le TITULAIRE doit se conformer aux notices techniques des différents constructeurs des équipements.

Des précisions sur les prestations particulières sont apportées dans les paragraphes suivants.

42.2. PRESTATIONS PARTICULIERES DE LA SECTION 9L

42.2.1. Horaires spécifiques d'intervention

Afin de ne pas gêner l'exploitation du restaurant, l'entretien des équipements de cuisine doit être effectué en dehors des heures de fonctionnement des cuisines, et hors heures de service pour les équipements en salle de restauration.

42.2.2. Équipements de réfrigération

Outre les vérifications régulières visuelles des niveaux de fluides frigorigènes, le TITULAIRE contrôle l'absence de fuite de fluide frigorigène des équipements de réfrigération suivant les périodicités définies par la réglementation et notamment le règlement Européen n°517/2014 datant d'avril 2014 et par l'arrêté du 29 février 2016. Cette intervention est réalisée par un opérateur détenteur d'une attestation de capacité.

Ces vérifications font l'objet de rapports CERFA transmis au plus tard quinze (15) jours après la fin de chaque visite de vérification.

Le TITULAIRE appose, sur chaque équipement contrôlé, le marquage défini à l'arrêté du 29 février 2016.

42.3. LIMITES DE PRESTATIONS DE LA SECTION 9L

Tous les équipements du site sont à la charge du TITULAIRE pour cette section, à l'exception de ceux situés dans les espaces concédés (restaurant gastronomique et café jardin).

42.4. INSTALLATIONS ESSENTIELLES DE LA SECTION 9L

Les installations de cette section considérées comme essentielles pour l'application du présent accord-cadre sont les suivantes :

— les équipements de réfrigération ;
— les autres équipements de cuisine durant les heures de préparation et de distribution des repas.

Article 43. SECTION 9M : PERFORMANCE ENERGETIQUE

43.1. DESCRIPTION GENERALE DES PRESTATIONS DE LA SECTION 9M

43.1.1. Politique énergétique de l'ÉTABLISSEMENT PUBLIC

L'ÉTABLISSEMENT PUBLIC souhaite inscrire le site dans une démarche d'amélioration continue de sa Performance Énergétique.

Les principaux axes d'amélioration sont :

— **Sobriété**, via la maîtrise et la modération des consommations d'énergies et la définition, à travers différents reporting, d'indicateurs de performance pertinents et adaptés aux activités du site,
— **Efficacité**, via l'amélioration continue de la performance, la réduction de son empreinte carbone et la mise en place d'un plan d'actions d'amélioration,
— **Innovation**, via la mise en place de divers outils innovants de pilotage ou de collecte de données et sa volonté d'être à l'écoute des dernières solutions à travers une veille technologique renforcée.

Ces axes d'amélioration sont à décliner et adapter sur le périmètre confié au TITULAIRE dans le respect des engagements contractuels et des exigences de la réglementation.

43.1.2. Transversalité des prestations

Les prestations liées à la gestion des énergies, au suivi et à l'amélioration de la performance énergétique concernent la plupart des sections techniques du périmètre contractuel.

Dans ce contexte, l'ÉTABLISSEMENT PUBLIC souhaite mettre en exergue ces prestations et les aborder de manière transversale.

Ces prestations sont en conséquence décrites dans le présent article et devront faire l'objet de moyens spécifiques associés à une organisation opérationnelle transversale. Cette organisation et ces moyens seront décrits dans le mémoire du TITULAIRE.

L'exploitation et la maintenance des équipements et installations concernés par la gestion des énergies (compteurs, sous-compteurs, systèmes GTB…) restent rattachées aux différentes sections techniques accueillant lesdits équipements. Cependant, les prestations « intellectuelles », ainsi que les éventuels outils mis en place à l'initiative du TITULAIRE, liées à l'exploitation des données, sont regroupées dans la présente section.

43.1.3. Enjeux et principes généraux de la démarche

Enjeux

Les principaux enjeux de la démarche sont les suivants :

— améliorer et fiabiliser la collecte de données, le suivi des comptages et des indicateurs des consommations associés,
— mettre en œuvre des actions ciblées d'amélioration de la performance énergétique et en valider l'impact,
— optimiser durablement et pérenniser les consommations en énergies et fluides tout en respectant un plafonnement contractuel.

Principes généraux

La mise en place de la démarche est proposée suivant les principes généraux décrits ci-dessous :

— Période Transitoire :

- réalisation d'un audit énergétique complet du site,
- établissement d'un plan d'action associé à l'audit énergétique,
- mise en place du suivi des consommations de énergies et fluides (liste et index des compteurs, synoptiques de comptage, procédures de relevé des compteurs, cadres de suivi des consommations…).

— Période d'Exploitation :

- cycle permanent de suivi et d'analyse des consommations,
- maîtrise des consommations : mise en place d'une clause de plafonnement des consommations,
- amélioration des consommations : mise en place d'un plan de progrès visant à l'amélioration continue de la performance énergétique,
- assistance et conseil sur l'ensemble des sujets liés à la Performance Énergétique.

43.2. MISE EN PLACE DES PRESTATIONS DURANT LA PERIODE TRANSITOIRE

43.2.1. Mise en place du suivi des consommations de fluides et énergies

Dans le cadre des prestations de la Période Transitoire, le TITULAIRE s'engage, au plus tard à l'issue de la Période Transitoire, à mettre en place l'ensemble des documents et procédures d'exploitation visant à relever, calculer, suivre et analyser les consommations en énergies et fluides du site.

Cette étape comprend notamment :

— le recensement des compteurs, sous-compteurs et plus généralement des possibilités de comptage pour chaque catégorie d'énergies et fluides (technologie, localisation, méthode de relevé…),
— la création, pour chaque catégorie d'énergies et fluides, d'un synoptique de comptage détaillé sur lequel figure l'ensemble des compteurs et sous-compteurs,
— la mise en place de cadres et procédures de relevé des compteurs : fiche de relevé, cadre de suivi, fréquence, méthode…,
— la mise en place d'une trame générale de plan de mesure et de vérification, respectant la note méthodologique qui aura été présenté par le TITULAIRE dans son mémoire technique.
— l'établissement des procédures de collecte des données de facturation et des données de comptage électrique « TOP 10 MINUTES ».

43.3. SUIVI ENERGETIQUE EN PERIODE D'EXPLOITATION

43.3.1. Cycle permanent de suivi énergétique

Un cycle permanent de suivi énergétique est assuré par le TITULAIRE.

Les énergies et fluides concernés sont les suivants :

— électricité,
— réseau urbain chaud,
— réseau urbain froid,
— eau de ville.

Pour chaque énergie ou fluide, le suivi énergétique est basé sur le même principe comparatif avec :

— valeur de consommation mensuelle, à minima sur 12 mois glissants,
— évolution mensuelle du cumul, par année civile en cours, en comparaison de l'année précédente,
— moyenne des années antérieures : mensuelle et cumulée,
— écart en % par rapport à la moyenne des années antérieures,
— mise en corrélation entre consommations issues des relevés de compteurs et consommations figurant dans les factures des concessionnaires.

Ces suivis sont à mettre en place selon des grilles spécifiques développées par le TITULAIRE. Ils sont nécessairement adaptés au site et à ses activités. Ils sont basés sur la définition de ratios qualitatifs et quantitatifs pertinents.

Le TITULAIRE développe ses méthodes de suivi et d'optimisation en fonction des possibilités propres au site et aux installations.

Ces développements concernent notamment la mise en place d'un suivi :

— de ratios au m²,
— des courbes de charge électriques et appels de puissance,
— de ratios au nombre de visiteurs, au nombre de couverts ou autres,
— des rendements (COP…),

— des consommations éventuellement corrigées des DJ,
— etc.

L'analyse du suivi énergétique, assurée par le TITULAIRE, permettra de réaliser la synthèse périodique avec définition systématique des voies de progression ou des actions correctives à mettre en place.

43.3.2. Exploitation d'outils informatiques

Afin de faciliter le suivi énergétique, l'ÉTABLISSEMENT PUBLIC met, à disposition du TITULAIRE, différents outils informatiques. Les formations préalables nécessaires à la parfaite utilisation et exploitation de ces outils sont à charge du TITULAIRE. La liste ci-dessous n'est pas limitative et susceptible d'évoluer.

Solution « EAU DE PARIS »

Dès sa mise en place, le TITULAIRE s'engage à exploiter le portail web de données de consommation d'eau de ville mis à disposition par EAU DE PARIS. Cette interface permet de suivre les consommations et de paramétrer des seuils d'alertes automatiques.

GTB

Le TITULAIRE s'engage à exploiter l'intégralité des fonctionnalités disponibles sur la GTB (synthèses défauts, températures, lois de soufflage, création de tendances, comptages, etc.).

Le TITULAIRE doit mettre en place, via le cahier de suivi GTB, un suivi historique des modifications de paramétrages (températures de consignes, lois paramétrées, ECS, programmes horaires, etc.).

De plus, le TITULAIRE assure un suivi en « temps réel » de tous les paramètres importants permettant de maîtriser les consommations d'énergies (températures, comptages, etc.), via notamment le paramétrage d'alarmes à déclenchement automatique. En cas d'alarme déclenchée, le TITULAIRE présente dans son rapport d'exploitation les mesures prises pour corriger le défaut.

Courbes de charge électriques

Bien qu'aucun outil spécifique de suivi des courbes de charge électriques générales n'ait, pour l'instant, été mis en place par l'ÉTABLISSEMENT PUBLIC, le TITULAIRE s'engage à collecter et analyser ces données via son propre outil de traitement (logiciel tableur ou autres).

Le TITULAIRE organise la mise en forme et l'analyse de ces données « TOP 10 MINUTES », qui seront à collecter mensuellement auprès du concessionnaire avec l'accord et le concours de l'ÉTABLISSEMENT PUBLIC. Chaque courbe de charge hebdomadaire doit être critiquée avec analyse des atypismes et singularités, et comparaison avec les valeurs historiques (années, mois, semaines précédentes).

43.3.3. Optimisation énergétique et voies d'amélioration

Le suivi énergétique s'établit dans le souci permanent de la maîtrise et de la rationalisation des dépenses énergétiques.

Cette optimisation conjuguée des coûts et des services se fonde sur les analyses mensuelles faites par le TITULAIRE sur chacun des éléments de suivi.

Dans sa recherche permanente d'amélioration de l'efficacité énergétique, le TITULAIRE précisera les possibilités existantes sur chacun des axes suivants :

— adaptation tarifaire des contrats de fourniture d'énergie (puissance souscrite, type d'abonnement…),
— optimisation et adaptation de la conduite des installations,
— programmation des équipements (réduits, jours de fermeture, etc.),
— régulation des équipements,
— réduction des pertes,
— possibilités de récupération,
— modifications et changement d'équipements.

Chacune des préconisations formulées par le TITULAIRE devra être argumentée, en détaillant notamment les impacts sur les consommations, sur les dépenses et en les classants par ordre de priorité.

Par ailleurs, tout dysfonctionnement, dérive et/ou consommation anormale doit donner immédiatement lieu aux actions correctives nécessaires et l'ÉTABLISSEMENT PUBLIC doit en être informer sans délai. En cas de dérive non signalée par écrit à l'ÉTABLISSEMENT PUBLIC, une pénalité égale au montant du dépassement de consommation peut lui être appliquée.

43.3.4. Rapports

Attendus généraux en termes de reporting du suivi des consommations

Le TITULAIRE établit :

— un rapport mensuel dédié de « SUIVI ÉNERGÉTIQUE Mois M » intégrant :

- l'ensemble des tableaux de suivi et graphiques associés,
- les analyses critiques sur les consommations resituées dans leurs contextes (horaires d'ouverture, conditions météorologiques…).

— une synthèse mensuelle intégrée au rapport mensuel d'activité,
— un rapport annuel « SUIVI ÉNERGÉTIQUE Année N » intégrant le bilan annuel des consommations et dépenses par énergie et poste d'usage avec indication des écarts avec les objectifs de l'année N.

Le rapport mensuel de suivi énergétique est remis au plus tard dans les quinze (15) premiers jours calendaires du mois suivant (version papier et version informatique PDF).

Le rapport annuel de suivi énergétique est remis au plus tard dans les quatre (4) premières semaines de l'année suivante (version papier et version informatique PDF).

Suivi des données météo

Le suivi permet d'établir des ratios de consommation :

— Wh/m².DJU pour le CHAUD (calcul Météo France – Professionnels de l'énergie – Déficits chauffagistes – base 18),
— Wh/m².DJF pour le FROID (calcul Météo France – Professionnels de l'énergie – Excédents climaticiens – base 15).

Les données météo nécessaires au suivi seront obtenues auprès de la station de relevés météorologiques de Paris-Montsouris. Les abonnements nécessaires sont à charge du TITULAIRE.

Suivi des consommations d'électricité

Le suivi de l'électricité intègre à minima :

— l'évolution des consommations globales en énergie active et réactive avec indication du dépassement par rapport à la tangente phi (facturation + relevés compteurs et sous-compteurs assurés par le TITULAIRE),
— l'évolution des dépenses globales avec précision des pénalités éventuelles,
— le suivi de la courbe de charge générale électricité hebdomadaire et sa critique mensuelle (forme, proportions, évolution, etc.) en précisant notamment l'indication des puissances atteintes et précision des dépassements éventuels ou surdimensionnements des puissances souscrites,
— la répartition des consommations d'électricité par « grands » usages,
— la comparaison des différents postes de consommation par rapport à l'objectif (et benchmark) et par rapport à la moyenne des années antérieures,
— l'analyse des consommations par des ratios pertinents,
— l'analyse des écarts constatés et la définition des actions correctives à mettre en place dans le cas de dérive, ou la proposition des voies d'amélioration de l'efficacité énergétique.

Suivi des consommations d'eau chaude – Réseau urbain chaud

Le suivi de consommation en énergie eau chaude sur réseau urbain intègre à minima :

— l'évolution des consommations globales (facturation + relevés compteurs et sous-compteurs assurés par le TITULAIRE),
— l'évolution des dépenses globales avec précision des pénalités éventuelles,
— la comparaison des consommations par rapport à l'objectif et par rapport à la moyenne des années antérieures,
— l'évolution du ratio des consommations CHAUD éventuellement corrigé des conditions météo,
— le suivi de la signature énergétique du bâtiment (exemple : régression linéaire des consommations en fonctions des DJU) et du coefficient de détermination associé (r^2),
— l'analyse des écarts constatés et la définition des actions correctives à mettre en place dans le cas de dérive, ou la proposition des voies d'amélioration de l'efficacité énergétique.

Suivi des consommations d'eau glacée – Réseau urbain froid

Le suivi de consommation en énergie eau glacée sur réseau urbain intègre à minima :

— l'évolution des consommations énergétiques et volumétriques globales (facturation + relevés compteurs et sous-compteurs assurés par le TITULAIRE),
— l'évolution des dépenses globales avec précision des pénalités éventuelles,
— la comparaison des consommations par rapport à l'objectif et par rapport à la moyenne des années antérieures,
— l'évolution du ratio des consommations FROID éventuellement corrigé des conditions météo,
— l'évolution du delta de température,

— l'analyse des écarts constatés et la définition des actions correctives à mettre en place dans le cas de dérive, ou la proposition des voies d'amélioration de l'efficacité énergétique.

Suivi des consommations d'eau de ville

Le suivi de la consommation d'eau de ville intègre à minima :

— l'évolution des consommations globales (facturation + relevés compteurs et sous-compteurs assurés par le TITULAIRE),
— l'évolution des dépenses globales,
— la comparaison des consommations par rapport à la moyenne des années antérieures,
— l'évolution du ratio de consommation EAU corrigé des conditions d'exploitation (litres/jour.visiteurs et/ou nombre de couverts, etc.),
— l'analyse des écarts constatés et la définition des actions correctives à mettre en place dans le cas de dérive, ou la proposition des voies d'amélioration.

43.3.5. Renseignement de la plateforme de suivi énergétique OPERAT (Observatoire de la Performance Énergétique et des Actions du Tertiaire)

Le TITULAIRE doit effectuer le renseignement annuel des consommations d'énergie de l'ÉTABLISSEMENT PUBLIC dans la plateforme OPERAT, L'ÉTABLISSEMENT PUBLIC ayant déjà saisi les données de référence ;

Les identifiants d'accès seront communiqués par l'ÉTABLISSEMENT PUBLIC.

le TITULAIRE doit faire valider les données de consommation. par le représentant de l'ÉTABLISSEMENT PUBLIC avant de les saisir sur la plateforme.

43.4. PLAFONNEMENT DES CONSOMMATIONS

43.4.1. Principes du plafonnement

Le présent accord-cadre comporte une clause de plafonnement des consommations d'énergie qui doit permettre la maîtrise de la situation énergétique, dès la signature de l'accord-cadre.

Par catégorie d'énergie, le TITULAIRE s'engage annuellement à ne pas dépasser le plafond défini par l'ÉTABLISSEMENT PUBLIC.

Les consommations prises en compte :

— correspondent aux consommations totales annuelles tous usages confondus,
— sont exprimée en MWh,
— sont celles qui figurent sur les factures des concessionnaires,
— sont calculées sur une période de 12 mois consécutifs.

Les énergies concernées sont :

— ÉLECTRICITÉ
— RÉSEAU URBAIN CHAUD
— RÉSEAU URBAIN FROID

43.4.2. Détermination des plafonds

Les formules de détermination des plafonds de consommations, par année (du 1er janvier au 31 décembre), ont été fixées par l'ÉTABLISSEMENT PUBLIC.

Lors du 1er trimestre de chaque année civile, le plafond de consommation de l'année contractuelle devra être calculé, en fonction de la formule contractuelle définie ci-dessous, afin de figer une valeur numérique de consommation limite par catégorie d'énergie.

Pour chaque type d'énergie, l'ÉTABLISSEMENT PUBLIC a fixé un coefficient :

— « Coeff. E » pour le coefficient applicable à l'énergie électrique,
— « Coeff. C » pour le coefficient applicable à l'énergie chaud,
— « Coeff. F » pour le coefficient applicable à l'énergie froid.

Les Parties conviennent qu'il ne pourra être dérogé aux principes de plafonnement ainsi établis. En particulier, les paramètres liés au nombre de visiteurs, aux jours et horaires d'ouverture, aux évènements spéciaux, aux surfaces réellement exploitées, à la fréquentation du RIE, ne pourront être invoqués par l'une ou l'autre des Parties pour modifier le plafond. En effet, ces paramètres sont considérés constants d'une année à l'autre ou sans influence notable.

Cas des consommations d'Électricité

La formule de détermination du plafond de consommation d'énergie électrique a été définie, pour la durée de l'accord-cadre, de la manière suivante :

$$Plafond\ de\ consommation\ électrique\ annuelle\ de\ l'Année\ N$$
$$= Plafond\ de\ consommation\ (du\ 1er\ janvier\ année\ N\ au\ 31\ décembre\ année\ N)$$
$$= Coeff.E\ x\ moyenne\ des\ consommations\ réelles\ facturées\ des\ trois\ dernières\ années$$
$$= Coeff.E\ x \frac{Conso\ réelle\ brute\ année\ (N-1) + Conso\ réelle\ brute\ année\ (N-2) + Conso\ réelle\ brute\ année\ (N-3)}{3}$$

Avec « Coeff. E », comme le coefficient Électricité, d'une valeur de 1,02

Ainsi, la consommation corrigée de chaque année contractuelle (Ccor) est définie comme ci-dessous, afin de pouvoir la comparer au plafond défini :

$$Ccor = Consommation\ corrigée = Consommation\ réelle\ annuelle\ facturée$$

Toutes les consommations sont exprimées en MWh.

<u>Cas des consommations du Réseau Urbain Chaud</u>

La formule de détermination du plafond de consommation d'énergie chaud (réseau urbain), a été définie, pour la durée de l'accord-cadre, de la manière suivante :

$$Plafond\ de\ consommation\ chaud\ annuelle\ de\ l'Année\ N$$
$$= Plafond\ de\ consommation\ (du\ 1er\ janvier\ année\ N\ au\ 31\ décembre\ année\ N)$$
$$= Coeff.C\ x\ moyenne\ des\ consommations\ rélles\ facturées\ \ des\ trois\ dernières\ années$$
$$= Coeff.C\ x \frac{Conso\ réélle\ brute\ (N-1) + Conso\ réélle\ brute\ (N-2) + Conso\ réélle\ brute\ (N-3)}{3}$$

Avec « Coeff. C », comme le coefficient Chaud, d'une valeur de 1,10

Ainsi, la consommation corrigée de chaque année contractuelle (Ccor) est définie comme ci-dessous, afin de pouvoir la comparer au plafond défini :

$$Ccor = Consommation\ corrigée\ des\ saisonnalités$$
$$= Conso.réelle\ annuelle\ facturée\ année\ N\ \times\ (X + Y \times \frac{moyenne\ des\ DJU\ années\ N-1\ à\ N-3}{DJU\ de\ l'année\ N})$$

Avec :

- **N** qui est l'année contractuelle concernée,
- **X + Y = 1** (valeurs à définir lors de la « Période Transitoire », en concertation avec l'ÉTABLISSEMENT PUBLIC sur la base d'une argumentation objective et justifiée)
- les **DJU** sont extraits du calcul Météo France – Professionnels de l'énergie – Déficits chauffagistes – base 18.

Les consommations réelles facturées ou celles calculées sont exprimées en MWh.

<u>Cas des consommations du Réseau Urbain Froid</u>

La formule de détermination du plafond de consommation d'énergie froid (réseau urbain), a été définie, pour la durée de l'accord-cadre, de la manière suivante :

$$Plafond\ de\ consommation\ froid\ annuelle\ de\ l'Année\ N$$
$$= Plafond\ de\ consommation\ (du\ 1er\ janvier\ année\ N\ au\ 31\ décembre\ année\ N)$$
$$= Coeff.F\ x\ moyenne\ des\ consommations\ rélles\ facturées\ \ des\ trois\ dernières\ années$$
$$= Coeff.F\ x \frac{Conso\ réélle\ brute\ (N-1) + Conso\ réélle\ brute\ (N-2) + Conso\ réélle\ bruteée\ (N-3)}{3}$$

- Avec « Coeff. F », comme le coefficient Froid, d'une valeur de 1,10

Ainsi, la consommation corrigée de chaque année contractuelle (Ccor), est définie comme ci-dessous, afin de pouvoir la comparer au plafond défini :

$$Ccor = Consommation\ corrigée\ des\ saisonnalités$$
$$= Conso.réelle\ annuelle\ facturée\ année\ N\ \times\ (X + Y \times \frac{moyenne\ des\ DJF\ des\ années\ N-1\ à\ N-3}{DJF\ de\ l'année\ N})$$

Avec :

- **N** qui est l'année contractuelle concernée,
- **X + Y = 1** (valeurs à définir lors de la « Période Transitoire », en concertation avec l'ÉTABLISSEMENT PUBLIC sur la base d'une argumentation objective et justifiée)
- les **DJF** sont extraits du calcul Météo France – Professionnels de l'énergie – Déficits climaticien – base 15.

Les consommations réelles facturées ou celles calculées sont exprimées en MWh.

Formalisation contractuelle des plafonds annuels de consommation

Comme les plafonds de consommation doivent être revus annuellement (en tenant compte des données des trois dernières années), il est convenu que :

- les plafonds de l'année N (du 1er janvier N au 31 décembre N) seront formalisés, à travers un compte-rendu de réunion (réunion mensuelle, annuelle ou spécifique) et à l'aide des formules précédentes, au plus tard le 1er avril de cette même année N,
- ce formalisme n'a qu'un but informatif, son absence ne permettra pas de déroger au principe ici défini.

43.4.3. Pénalités relatives aux plafonnements des consommations d'énergies

cf. article « Pénalités relatives aux plafonnements des consommations d'énergies » du CCAP.

43.4.4. Respect des engagements de services

Le respect des engagements énergétiques ne peut se faire au détriment des conditions d'ambiance et des différentes exigences exprimées dans le référentiel en annexe du présent CCTP.

Au plus tard à l'issue de la Période Transitoire, le TITULAIRE s'engage à mettre en place un plan de mesures et de vérifications qui lui permettra de contrôler le respect des engagements de service.

Le plan de mesures et de vérifications sera intégré dans le rapport d'activité du TITULAIRE. Il sera périodiquement contrôlé par l'ÉTABLISSEMENT PUBLIC.

43.5. PENALITES CONCESSIONNAIRES

Les pénalités facturées par les concessionnaires pour dépassement de puissance souscrite, surconsommation de réactif ou autre, sont directement répercutées sur le TITULAIRE si celui-ci n'a pas signalé de tels risques dès qu'il a été en mesure de les connaître grâce à son suivi.

Cette disposition est applicable dès la première année de l'accord-cadre.

43.6. AMELIORATION DE LA PERFORMANCE ENERGETIQUE

43.6.1. Plan de progrès énergétique

Conformément aux dispositions ci-avant, un plan de progrès énergétique est mis en place au démarrage de l'accord-cadre puis complété, consolidé et tenu à jour de manière continue pendant toute la durée de l'accord-cadre.

Ce plan de progrès est à décorréler des plafonds définis précédemment.

Le TITULAIRE, considéré comme une véritable force de proposition, présente ses préconisations visant à :

- améliorer les possibilités de suivi et de maîtrise des consommations,
- optimiser les consommations en énergies et fluides, et ainsi améliorer la performance énergétique des Sites.

Mise en place

Le plan de progrès se traduit par des engagements du TITULAIRE à rechercher, chaque année, une réduction des consommations en énergies et fluides.

Le TITULAIRE analyse les différents paramètres concernant la performance énergétique du site et fait des propositions concrètes susceptibles d'optimiser les consommations.

Dès la première année, la priorité sera donnée aux actions dites « gratuites », liées aux paramètres d'exploitation : optimisation des programmes horaires, des lois de soufflages, des températures de consignes, etc.

Chacune des propositions d'amélioration, même « gratuite », comprend :

- une description fonctionnelle et technico-financière de la proposition (actions à réaliser, modalités, coûts…),
- une proposition de plan de mesure et de vérification de l'atteinte des économies envisagées conforme à l'une des options de l'IPMVP,
- une quantification argumentée des économies potentielles,
- un calcul du temps de retour sur investissement,
- les modalités particulières et délais de mise en œuvre,
- les différentes rubriques permettant de suivre la mise au point, la validation, la mise en place et la mesure des économies.

La première année, le plan de progrès énergétique entièrement initialisé est remis à l'ÉTABLISSEMENT PUBLIC au plus tard à l'issue de la Période Transitoire.

Les années suivantes, la proposition de plan de progrès énergétique de l'année N+1 est transmise à l'ÉTABLISSEMENT PUBLIC avant le 30 septembre de l'année N.

Mise à jour continue

Le plan de progrès énergétique est mis à jour en continu par le TITULAIRE (incluant les potentielles évolutions de la performance énergétique et de comptage). Il est notamment annexé au rapport mensuel d'activité.

Ce suivi régulier, au moins mensuel, permet à l'ÉTABLISSEMENT PUBLIC suivre et valider étape par étape l'avancement des différentes actions d'amélioration en cours de déploiement.

43.6.2. Assistance et conseils

D'un point de vue général, le TITULAIRE doit le conseil et l'assistance de l'ÉTABLISSEMENT PUBLIC pour tous les domaines liés à la performance énergétique.

Cela porte notamment sur :

- l'assistance à la gestion des contrats des concessionnaires en énergies et fluides,
- la veille réglementaire, technologique et le conseil dans les domaines de l'environnement et de la performance énergétique,
- les propositions d'amélioration ou d'adaptation des installations, des équipements et/ou des systèmes de comptage, visant à optimiser le service rendu et/ou à la maîtrise et la réduction des dépenses en énergies et fluides,
- la rédaction de notes argumentées concernant les incidences potentielles sur la performance énergétiques lors de travaux prévus ou réalisés par l'ÉTABLISSEMENT PUBLIC.

Article 44. CONDITIONS D'EXECUTION DES PRESTATIONS DE LA SECTION 9

44.1. OBLIGATION DU TITULAIRE

Il appartient au TITULAIRE de déterminer l'effectif et les compétences réels qu'il doit mettre en place pour satisfaire à ses obligations de résultats, sachant qu'il doit impérativement assurer la réalisation des missions confiées en respectant les contraintes décrites ci-après.

44.2. CONTRAINTES DE FONCTIONNEMENT

Dans le cadre de ses prestations, le TITULAIRE doit organiser ses équipes afin de respecter les contraintes de fonctionnement détaillées ci-dessous. Les horaires de référence sont fournis en annexe éponyme.

44.2.1. Permanence sur site

Le TITULAIRE doit organiser ses équipes afin de garantir la présence sur site :

— d'un responsable opérationnel durant les horaires « Administration »,
— de moyens justifiant des compétences nécessaires durant les horaires « Musée » et les horaires « Administration » pour :

- assurer le pilotage des installations et la supervision des systèmes de gestion technique,
- intervenir en urgence sur les équipements ou désordres de niveau de criticité C1,
- assurer, selon un planning, la maintenance des installations techniques,
- assurer avec un haut niveau de qualité les petites reprises de second-œuvre (peinture, plâtrerie, serrurerie) entrant dans le cadre du forfait
- assurer le relampage du Plateau des collections en respectant l'éclairage muséographique (orientations des projecteurs, type d'ampoules, etc.),
- satisfaire aux obligations de l'article EL18 de l'Arrêté du 25 juin 1980 modifié.

En dehors des horaires de présence sur site, il sera fait appel à l'équipe d'astreinte.

a. CVC (section 9A), Second œuvre et mobilier (section 9I)

Pour les prestations des sections « CVCD » et « second œuvre et mobilier », le TITULAIRE doit organiser ses équipes afin de respecter les contraintes de fonctionnement détaillées dans le tableau ci-dessous. Les horaires de référence sont fournis en annexe éponyme.

Missions	Postes Minimaux	Horaires de fonctionnement
Second œuvre	1 technicien qualifié	35 heures par semaine selon les Horaires Musée
CVC	1 technicien qualifié	35 heures par semaine selon les Horaires Musée

44.2.2. Accès aux locaux et aux équipements

Pour les interventions de la présente section, les contraintes d'accompagnement par des agents de sûreté ou des agents du musée, à prendre en compte dans la prestation forfaitaire, sont détaillés dans l'annexe « Lieux, interlocuteurs, contraintes » du présent CCTP.

Plus généralement, les opérations de maintenance préventive et corrective qui mettent en cause la sécurité ou le déroulement des activités du musée, sont réalisées en dehors des horaires d'ouverture du musée, en coordination avec l'ÉTABLISSEMENT PUBLIC.

Toute intervention dans les locaux en présence du public ne peut être qu'exceptionnelle et après l'accord de l'ÉTABLISSEMENT PUBLIC.

En conséquence, il appartient au TITULAIRE d'organiser la réalisation de certaines de ses prestations en fonction de ces impératifs.

44.2.3. Mise en place des mesures conservatoires

Le TITULAIRE doit mettre en place les mesures conservatoires nécessaires, **sous un délai de 30 minutes**, en cas de défaillances des installations du site pour maintenir les conditions d'exploitation des locaux sensibles, définis par l'ÉTABLISSEMENT PUBLIC :

— la mise en place de climatiseur mobile dans les locaux serveurs en cas de coupure de climatisation,
— la mise en place d'assécheur d'air à la suite d'une fuite dans un local sensible, (les appareils doivent être correctement dimensionnés pour les volumes d'air à traiter),
— la mise en place d'humidificateurs d'air (les appareils doivent être correctement dimensionnés pour les volumes d'air à traiter),
— …
—

44.3. ASTREINTE DEDIEE ET RESERVEE 24H/24

Le TITULAIRE doit une astreinte pour répondre à toute demande d'intervention. En conséquence, la conduite est réputée continue, 24h sur 24 et 365 jours par an.

En dehors des heures de permanence sur site, ces interventions sont réalisées par l'équipe d'astreinte.

L'astreinte mise en place dans le cadre de l'accord-cadre est **une astreinte dédiée et réservée** : les interventions sont réalisées par du personnel faisant partie de l'équipe du TITULAIRE mise en place dans le cadre de l'accord-cadre, n'intervenant en astreinte que pour ce site et disposant des compétences suffisantes pour intervenir sur les installations.

Les interventions en astreinte consistent à :

— prendre les mesures conservatoires,
— remettre en état de fonctionnement les installations essentielles (dépannage, basculement, démarrage des équipements redondants…).

Un compte-rendu d'intervention détaillé est établi par le technicien d'astreinte du TITULAIRE à chaque fin d'intervention et transmis dans les 24 heures à l'ÉTABLISSEMENT PUBLIC.

Le TITULAIRE doit, durant la Phase 1 « Période Transitoire », établir les procédures d'intervention de l'astreinte.

44.4. DELAIS D'INTERVENTIONS

44.4.1. Définition des niveaux de criticité

Durant la Phase 1 « Période Transitoire » de l'accord-cadre, le TITULAIRE étudie, en relation avec l'ÉTABLISSEMENT PUBLIC, les niveaux de criticité des équipements basés sur les éléments présentés en annexe au CCTP. Cette étude se traduit par une proposition écrite, soumise à l'approbation de l'ÉTABLISSEMENT PUBLIC.

Les équipements et les désordres sont classés selon 2 niveaux de criticité. Ces niveaux de criticité déterminent les performances attendues en termes de réactivité en cas d'anomalie.

Niveaux	Équipement	Désordre
Niveau C1 Critique	Dont toute défaillance peut remettre en cause l'activité du site, la sécurité des personnes et des biens, ou affecter les conditions de confort ou de fonctionnement d'une zone *	Mettant en cause l'activité du site, la sécurité des personnes et des biens, ou les conditions de confort ou de fonctionnement d'une zone *
Niveau C2 Non critique	Autres équipements	Autres désordres

(*) Une zone correspond à un ensemble d'au moins 2 locaux ou un espace de plus de 50 m².

Relèvent obligatoirement du **niveau de criticité C1** :

— les équipements et installations définis comme essentiels dans le présent CCTP,
— les désordres suivants :

- coupure d'électricité totale ou partielle,
- défaut sur réseaux électriques,
- alarme sur le contrôleur permanent d'isolement,
- fuite d'eau,
- défaut signalé sur le SSI,
- coupure de chauffage ou de climatisation,
- alarme intempestive entraînant l'évacuation des bâtiments,
- venue d'eau par l'enveloppe des bâtiments (terrasses, façades, parois périphériques).

Dans l'annexe « Nomenclature des équipements » du CCTP, il est proposé une classification des équipements selon leur degré de criticité. A partir de cette proposition, le TITULAIRE pourra modifier cette classification en accord avec l'ÉTABLISSEMENT PUBLIC, afin de respecter les objectifs du présent accord-cadre.

44.4.2. Définition des délais

Délai d'intervention : Il s'agit du délai qui court de la signification d'un incident au TITULAIRE (y compris via la réception d'une alarme) jusqu'à l'arrivée sur place d'un technicien compétent du TITULAIRE.

Délai de dépannage : Il s'agit du délai qui court de l'arrivée du TITULAIRE sur le lieu de l'incident jusqu'à la remise en état, au moins provisoire (y compris par un palliatif) de l'installation ou de l'ouvrage concerné.

Délai de remise en état définitif : Il s'agit du délai qui court de la déclaration de l'incident jusqu'à la remise en état permettant de retrouver les équipements ou ouvrages selon leurs spécifications initiales.

Les délais de remise en état définitif peuvent être prolongés par l'ÉTABLISSEMENT PUBLIC, sur proposition du TITULAIRE, en fonction :

- des délais d'approvisionnement dûment justifiés pour les matériels ne figurant pas au stock. Ils devront être communiqués à l'ÉTABLISSEMENT PUBLIC avant la moitié de l'échéance courante,
- dans le cas où les réparations nécessitent des travaux de génie civil, des manutentions importantes ou des autorisations spéciales.

Le TITULAIRE s'oblige à respecter les délais ainsi prolongés dont le non respect l'expose à l'application des pénalités prévues à l'accord-cadre.

44.4.3. Délais à respecter

Le TITULAIRE s'engage à intervenir dans les délais définis ci-après :

Criticité	Délais d'intervention (1)		Délais de dépannage	Délais de remise en état définitif
	Permanence	En astreinte		
Niveau C1	10 minutes (2)	2 heures (2)	2 heures (2)	2 jours (2)
Niveau C2	1 heure (2)	2 heures « présence » (3)	4 heures « présence » (3)	10 jours (2)

(1) Les délais d'intervention sont définis en fonction du statut (permanence ou astreinte) au moment où le TITULAIRE est averti

(2) Minutes, heures ou jours : temps réel « calendaire »

(3) Heures « présence » : limités aux heures et jours de permanence sur site

44.5. PROFILS ET COMPETENCES

44.5.1. Responsable opérationnel

La prestation doit être parfaitement dirigée par un responsable opérationnel du TITULAIRE qui veille :

- au respect de toutes les consignes et de toutes les exigences du cahier des charges,
- au professionnalisme, à la parfaite formation et habilitation des équipes mise en place.

Le responsable opérationnel doit :

- mettre en application les méthodes préconisées par le TITULAIRE,
- être opérationnellement responsable du bon déroulement du domaine dont il a la charge en prenant en compte l'ensemble des besoins,
- organiser le travail de son équipe via la GMAO,
- préparer, suivre et contrôler la qualité des prestations,
- prendre en compte les doléances des occupants,
- veiller à la sécurité du personnel et des biens liée à ses interventions,
- assurer le suivi du renseignement de la GMAO,
- être garant de la production du reporting de son domaine, animer les réunions dont il est à l'initiative et en rédiger le compte-rendu,
- renseigner les documents nécessaires à la gestion technique et des énergies,
- renseigner les documents associés à l'exploitation maintenance (carnet sanitaire, pièces en stock…),
- veiller à apporter des réponses rapides aux questions posées par les équipes du musée en charge du pilotage de cette section,
- informer des dysfonctionnements, arrêt d'installations…. les équipes du musée en charge du pilotage de cette section,
- assurer auprès de l'ÉTABLISSEMENT PUBLIC son rôle et ses devoirs de conseil.
- s'assurer du respect de la discipline du chantier et du personnel.
- Ces missions ne permettent pas au responsable opérationnel d'exercer en fonctionnement normal des tâches opérationnelles dévolues au personnel d'intervention, ni d'assurer l'encadrement en intervention des techniciens.
- Le responsable opérationnel doit être secondé dans ses fonctions afin de mener à bien ses missions dans de bonnes conditions, et assurer une continuité de service.

Profil :

Le responsable opérationnel doit avoir notamment :

— un niveau BAC + 2,
— une expérience significative dans le management d'équipe technique,
— une capacité rédactionnelle pour le traitement de la partie administrative de son domaine (rédaction des procédures, préparation du reporting,…),
— des connaissances techniques et réglementaires,
— les habilitations particulières : CACES, HC/BC et BRV,…
— une formation à AUTOCAD.

44.5.2. Personnel d'intervention

Le TITULAIRE est responsable de la qualification et du choix de sa main d'œuvre. La qualification de tout le personnel intervenant sur site doit pouvoir être vérifiée par l'ÉTABLISSEMENT PUBLIC.

Le personnel d'intervention doit composer une équipe polyvalente, avec des compétences spécifiques en maintenance et exploitation des installations électriques (courants faibles et courants forts) et des installations de CVCD, y compris dans le domaine de la régulation.

L'équipe d'intervention du TITULAIRE doit notamment être composée de techniciens référents disposants de compétences approfondies dans les domaines suivants :

— GTB (systèmes PC VUE et TRANE),
— Système de gestion d'éclairage DALI,
— Contrôle d'accès,
— Vidéosurveillance.

Le personnel d'intervention dispose d'une formation initiale dispensée par le TITULAIRE permettant à chaque personne de connaître parfaitement les installations, les équipements spécifiques et les habitudes de gestion muséale.

Le personnel du TITULAIRE doit disposer des compétences spécifiques, des formations et habilitations nécessaires pour intervenir sur les installations. Les habilitations et attestations de formation doivent être fournies à l'ÉTABLISSEMENT PUBLIC dans les conditions fixées au CCAP.

Outre les formations techniques nécessaires à la réalisation des prestations de l'accord-cadre, le personnel d'intervention du TITULAIRE a l'obligation de recevoir une formation annuelle au maniement des équipements de première intervention incendie (extincteurs). Ces formations sont à la charge du TITULAIRE qui doit fournir les attestations correspondantes.

44.6. DOCUMENTS D'EXPLOITATION SPECIFIQUES A LA SECTION 9

À tout moment, l'ÉTABLISSEMENT PUBLIC peut consulter ces documents qui sont maintenus sur le site et tenus à jour par le TITULAIRE.

44.6.1. Dossier de conduite

Dans le dossier de conduite, le TITULAIRE rassemble les informations essentielles à la conduite et l'exploitation du site.

Il s'agit notamment de toutes les informations nécessaires à la conduite des installations et aux interventions d'urgence :

— les fiches techniques des équipements,
— la description et les principes de fonctionnement (analyse fonctionnelle) des installations par domaines techniques : CVCD, CFO, Cfa,…
— les paramètres de conduite et de fonctionnement des installations : températures de consignes, horaires de fonctionnement, horaires d'ouverture des portails,…
— les situations des principaux équipements, des locaux techniques, des vannes de barrage,
— les synoptiques simples des réseaux techniques,
— le récapitulatif des prestations particulières et essentielles de maintenance : mesure de débit annuel, essais SSI selon les périodicités de la réglementation, analyses d'eau technique trimestrielles,…
— l'analyse de la criticité des équipements,
— les procédures particulières de maintenance,
— les procédures en cas de défaillance,
— les mesures conservatoires et de contournement,
— les rapports de visites réglementaires, ainsi que les rapports de maintenance devront pouvoir être consultés en format informatique,
— l'état du stock par lot,
— …

44.6.2. Carnet sanitaire

La mise en place d'un Carnet sanitaire (selon les recommandations du rapport du Conseil Supérieur d'hygiène publique diffusé par la Circulaire n° 2002/273) comportant :

- les plans des réseaux,
- l'historique des travaux de modification, rénovation ou extension,
- les opérations de maintenance et d'entretien,
- le résultat des analyses d'eau,
- le traitement de désinfection,
- les relevés de températures,
- les volumes consommés.

44.6.3. Planning de maintenance

Le TITULAIRE doit mettre à jour le planning de maintenance au fur et à mesure de l'exécution des opérations de maintenance et doit à la demande de l'ÉTABLISSEMENT PUBLIC faire un état précis de l'avancement des prestations. Dans le cas de retard, l'ÉTABLISSEMENT PUBLIC est averti et en tout état de cause, le TITULAIRE doit s'organiser pour que tout retard soit résorbé le dernier jour de chaque mois.

Par ailleurs, il planifie en décembre pour l'année suivante, les opérations de maintenance préventive.

Le planning de maintenance est remis avec le rapport annuel d'exploitation tel que défini par le présent document.

Le planning de maintenance mis à jour est remis mensuellement avec le rapport d'exploitation, en faisant apparaître les visites effectuées, les visites prévues, les retards de planning constatés, ainsi que les actions à mettre en œuvre pour les résorber.

En outre, il est prévu une visite mensuelle de l'ensemble des installations à laquelle participera l'ÉTABLISSEMENT PUBLIC.

44.6.4. Planning d'organisation et de présence

Le TITULAIRE doit la fourniture tous les mois, en collaboration avec la Cellule Planification, coordination, manifestations, d'un calendrier mensuel de présence de l'équipe de maintenance et des intervenants d'astreinte.

Chaque Semaine, Le lundi, avant 9h00, le TITULAIRE doit, toujours en collaboration avec la Cellule Planification, coordination, manifestations, la fourniture à l'ÉTABLISSEMENT PUBLIC, du planning prévisionnel des techniciens et autres intervenants planifiés.

44.6.5. Fiche d'identité et de santé des matériels

Le TITULAIRE crée et met à jour ces documents en fonction des modifications, des remplacements ou des ajouts de matériels (que les travaux d'installations nouvelles soient issus de l'ÉTABLISSEMENT PUBLIC ou du TITULAIRE).

Les opérations importantes de maintenance (préventive et corrective) sont consignées sur les fiches.

Ces fiches sont saisies dans la GMAO.

44.6.6. Dossier site

L'historique du site est géré par l'intermédiaire de la GMAO.

Il comprendra pour chaque équipement :

- les fiches d'intervention sur appel (réclamations) ou alarmes GTB,
- les fiches d'interventions suite à des visites,
- les fiches de visites programmées,
- la liste du matériel remplacé.

44.6.7. Nettoyage des locaux techniques

Le TITULAIRE assure la gestion et la tenue des locaux techniques sous sa responsabilité et notamment le nettoyage et le rangement.

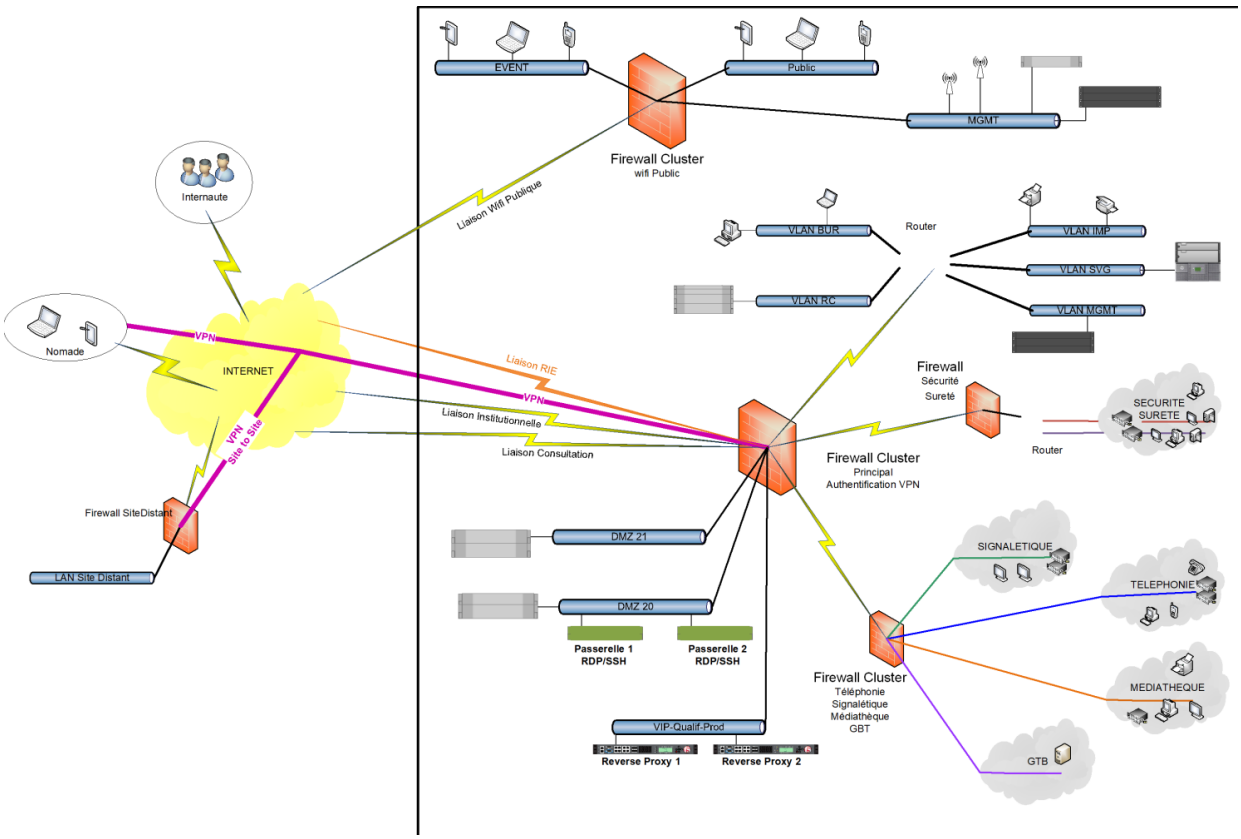
Chapitre 13. SYSTEMES D'INFORMATION (SECTION 10)

Article 45. EXPLOITATION ET MAINTENANCE DES SYSTEMES D'INFORMATION

45.1. ENVIRONNEMENT APPLICATIF ET TECHNIQUE

Plusieurs détails et récapitulatifs sont présentées dans les annexes « SI » du présent CCTP qui comprennent les principes directeurs, des présentations de réseaux, des listes de matériel et progiciels, …

45.1.1. Schéma du système d'information du musée



45.1.2. Architecture technique

Dans le cadre du présent accord-cadre, le périmètre d'intervention du TITULAIRE comprend l'ensemble de l'architecture technique du site qui intègre :

- les serveurs,
- les postes de travail, portables, stations évoluées et techniques,
- les bornes et installations multimédia, permanentes et temporaires,
- Les postes publics en bibliothèque de recherche, salon de lecture et salle de documentation
- les équipements et applicatifs de sécurité et de sureté,
- les équipements et applicatifs des régies du théâtre et du cinéma,
- les équipements et applicatifs de sauvegarde et d'archivage,
- les équipements de télécommunications, IPBX, serveurs, switches, bornes, terminaux (fixes et DECT), smartphones, téléphones portables et routeurs,
- les équipements et applicatifs du réseau Wifi dédié au public et wifi d'exploitation du matériel audiovisuel du Plateau des collections et des expositions temporaires lorsque celles-ci utilisent un réseau wifi,
- les équipements de Gestion Technique de Bâtiment
- les réseaux physiques, logiques et les équipements actifs,
- les systèmes d'exploitation correspondant à ces équipements,
- Les équipements de sécurité du système d'information,
- Les systèmes hébergés dans le cloud, principalement de type SaaS.

La nomenclature des équipements concernés par cette section fait l'objet de listes présentées en annexe du présent CCTP. Ces listes sont données à titre indicatif, il appartient au TITULAIRE de compléter, s'il le juge nécessaire, ces listes pour établir sa proposition car il ne saurait en aucun cas se prévaloir d'une quelconque omission.

45.1.3. Architecture applicative

Dans le cadre du présent accord-cadre, le périmètre d'intervention du TITULAIRE comprend l'ensemble de l'infrastructure dédiée à l'architecture applicative du site qui intègre :

- les applications bureautiques, messageries, agendas…,
- les applications de sécurité informatique (sécurité périmétrique, bastion de connexion, sonde de détection, plateforme de sécurité et d'analyse des données, solution EDR/XDR..)
- les applications de gestion : comptabilité, finances, ressources humaines, gestion techniques…,
- les applications commerciales : marketing, vente, billetterie, communication, tableau de bord…,
- les applications multimédias : plateau des collections, galerie jardin, mezzanines, médiathèque, bibliothèque, ressources numériques
- les applications de services : intranet, suivi des absences, gestion des stocks, gestion de la programmation, la base signalétique,
- les applications collaboratives et de partage de documents
- les applications de gestion technique de bâtiment qui contrôlent et surveillent les différents équipements électriques et mécaniques du musée (la ventilation, la température, l'éclairage, l'alimentation électrique, les systèmes anti-incendie, ...),
- les applications de sécurité et de sureté (comptage public, gestion des accès, sécurité des œuvres, vidéosurveillance...),
- les applications de pilotage et d'exploitation du réseau Wifi dédié au public et d'exploitation du matériel audiovisuel,
- les bases de données correspondant à ces applicatifs,
- Les applications clientes du système de téléphonie**.**
- Application hébergé dans le cloud, principalement de type SaaS.

45.2. SERVICES AUX UTILISATEURS

45.2.1. Informations et demandes

Le TITULAIRE assure l'information et le renseignement des utilisateurs, notamment en effectuant :

- le suivi des incidents, des problèmes et des demandes,
- la rédaction et la communication des procédures d'utilisation des application et des équipements et des circuits de demandes,
- l'information proactive suite à la détection d'un problème,
- la communication vers les utilisateurs lors d'un incident ou un problème majeur.

Le TITULAIRE assure la fourniture et la mise au service aux utilisateurs d'équipements et de consommables :

- la délivrance des extensions et accessoires (petits périphériques, câbles…),
- la fourniture des consommables (toners, cartouches d'encre…).

45.2.2. Assistance technique et fonctionnelle

Le TITULAIRE assure l'assistance technique et fonctionnelle aux utilisateurs, incluant notamment :

- l'assistance à la prise en main (nouvel environnement système, …),
- l'assistance pour l'utilisation du socle commun :
  - les applications bureautiques,
  - les imprimantes et périphériques,
  - les photocopieurs et numérisation,
  - les téléphones (fixes, sans fils, mobiles et Smartphones) et leurs outils logiciels,
  - les équipements audiovisuels et de visioconférence,
- l'assistance pour l'utilisation des applications transversales.

45.2.3. Dépannage

Le TITULAIRE assure les interventions de dépannage auprès des utilisateurs dans le cadre d'une procédure d'escalade et ce jusqu'à résolution du problème, notamment en effectuant :

— le dépannage immédiat de proximité,
— le lancement de la procédure de maintenance et de support auprès du prestataire ou tiers en charge de l'élément concerné (matériel ou logiciel),
— la mise en place d'une solution de contournement,
— la mise en place d'une solution de remplacement.

45.2.4. Installation et évolution

Le TITULAIRE assure les interventions nécessaires pour les installations et les évolutions des matériels et logiciels, notamment en effectuant :

— l'intégration et l'installation des postes de travail, portables, tablettes et workstations,
— l'évolution ou le renouvellement des postes de travail, portables, tablettes et workstations,
— l'intégration et l'installation des applications et des logiciels sur les postes de travail, portables, tablettes et workstations,
— l'intégration et l'installation de périphériques aux postes de travail, portables et workstations,
— l'intégration et l'installation des téléphones (fixes, sans fil, mobiles et Smartphones) et des télécopieurs,
— l'intégration et l'installation des équipements audiovisuels et signalétiques (tout espace public, y compris le jardin),
— l'intégration et l'installation des équipements réseaux LAN,
— la maintenance corrective et évolutive des applications « métiers » (application de patch, changement de version…),
— l'industrialisation des procédés de déploiement, d'inventaire, de gestion des configurations et des licences.

Toutes ces taches sont également à mettre en œuvre dans le cadre de la gestion des évènementiels.

45.2.5. Accès au système d'information

Le TITULAIRE assure la gestion et l'administration des accès au système d'information, notamment en effectuant :

— l'administration des comptes utilisateurs :
  - gestion des comptes bureautiques (accès aux domaines, accès au VPN, aux ressources, réseaux, à la messagerie…),
  - gestion des comptes des applications utilitaires transversales,
— la gestion des connexions réseaux (interconnexions physiques et logiques),
— l'administration et l'exploitation des équipements réseaux LAN,
— l'administration et l'exploitation des serveurs et services.

45.2.6. Gestion de la reprographie et des impressions

Gestion des équipements

Le TITULAIRE doit assurer la prise en charge des équipements de reprographie (photocopieurs et télécopieurs) ainsi que des imprimantes afin d'assurer une surveillance permanente et une continuité de service du matériel.

L'entretien de ces équipements est pris en charge par un autre prestataire, le TITULAIRE n'a donc pas à sa charge leur maintenance, mais uniquement l'exploitation de ces équipements.

Le TITULAIRE ne doit pas se substituer aux obligations de cet autre prestataire, mais doit permettre une meilleure qualité de services en participant à la conduite et la surveillance des équipements.

Pour cela, le TITULAIRE doit effectuer des visites régulières d'inspection du matériel afin de prendre en compte rapidement les éventuelles alarmes ou défauts de fonctionnement des équipements.

En cas de constatation d'une panne ou d'un dysfonctionnement nécessitant, le TITULAIRE doit impérativement avertir, dans les plus brefs délais, le prestataire titulaire de l'accord-cadre d'entretien du matériel concerné, pour déclencher une intervention.

Le TITULAIRE a également en charge de relever, tous les mois, les compteurs de volumétrie des copies réalisées durant cette période. Ces relevés sont transmis à l'ÉTABLISSEMENT PUBLIC.

Au moins une fois par mois et en accord avec le prestataire titulaire de l'accord-cadre d'entretien, le TITULAIRE procède au nettoyage des vitres des équipements de reprographie ainsi qu'un dépoussiérage des dispositifs d'entrainement du papier.

Dépannage

Le TITULAIRE doit, s'il est dans la capacité de l'exécuter sans mettre en péril les équipements de reprographie, assurer le dépannage de niveau 1 (actions simples nécessaires à l'exploitation).

Pour exemple, le TITULAIRE peut intervenir pour un problème lié à un bourrage papier, au changement de toner, une modification de configuration, etc. Le TITULAIRE doit obtenir les prérequis et les procédures nécessaires à ces interventions auprès du prestataire titulaire de l'accord-cadre d'entretien.

Le TITULAIRE doit également être capable de remettre en conformité les paramètres de configuration de l'équipement :

- la gestion de l'impression,
- la gestion du scanner,
- la gestion des protocoles de transmission vers la messagerie,
- la configuration de la connexion au réseau de l'ÉTABLISSEMENT PUBLIC.

Consommables

Le TITULAIRE assure la gestion et le suivi des stocks de consommables pour les équipements de reprographie et d'impression : papier, toner, agrafes, etc. Il doit pouvoir justifier à tout instant de l'état des stocks et il prévient l'ÉTABLISSEMENT PUBLIC, ou le prestataire titulaire de l'accord-cadre d'entretien, lorsque les seuils minimaux sont atteints.

La fourniture des consommables des copieurs n'est pas à la charge du TITULAIRE. Par contre les consommables des imprimantes de bureau et des télécopieurs sont à la charge du TITULAIRE, hors papier.

Le TITULAIRE établit semestriellement un inventaire exhaustif des stocks.

45.3. SERVICES AU PILOTE DE L'ÉTABLISSEMENT PUBLIC

45.3.1. Gestion de parc et logistique

Le TITULAIRE assure la gestion du parc informatique (matériels et logiciels) de l'ÉTABLISSEMENT PUBLIC, à l'aide de la solution logicielle de gestion de parc fournie, incluant notamment :

- la gestion des inventaires au fil de l'eau (tout mouvement de matériel devra être enregistré dans la solution logicielle de gestion de parc sous ~~48h00~~ 24H00 ouvrées),
- la vérification de la cohérence des informations de chaque matériel rattaché à un utilisateur lors de chaque intervention de proximité bureautique,
- la gestion de la maintenance et des garanties,
- la gestion des marchés fournisseurs, prestataires et éditeurs,
- la gestion de la mise à la réforme (vente, évacuation, recyclage…) après accord de l'ÉTABLISSEMENT PUBLIC,
- Un inventaire annuel de l'ensemble des locaux de l'établissement afin de recenser tous les matériels informatiques présents et de faire la mise à jour dans la solution logicielle de gestion de parc.
- A noter : la mise à jour initiale du stock non exposé des multimédias appartenant au musée (~830 pièces) est à chiffrer au BPU pour déclenchement ponctuel. L'actualisation forfaitaire de l'inventaire ne concernera ce stock qu'à la suite d'une 1ère mise à jour.

En complément des prestations assurées au titre de la section « Services généraux », le TITULAIRE assure la gestion spécifique des flux logistiques, incluant notamment :

- la réception des marchandises (informatique, réseaux et télécoms, serveurs et accessoires, logiciels et applications, accessoires, consommables…),
- la gestion des stocks (matériels, logiciels, accessoires et consommables),
- la livraison et mise en service des marchandises aux utilisateurs finaux.

Aussi, pour certaines tâches nécessitant uniquement de la manutention, le TITULAIRE peut proposer une organisation de mutualisation des moyens avec les effectifs présents pour la section 5 « Services Généraux ».

45.3.2. Qualité des installations et des composants

Le TITULAIRE doit être le garant de la qualité des installations et composants auprès de l'ÉTABLISSEMENT PUBLIC.

Le TITULAIRE assure notamment :

- L'inspection des installations et des équipements deux fois par jours (en début et en fin de service) pour les salles serveurs informatiques (notamment les locaux RGI1, RGI2, et LTS3.1 et LTS1.2) avec la fourniture d'un rapport de visite,

- L'inspection des installations et des équipements à minima une fois par trimestre pour les locaux techniques informatiques avec la fourniture d'un rapport de visite,
- Une visite de contrôle trimestrielle sur le site de Morangis avec la fourniture d'un rapport de visite,
- les interventions de maintenance préventive (au besoin par le déclenchement des interventions des prestataires titulaires de l'accord-cadre spécifiques),
- la gestion et la tenue des locaux techniques (nettoyage, rangement, repérage, courant fort et faible, gestion des ressources inactives…),
- la gestion et la tenue des salles de réunions, de cours, et des ateliers (câblage courant fort et faible, fonctionnement des matériel de diffusion...),
- la gestion de la documentation et des configurations permettant la gestion et l'historisation des modifications et évolutions (matériel et logiciel).

45.3.3. Continuité de service

Le TITULAIRE doit assurer la continuité de service du fonctionnement des systèmes d'information, notamment en effectuant :

- le dépannage immédiat,
- la restauration de données, après accord de l'ÉTABLISSEMENT PUBLIC,
- le lancement de la procédure de support auprès du prestataire en charge de l'élément concerné (matériel ou application),
- la mise en place d'une solution de contournement,
- la mise en place d'une solution de remplacement, après accord de l'ÉTABLISSEMENT PUBLIC.
-

45.3.4. Opérations particulières

Le TITULAIRE assure également les opérations particulières suivantes :

- le démarrage et l'arrêt des équipements à destination du public (bornes et installations multimédia permanentes et temporaires, diffuseurs de contenus…) avant et après l'ouverture au public,
- la mise en place de matériels (informatiques, téléphoniques, audiovisuels…) pour les activités et évènements du musée : réunions, conférences, visioconférences, colloques, activités éducatives…,
- le déplacement de matériels dans le cadre des mouvements inclus dans la section « Services généraux » (connexion, reconnexion, test…),
- les opérations de migrations de solutions (infrastructure, serveur, système d'exploitation, applications et services) dans un contexte de maintenance évolutive,
- les opérations de déploiements,
- les opérations liées au renouvellement de parc (environ un tiers du parc est renouvelé chaque année),
- les inventaires physiques et les vérifications continues.

45.4. ORGANISATION GENERALE DE LA PRESTATION

Le TITULAIRE assure le pilotage, l'exploitation et la maintenance de la totalité des systèmes d'information, y compris la coordination avec l'ÉTABLISSEMENT PUBLIC et les autres prestations du TITULAIRE.

L'organisation générale de la prestation s'appuie sur plusieurs fonctions pour la réalisation des processus et des opérations.

Le tableau des processus et des fonctions joint en annexe au présent CCTP précise les processus à mettre en œuvre par le TITULAIRE pour assurer les fonctions dont il a la charge.

Les interventions du TITULAIRE sont conformes aux normes, standards et règlementations en vigueur (ISO, IEEE, EIA/TIA…).

45.4.1. Processus récurrents à réaliser

Dans le cadre de ses prestations, le TITULAIRE participe à la réalisation des processus suivants :

- la gestion de la relation avec les utilisateurs (information, assistance et fournitures),
- la gestion des incidents,
- la gestion des problèmes (un problème est une accumulation d'incidents similaires sur une même période)
- la gestion des changements,
- la gestion des configurations et des versions (matériels et logiciels),
- la gestion des opérations ponctuelles.

En s'appuyant sur le référentiel ITIL des processus informatiques, et après la prise de connaissance des outils dédiés à la gestion de son activité le TITULAIRE assure la rédaction de ces processus, en relation avec l'ÉTABLISSEMENT PUBLIC, durant la Phase 1 « Transitoire » de l'accord-cadre.

45.4.2. Unités fonctionnelles

L'annexe « Progiciels - limites de maintenance & criticité » détaille par niveau de maintenance les entreprises attribuées. Plus généralement :

Fonctions assurées par le TITULAIRE (Échelon 1)

Le TITULAIRE assure les fonctions suivantes, indispensables à la réalisation des processus et des opérations :

- **Fonction 1** : le Service Desk,
- **Fonction 2** : l'administration bureautique,
- **Fonction 3** : le traitement des demandes,
- **Fonction 4** : la conduite des opérations en mode projet,
- **Fonction 5** : l'exploitation des serveurs, des systèmes, des réseaux, du stockage et de la sauvegarde,
- **Fonction 6** : les interventions de proximité bureautique,
- **Fonction 7** : les interventions de proximité de tous les réseaux,
- **Fonction 8** : la logistique et la gestion de parc,
- **Fonction 9** : la TMA applicative,
- **Fonction 10** : l'exploitation et la maintenance du multimédia des collections permanentes,
- **Fonction 11** : l'exploitation et la maintenance de la signalétique dynamique,
- **Fonction 12** : l'exploitation et la maintenance des équipements pour les expositions temporaires,
- **Fonction 13** : l'exploitation et la maintenance du réseau Wifi dédié au public.
- **Fonction 14** : l'exploitation et la maintenance des solutions de sécurité des systèmes d'information et de la mise en œuvre de la PSNum.

Fonctions assurées par d'autres prestataires (Échelon 2)

Les fonctions assurées par d'autres prestataires titulaires de marchés avec l'ÉTABLISSEMENT PUBLIC sont :

- la maintenance de la téléphonie (maintenance totale des terminaux, autocommutateur, messagerie vocale, centre de gestion et bornes DECT),
- la maintenance des copieurs, photocopieurs (marché de location),
- la maintenance applicative de progiciels et spécifiques, selon les dispositions décrites en annexe du CCTP,
- la maintenance des équipements de sécurité informatique (Firewall, passerelles, surveillance et protection des flux…),
- la maintenance des infrastructures des solutions en mode Saas,
- la maintenance des équipements multimédia des expositions temporaires,
- la maintenance logicielle de la solution de signalétique dynamique,
- la maintenance matérielle et applicative des solutions de sécurité des système d'information .

Dans le cadre du présent accord-cadre, le TITULAIRE assure la gestion de ces prestataires notamment en assurant le déclenchement et le suivi de leurs interventions en coordination avec ses propres prestations.

Fonctions assurées par l'ÉTABLISSEMENT PUBLIC (Échelon 3)

L'ÉTABLISSEMENT PUBLIC assure les fonctions suivantes :

- l'architecture des serveurs et systèmes,
- l'architecture des infrastructures réseaux du site,
- la définition de la politique de sécurité du système d'information en lien avec la PSSIE et la PSNUM.

Dans le cadre du présent accord-cadre, le TITULAIRE doit l'assistance et le conseil à l'ÉTABLISSEMENT PUBLIC pour assurer ses fonctions, ainsi qu'un *reporting* précis des demandes et des incidents.

45.4.3. Volumétrie indicative d'activité

L'annexe « Volumétrie des prestations » précise des indicateurs d'activité passés, à titre informatif.

45.5. FONCTION 1 : SERVICE DESK

45.5.1. Présentation du service desk

Le Service Desk est l'élément central du dispositif. Le Service Desk est le point d'entrée unique du dispositif qui doit répondre aux différentes demandes des utilisateurs.

Ce point d'entrée doit être disponible aux Horaires "Administration" sur un poste de travail dédié et fixe (comprenant un téléphone fixe et un ordinateur), ce rôle ne peut en aucun cas être géré en mode nomade ou itinérant.

45.5.2. Objectifs du service desk

Pour le Service Desk, le TITULAIRE doit atteindre les objectifs suivants :

- être l'interface entre l'utilisateur et les processus de l'administration informatique,
- qualifier les incidents,
- assurer la résolution directe de la majorité des incidents,
- qualifier les demandes entrantes des utilisateurs avant escalade vers une autre fonction ou une autre entité de l'ÉTABLISSEMENT PUBLIC,
- assurer le suivi de tous les dossiers ouverts même si ces derniers ne sont pas traités par le TITULAIRE, (Il est notamment précisé qu'en cas de panne sur les distributeurs automatiques de billets, le TITULAIRE sera alerté par un représentant de l'ÉTABLISSEMENT PUBLIC. Le TITULAIRE aura à sa charge de déclencher l'intervention, d'assurer le suivi et l'accompagnement du prestataire spécifique qui intervient sur ces installations).
- assurer la prise en compte et le bon traitement des demandes des utilisateurs. Ceci implique également l'escalade vers un pôle de compétences hors accord-cadre. Liste des notions : prise d'appel ou traitement d'une demande écrite, création ou saisie, affectation, relance, traitement, escalade, résolution et fermeture administrative de l'appel,
- vérifier que les demandes traitées bénéficient d'un temps de traitement approprié à leur complexité et criticité
- assurer et garantir la traçabilité de toutes les demandes du circuit des demandes.

Cette fonction étant similaire sur le principe à celle que doit réaliser le TITULAIRE pour les autres sections dans le cadre de la Gestion des Demandes d'Intervention (GDI), le TITULAIRE peut proposer une organisation intégrant cette fonction « Service Desk » avec la gestion des autres demandes d'interventions des occupants de l'ÉTABLISSEMENT PUBLIC.

Mais L'ÉTABLISSEMENT PUBLIC a pour projet de compléter la solution logicielle de gestion de parc en place, par la mise en œuvre de modules complémentaires de service management (couverture fonctionnelle ITIL) permettant entre autre :

- La gestion des incidents
- La gestion des problèmes
- La gestion des demandes
- ...

Le TITULAIRE devra, dès la mise place de ces modules, utiliser cette solution pour gérer toutes les demandes d'interventions informatiques.

Le TITULAIRE veillera à respecter les procédures et outils mis en place par l'ÉTABLISSEMENT PUBLIC, pour la réception et la prise en compte des demandes de la Section « Systèmes d'Information ».

45.5.3. Fonctions du Service Desk

Pour le Service Desk, le TITULAIRE doit assurer les fonctions suivantes :

- recevoir, enregistrer, qualifier et assurer le suivi des appels,
- fournir aux utilisateurs, l'information et le support de niveau 1,
- surveiller et suivre le statut de toutes les demandes en cours,
- escalader les demandes ou incidents en cas de non résolution vers le niveau compétent,
- escalader les demandes ou incidents vers une autre entité opérationnelle du TITULAIRE, de l'ÉTABLISSEMENT PUBLIC ou vers un autre prestataire,
- escalader vers les entités fonctionnelles,
- informer les utilisateurs de l'évolution de la demande,
- effectuer la clôture administrative de la demande,
- établir et effectuer le *reporting* nécessaire au suivi de l'activité.

45.6. FONCTION 2 : ADMINISTRATION BUREAUTIQUE

45.6.1. Objectifs de l'administration bureautique

Pour la fonction administration bureautique, le TITULAIRE a pour objectif d'assurer :

- la gestion des comptes utilisateurs,
- la gestion des comptes de messagerie,

— la gestion des ressources d'impression en réseau,
— la gestion des droits d'accès et groupes.

Le TITULAIRE peut proposer une organisation associant tout ou partie de cette fonction avec la fonction 1 « Service Desk » et/ou avec la fonction 5 « Exploitation des systèmes et réseaux ».

Les prestations d'administration doivent être réalisées dans les locaux du musée.

45.6.2. Fonctions de l'administration bureautique

Pour l'administration bureautique, le TITULAIRE doit assurer les fonctions suivantes selon les procédures établies par l'ÉTABLISSEMENT PUBLIC :

— créer et modifier les comptes utilisateurs,
— créer et modifier les comptes messagerie des utilisateurs,
— assurer la disponibilité des services d'impression et de reprographie (intervention sur les files d'impression, gestion et suivi des files, disponibilité réseau),
— assurer l'administration des droits et groupes sur les espaces partagés,
— assurer le suivi des espaces partagés (suivi de l'évolution de la volumétrie, gestion des quotas…).

45.7. FONCTION 3 : TRAITEMENT DES DEMANDES

45.7.1. Objectifs du traitement des demandes

La fonction traitement des demandes a pour objectif de recevoir et d'instruire les demandes provenant des utilisateurs.

Toute demande formulée doit recevoir une réponse dans les deux (2) heures ouvrées, pour notifier le planning d'intervention aux utilisateurs selon un engagement de délai.

Toute demande concernant d'attribution de nouveau matériel (logiciel, progiciel ou matériel), hors renouvellement doit obtenir la validation préalable de l'ÉTABLISSEMENT PUBLIC.

45.7.2. Fonctions du traitement des demandes

La fonction traitement des demandes doit assurer les fonctions suivantes :

— recevoir, enregistrer, qualifier et assurer le suivi des demandes via l'outil en place,
— surveiller et suivre le statut de toutes les demandes en cours,
— escalader les demandes en cas de non résolution vers le niveau compétent,
— escalader les demandes vers une autre entité opérationnelle de l'ÉTABLISSEMENT PUBLIC (Échelon 3), ou vers un autre prestataire (Échelon 2),
— escalader vers les entités fonctionnelles,
— informer les utilisateurs de l'évolution de la demande,
— effectuer la clôture administrative de la demande,
— établir et effectuer le reporting nécessaire au suivi de l'activité.

45.8. FONCTION 4 : CONDUITE DES OPERATIONS EN MODE PROJET

45.8.1. Objectif de la conduite des opérations en mode projet

La conduite des opérations en mode projet a pour objectif d'organiser, de programmer et de suivre les interventions lourdes commanditées par l'ÉTABLISSEMENT PUBLIC.

Sans volonté d'entraver la liberté de proposition d'organisation du candidat, il est précisé que la présente fonction ne doit pas être entendue comme une pleine charge nécessitant un personnel dédié. La charge peut être planifiée au sein de l'équipe assurant les autres tâches, étant entendu que celle-ci est raisonnablement dimensionnée à la base : un dimensionnement trop juste de l'équipe ne doit pas justifier une incapacité prolongée à assurer les projets.

45.8.2. Périmètre de la conduite des opérations en mode projet

Dans le cadre des autres fonctions de la présente section, le TITULAIRE doit assurer les prestations nécessaires à la conduite des opérations :

— pour l'installation de tout nouveau serveur physique, virtuel, équipement informatique ou téléphonique (matériels réseaux, stockages...) que ce soit pour une migration applicative ou d'infrastructure, (installation dans un délai de 3 jours ou suivant un planning fournit par l'ÉTABLISSEMENT PUBLIC lors d'une réunion de lancement)

- pour la mise en place d'une nouvelle application et ce, quel que soit le périmètre, Bureautique, Applicatifs métiers, Stockage, Sauvegarde, Téléphonie, GTB, Sécurité Sureté, Wifi... (installation un suivant un planning fournit par l'ÉTABLISSEMENT PUBLIC lors d'une réunion de lancement)
- pour la gestion du cycle de vie et des mises à jour de Windows dans le cadre de Windows as a service, en mettant en place les process et tous les outils nécessaires (SCCM...)
- pour le suivi des mises à jour : de sécurités, de patchs, de CVE, de bios, de micro logiciel, de pilote, au niveau des systèmes d'exploitations, des applications, des serveurs et équipement réseau et de sécurité.
- Les prestations comprennent à minima, la mise en place de l'OS (Windows, Linux ou autre), le paramétrage pour l'intégration dans le réseau, le câblage et le paramétrage des équipements réseaux, le paramétrage dans la solution de sauvegarde, des solutions de sécurité informatiques (cryptage, antivirus..) de la supervision ainsi que la création de la documentation de l'équipement.
- Le TITULAIRE sera intégré dans le processus de transfert de compétence avec les PRESTATAIRES.
- Il devra également assurer les prestations nécessaires :
- pour tout déploiement/installation de moins de 50 applications (logiciels) sur une période de 10 jours ouvrés,
- pour tout déploiement de moins de 50 postes informatiques sur une période de 1 mois calendaire.

Tous les déploiements au-delà de ces seuils n'entrent pas dans le cadre de la part forfaitaire de l'accord-cadre et seront traités au cas par cas dans le cadre de cette fonction au bordereau des prix unitaires (BPU).

45.8.3. Fonctions de la conduite des opérations en mode projet

La conduite des opérations en mode projet est initiée soit par le Service Desk, soit par le processus de traitement des demandes, soit par l'ÉTABLISSEMENT PUBLIC.

Un chef de projet doit être identifié pour piloter les projets et être l'interface privilégiée de l'ÉTABLISSEMENT PUBLIC.

Les fonctions de ce chef de projet sont les suivantes :

- la planification générale et détaillée des opérations,
- la saisie et suivi des fiches dans l'outil en place,
- l'organisation des interventions des différents intervenants,
- le reporting vers Service Desk et auprès de l'ÉTABLISSEMENT PUBLIC,
- le pilotage des projets.

Les prestations de conduite des opérations en mode projet doivent être réalisées dans les locaux du musée.

45.9. FONCTION 5 : EXPLOITATION DES SERVEURS, DES SYSTEMES, DES RÉSEAUX, DU STOCKAGE ET DE LA SAUVEGARDE

45.9.1. Objectifs d'exploitation des serveurs et des systèmes

L'exploitation des systèmes inclut les types de prestations suivants :

- le maintien en condition opérationnelle de l'infrastructure
- la sauvegarde de l'ensemble des systèmes et données applicatives
- l'intégration de 1er niveau des nouveaux systèmes et applications,
- la mise en production des applications,
- l'exploitation courante des serveurs et applications,
- l'ingénierie système,
- la maintenance d'exploitation,
- l'assistance,
- la traçabilité de toutes les opérations ou actions menées, de tous les incidents et de toutes les demandes dans les bases de gestion d'exploitation,
- la rédaction documentaire : procédure d'exploitation des équipements, procédure d'arrêt relance des équipements, dossier d'exploitation des serveurs,
- la mise à jour des documentations existantes pour le maintien en condition opérationnel,
- la mise à jour de l'intranet du SI et des différents référentiels et outils d'exploitation,
- le suivi et gestion des alarmes de supervision.

45.9.2. Fonctions d'exploitation des serveurs et des systèmes

La fonction d'exploitation des serveurs et des systèmes comprend toutes les actions à entreprendre pour maintenir en bon état de fonctionnement et de sécurité l'ensemble des systèmes et des applications, assurer tous les traitements applicatifs et maintenir la qualité de service attendue par les utilisateurs (tant internes au musée que publics).

Niveau 1 : Pilotage, suivi d'exploitation, interventions de niveau 1

La surveillance consiste à observer le fonctionnement des serveurs et des logiciels selon un protocole prédéfini. Il s'agit de s'assurer que la qualité de service est satisfaisante et de déceler les variations qui peuvent l'affecter. En cas d'anomalie ou d'alarme, l'opérateur effectue une intervention de premier niveau selon les procédures établies par l'ÉTABLISSEMENT PUBLIC.

Dans le cas où l'anomalie n'est pas référencée dans la procédure, ou que les résultats obtenus suite à l'application de ladite procédure ne sont pas ceux attendus, une escalade au niveau 2 d'exploitation est déclenchée par l'opérateur.

Les tâches principales à assurer sont :

- le pilotage et surveillance des serveurs et de leurs périphériques (KVM…),
- la supervision des équipements serveurs,
- les interventions de 1er niveau sur incidents, alertes,…
- le déclenchement du niveau 2 selon le cas,
- le déclenchement des interventions de maintenance,
- la gestion des systèmes d'impression,
- la gestion des sauvegardes et restaurations,
- le suivi de l'externalisation et du rapatriement des bandes de sauvegarde avec le prestataire l'ÉTABLISSEMENT PUBLIC
- la vérification du bon fonctionnement des traitements,
- la surveillance du bon fonctionnement des matériels et logiciels, ainsi que de tous les éléments d'exploitation, notamment pour les accès distants,
- le suivi de l'environnement machine (température, hygrométrie…) avec les moyens fournis par l'établissement public,
- L'inspection des installations et des équipements deux fois par jours (en début et en fin de service) pour les salles serveurs informatiques avec la fourniture d'un rapport de visite,
- L'inspection des installations et des équipements une fois par trimestre pour les locaux techniques informatiques avec la fourniture d'un rapport de visite,
- le suivi de la bonne application des règles de sécurité,
- la hotline téléphonique,
- la réalisation de comptes rendus.

Niveau 2 : Exploitation, ingénierie et administration des serveurs, systèmes et progiciels génériques

Ce niveau comprend toutes les prestations complémentaires au niveau 1 pour réaliser l'ensemble des prestations demandées. Il consiste à la mise en œuvre des procédures d'exploitation, à la rédaction des cahiers de procédures et des documents d'exploitation et à la réalisation des procédures de secours. Il concerne l'ingénierie système, l'administration des serveurs et l'administration des bases de données (1er niveau pour les bases de données, l'optimisation des ressources et les interventions sur incidents lorsque le niveau 1 est jugé insuffisant).

Les tâches principales à assurer sont :

- l'intégration (niveau 1) des systèmes et des applications,
- la mise en production des applications et serveurs,
- la mise en place des normes et standards de production,
- la mise en place des procédures de planification, lancement, régulation et contrôle des travaux,
- l'optimisation et automatisation de l'exploitation,
- la réalisation et mise en place d'outils d'exploitation,
- la mise en place de procédures de sauvegarde et restauration,
- la mise en place de test de restauration des différent environnement, au minimum tous les six mois et émission d'un compte rendu de test,
- la gestion des ressources et queues d'impression,
- la réalisation et mise à jour de la documentation dans la base documentaire,
- la gestion des fournitures et consommables nécessaires au bon fonctionnement des serveurs,
- l'assistance technique aux utilisateurs,
- la mise à jour continue de la liste des matériels et logiciels d'exploitation sous la responsabilité du TITULAIRE,
- les tests obligatoires divers avant toute mise en production (crash-recovery, restaurations, reconstruction de serveurs…),
- la mise en supervision des équipements réseaux,
- la mise à disposition d'un système présentant toutes les fonctionnalités logicielles nécessaires au bon fonctionnement des applications,
- l'intervention sur les dysfonctionnements matériels et logiciels, diagnostics,
- le suivi et traitement des incidents, appel au support technique des constructeur ou éditeurs,
- la gestion des pannes et évolutions matérielles, en relation avec les fournisseurs,
- la qualification des opérations de maintenance,

- la mise en place de test de bon fonctionnement des clusters et infrastructures redondées (Messagerie, billetterie, S2D, Hyper-V, AD...) au minimum tous les six mois et émission d'un compte rendu de test,
- la participation à l'évolution des outils d'exploitation et d'administration (étude, conseil et réalisation).
- la veille technologique et l'application régulière sur les matériels des correctifs, patchs de mise à jour, pour les Bios, Firmwares, drivers,...
- l'application mensuelle des mises à jour permettant de maintenir ou corriger la sécurité des systèmes d'exploitations et des applications,
- les tests de bascule pour les systèmes redondants, tout au long de leur cycle de vie,
- la vérification de la fonctionnalité de l'intégralité des systèmes et applications, par un contrôle à l'aide des outils dédiés, assortie d'un compte-rendu communiqué aux représentants de l'ÉTABLISSEMENT PUBLIC mentionnant les dysfonctionnements et problèmes solutionnés. Ce compte-rendu doit remis quotidiennement avant 9h00.

45.9.3. Objectifs d'exploitation des réseaux, du stockage et de la sauvegarde

L'exploitation des réseaux inclut les types de prestations suivants :

- le maintien en condition opérationnelle de l'infrastructure
- la sauvegarde de l'ensemble des équipements
- la gestion des configurations,
- la gestion des événements, anomalies et incidents,
- la gestion licences,
- la gestion de l'adressage et du nommage,
- la gestion de la sécurité,
- la gestion des annuaires,
- la gestion du câblage,
- la gestion du parc et gestion des stocks,
- la maintenance préventive, corrective et adaptative.

45.9.4. Fonctions d'exploitation des réseaux, du stockage et de la sauvegarde

Les tâches principales à assurer sont :

- la réalisation d'une infrastructure de recette en collaboration avec l'ÉTABLISSEMENT PUBLIC,
- la mise en production de nouveaux équipements en remplacement ou ajout ou extension d'équipement,
- la rédaction des procédures d'exploitation du composant : l'installation, la sauvegarde/restauration et la supervision,
- la validation de l'intégration du nouveau composant dans l'environnement de production (recette du composant),
- le déploiement du composant sur l'ensemble de l'infrastructure,
- la mise en place de tests de bascule des infrastructures redondées au minimum tous les six mois et l'émission d'un compte rendu de test,
- le pilotage,
- la gestion des performances et des ressources,
- la résolution d'incidents,
- la sécurisation des réseaux et des infrastructures.
- la veille technologique et l'application régulière sur les matériels des correctifs, patchs de mise à jour, pour les Bios, Firmwares, drivers,...
- la vérification de la fonctionnalité de l'intégralité des systèmes et applications, par un contrôle à l'aide des outils dédiés, assortie d'un compte-rendu communiqué aux représentants de l'ÉTABLISSEMENT PUBLIC mentionnant les dysfonctionnements et problèmes solutionnés. Ce compte-rendu doit remis quotidiennement avant 9h00,
- la vérification du fonctionnement des lignes Internet (en mode non dégradé).

Les intervenants du TITULAIRE doivent :

- disposer d'une habilitation électrique H0 BS.
- pouvoir travailler sur des équipements réseau (bornes Wifi ou commutateurs) implantés à des hauteurs comprises entre 0 m et 4,5 m.

45.9.5. Organisation de la prestation d'exploitation

Les opérations de maintenance et la coordination de maintenance tierce, qui mettent en cause la continuité des serveurs et réseaux, sont réalisées en dehors des heures d'occupation des espaces au titre du forfait, en coordination avec l'ÉTABLISSEMENT PUBLIC.

Les interventions préventives sont réalisées, majoritairement aux horaires « Administration », à l'exception de celles qui doivent être effectuées en horaire décalé, sans supplément de prix, selon un planning établi en accord avec l'ÉTABLISSEMENT PUBLIC.

Les maintenances préventives effectuées en horaire décalé nécessitent généralement la mise à l'arrêt ou en marche dégradée ou partielle des équipements à entretenir. Le TITULAIRE doit, dans ces cas, prévoir au forfait de son offre, les moyens sur site nécessaires, y compris la présence de ses sous-traitants.

A titre indicatif et non exhaustif, car elles peuvent être adaptées par le TITULAIRE et/ou l'ÉTABLISSEMENT PUBLIC selon les évolutions des installations du site, les interventions sur les serveurs et réseaux des zones administratives à effectuer, les samedis, ou hors heures ouvrées si besoin, sont les suivantes :

- les opérations de changement équipement réseau,
- les opérations de réfection du brassage des prises RJ45 sur les équipements réseau dans les locaux techniques de distribution,
- les opérations de changement ou migration serveur (matériel, logiciel, stockage,…),
- la modification de la sécurité des réseaux isolés,
- l'évolution majeure de l'infrastructure informatique,
- les mises à jour (sécurité, patch, montée de version, firmware...)
- la coordination d'une maintenance tierce (prestataires de maintenance externes)
- le TITULAIRE, dans le cas de problèmes relatifs aux technologies Microsoft, devra utiliser le contrat de support Microsoft contracté par l'ÉTABLISSEMENT PUBLIC pour lequel il aura un compte pour ouvrir des incidents dans un délais de 2 heures,
- …

De plus, les interventions sur les serveurs et réseaux des espaces publics sont à réaliser les lundis de fermeture. A titre indicatif et non exhaustif, car elles peuvent être adaptées par le TITULAIRE et/ou l'ÉTABLISSEMENT PUBLIC selon les évolutions des installations du site, ces interventions concernent notamment :

- les opérations sur l'infrastructure serveur et réseaux de la « Face Public »,
- les opérations sur l'infrastructure billetterie,
- les opérations sur l'infrastructure de signalétique dynamique,
- les opérations sur l'infrastructure réseau Wifi dédiée au public,
- …

45.9.6. Niveaux de services

Des criticités (3 typologies) par type d'installation ont été déterminées en fonction de l'importance du dispositif.

De ces criticités découlent un délai de résolution souhaité par l'ÉTABLISSEMENT PUBLIC qui a pris en compte la potentielle complexité d'intervention ou les contraintes techniques.

Le détail des installations ainsi que les criticités et délais de résolution associés sont joints en annexe « Engagements de services » du CCTP.

45.10. FONCTION 6 : INTERVENTIONS DE PROXIMITE BUREAUTIQUE

45.10.1. Objectifs des interventions de proximité bureautique

Cette fonction a pour objectif d'intervenir physiquement dans les domaines suivants (liste non exhaustive) :

- l'installation d'un poste de travail, d'un téléphone, d'un accessoire informatique,
- le renouvellement d'un poste de travail, d'un téléphone (fixe, DECT, téléphone portable ou smartphone),
- l'ajout d'un composant matériel ou logiciel au poste de travail,
- l'assistance technique et support à l'utilisateur final dans le cadre d'un incident,
- l'assistance à l'utilisation des matériels et logiciels,
- l'interconnexion aux réseaux (téléphonique et informatique) des équipements,
- la déconnexion et retour en stock d'un matériel,
- le remplacement d'un matériel,
- la gestion et résolution d'un incident en local,
- l'installation complète d'équipements informatiques, téléphoniques et audiovisuels pour les salles de réunions, formations, projections, activités pédagogiques, etc.,
- le démontage des installations à l'issue des manifestations dans les salles.

45.11. FONCTION 7 : INTERVENTION DE PROXIMITE RESEAUX

45.11.1. Objectifs des interventions de proximité réseaux

En liaison avec l'unité fonctionnelle chargée de l'administration des réseaux, la proximité réseau intervient physiquement sur les composants de tous les réseaux : éléments actifs, locaux techniques de distribution, systèmes de brassage, interconnexion au poste, repérage des connexions, etc.

L'objectif est également d'assurer le suivi de câblage et l'évolution des besoins en réseau dans l'ensemble du musée. Les besoins sont à soumettre à l'ÉTABLISSEMENT PUBLIC.

45.11.2. Fonctions des interventions de proximité des réseaux

Cette fonction a pour objectif de mener les actions suivantes (liste non exhaustive) :

- la gestion des connexions réseau,
- la gestion des équipements de l'infrastructure des réseaux,
- la gestion des locaux techniques,
- l'inspection des installations et repérage,
- la maintenance corrective par échange standard des matériels défectueux et/ou mise à jour de leur configuration,
- le suivi périodique des prises réseaux non utilisées également sur éléments actifs,
- la mise à jour de l'inventaire,
- la mise à jour de la documentation technique.
- Les intervenants du titulaire doivent :
- disposer d'une habilitation électrique H0 BS.
- pouvoir travailler sur des équipements implantés à des hauteurs comprises entre 0 m et 4,5 m (y compris les habilitations et matériels normalisés).

Pour le site de Morangis, le TITULAIRE assure les prestations de maintenance des équipements informatiques, téléphoniques et réseaux du site.

45.12. FONCTION 8 : LOGISTIQUE ET GESTION DE PARC

45.12.1. Objectif de la logistique et gestion du parc

L'objectif de cette fonction est de couvrir la logistique et la gestion de parc pour l'ensemble des fonctions précédemment citées.

45.12.2. Fonctions de la logistique et gestion du parc

La fonction de logistique et de gestion de parc a pour objectif de mener les actions suivantes :

- la réception des marchandises : postes de travail, périphériques, serveurs, équipements réseaux, équipements audiovisuels, consommables, postes téléphoniques, logiciels…
- la gestion de la réforme des équipements,
- la manutention des équipements,
- la gestion de l'inventaire des équipements et des logiciels,
- la gestion des configurations,
- la gestion des inventaires,
- la gestion des entrées/sorties,
- l'étiquetage (pour la gestion des immobilisations),
- le suivi et la gestion des consommables.
- la gestion d'un stock tampon de matériels neuf,
- la gestion d'un stock tampon de matériels anciens,
- le pilotage du service après-vente (dépannage en atelier d'équipements hors/sous garantie : contact et prise de rendez-vous avec les constructeurs et mainteneurs, suivi des interventions),
- la livraison des consommables dans les services du musée,
- la gestion des procès-verbaux de réforme des matériels,
- la gestion des licences et des configurations,
- la gestion des masters,

La fonction en matière de gestion d'inventaire est la suivante :

- l'inventaire physique complet au démarrage de la prestation,
- l'inventaire tournant trimestriel par bâtiment,
- l'inventaire au fil de l'eau à mesure des mouvements de matériels,
- l'inventaire physique complet dans le cadre de la réversibilité.

45.13. FONCTION 9 : TMA APPLICATIVE

L'activité attendue du TITULAIRE en termes de TMA applicative pour les applications spécifiques et les progiciels est décrite ci-après.

45.13.1. Applications spécifiques

Appropriation

Sur la base des documentations fournies au TITULAIRE au démarrage de l'accord-cadre (spécifications techniques et fonctionnelles, analyse de complexité) et de la fourniture, en début d'exécution de l'accord-cadre du code et des bases de données, (pour l'application marches.quaibranly.fr une structure de base vide sera remise en raison du caractère confidentiel des données), le TITULAIRE effectuera de manière forfaitaire une phase d'appropriation des applications spécifiques suivantes :

- marches.quaibranly.fr
- sim.

On entend par appropriation les opérations nécessaires à la maîtrise du périmètre technique et fonctionnel (étude de la documentation technique et fonctionnelle, étude du code…) dans l'optique des interventions décrites ci-après.

Une installation en réplica de ces applications sera effectuée au sein de l'infrastructure du TITULAIRE dans l'optique des interventions ci-après (développement)

Un document concernant l'appropriation de chaque application sera remis à l'issu de cette phase. Il contiendra le détail des opérations effectuées et un bilan de prise de connaissance (problèmes rencontrés, attestation de la maîtrise de la documentation, etc.)

Interventions

Le TITULAIRE accordera de manière forfaitaire, annuelle et cumulative jusqu'à la fin de l'accord-cadre, 20 jours d'intervention. Les jours non consommés à la fin de l'accord-cadre ne pourront être revendiqués par l'ÉTABLISSEMENT PUBLIC.

Ces interventions couvrent le périmètre d'action suivant :

- le développement dans le cadre d'une maintenance corrective (correction d'anomalies),
- le développement dans le cadre d'une maintenance évolutive (développement de nouvelles fonctionnalités ou évolutions de fonctionnalités existantes, modification d'ergonomie…),
- le développement dans le cadre d'une maintenance adaptative (changement de version de langage, changement d'OS…),
- le développement de nouvelles applications,
- la recette technique de fonctionnalités,
- l'intégration d'applications :
  - dans un environnement de test/développement hébergé chez le prestataire et mis à disposition de l'ÉTABLISSEMENT PUBLIC dans le cadre d'applications Web,
  - sur le site de l'ÉTABLISSEMENT PUBLIC en production,
- la documentation et retro documentation des applications,
- la conduite du changement,
- le pilotage de l'ensemble de ces activités.

Le périmètre applicatif pressenti (celui-ci pourra être amené à évoluer) correspond aux applications spécifiques sans contrat de maintenance listées en annexe du CCTP.

Les compétences techniques de ces interventions pourront être, à titre indicatif, les suivantes

- Php
- MySql, MangoDB
- Shell Linux
- Apache
- .NET (webforms, winforms) 2, 3.5 et 4,
- IIS
- SQL SERVER
- Javascript
- HTML 7
- CSS.

Les interventions pourront être réalisées à distance ou, à la demande de l'ÉTABLISSEMENT PUBLIC ou du TITULAIRE, sur site.

Modalités d'interventions

L'ÉTABLISSEMENT PUBLIC centralise, au travers de processus internes, les demandes d'interventions (décrites ci-dessus) des utilisateurs finaux.

D'après la connaissance de ces besoins, l'ÉTABLISSEMENT PUBLIC demande un entretien avec le TITULAIRE pour une expression de besoin unitaire.

Après cet entretien, et le cas échéant remise d'un écrit spécifiant le périmètre de l'intervention, un chiffrage en nombre de jours et un rappel du périmètre est proposé par le TITULAIRE sur la base de l'expression du besoin de l'ÉTABLISSEMENT PUBLIC.

L'activité de ce chiffrage ne pourra être décomptée des jours forfaitaires annuels dans la limite de cinq demandes d'intervention par an.

Après accord des deux parties sur le chiffrage, le TITULAIRE procédera à l'intervention et décomptera des jours forfaitaires annuels, le nombre de jours identifiés pour l'intervention. En aucun cas, le TITULAIRE ne pourra décompter plus de jours que ce qu'il aura été identifié initialement.

L'ÉTABLISSEMENT PUBLIC procédera à la recette fonctionnelle de l'intervention selon le périmètre défini initialement. En cas de recette négative et motivée, le TITULAIRE aura la charge de la correction de son intervention sans pouvoir dépasser le nombre de jours initialement prévus

Suivi de la consommation des journées forfaitaires

Chaque mois, dans le cadre du reporting mensuel, le TITULAIRE fournira à l'ÉTABLISSEMENT PUBLIC un tableau de suivi de la consommation des journées forfaitaires comportant :

- le nombre de jours consommés dans le mois par intervention,
- le nombre de jours consommés dans l'année,
- le nombre de jours restant pour l'année,
- le nombre de jours consommés pour toute la durée de l'accord-cadre,
- le nombre de jours restant pour toute la durée de l'accord-cadre (incluant le report des jours non consommés les années précédentes).

45.14. FONCTION 10 : EXPLOITATION ET MAINTENANCE DU MULTIMEDIA DES COLLECTIONS PERMANENTES

45.14.1. Présentation du système d'information multimédia des collections permanentes

Le musée du quai Branly – Jacques Chirac propose à son public une offre de médiation multimédia en diffusant du contenu audiovisuel au sein de ses collections permanentes.

Le système d'information multimédia du plateau des collections permanentes est basé sur un réseau local dont le pilotage est assuré par le système Node-RED (Low-code programming for event-driven applications : Node-RED)

A titre indicatif, des dispositifs audiovisuels (206) sont implantés dans les collections permanentes et sont décomposés notamment de la sorte :

- 14 installations audiovisuelles de niveau 1 (player BrightSign + écran 12 pouces + système audio), dont 11 en diffusion et 3 éteintes ;
- 7 installations uniquement sonores de niveau 1 (player BrightSign + système audio), dont 3 en diffusion et 4 éteintes ;
- 71 installations uniquement vidéos de niveau 1 (player BrightSign + écran 12 pouces), dont 52 en diffusion et 19 éteintes ;
- 19 installations interactives de niveau 2 (player Medialon + écran 17 pouces tactiles + système audio), toutes en diffusion ;
- 8 installations exceptionnelles intégrant une dimension de vidéo projection de niveau 3 (player BrightSign ou player spécifique et vidéoprojecteurs), toutes en diffusion ;
- 43 installations audio, composées de Haut-parleurs Dante POE faisant partie du projet dit « Musée Résonnant » – MR; , toutes en diffusion ;
- 4 serveurs : un pour le Show Control Node-RED, 3 pour le projet MR : Reaper Dante 128 pistes, Display Onlyview / Player Audio 128 Pistes, Media Serveur Producer OnlyView
- 9 points de diffusion avec arrivée courant faibles de futures exploitations ;

Ces dispositifs peuvent être amenés à se développer dans la durée de l'accord-cadre.

Par ailleurs, une importante installation audiovisuelle, créée par un artiste spécialement pour l'ÉTABLISSEMENT PUBLIC du musée du quai Branly – Jacques Chirac, à très forte visibilité pour le public est présente dans la rampe d'accès du plateau des collections.

- Cette installation audiovisuelle est composée de 31 vidéoprojecteurs.

45.14.2. Objectifs d'exploitation du système multimédia des collections permanentes

En raison de sa visibilité par le public, l'objectif principal est que l'intégralité des dispositifs multimédia soit en condition opérationnelle lors de l'ouverture du musée au public.

Cet objectif inclut les types de prestations suivants :

- la mise en service en amont de l'ouverture au public et extinction en aval de la fermeture au public des équipements multimédia du plateau des collections, de la rampe et de la galerie Marc Ladreit de Lacharrière,
- la vérification de la fonctionnalité de l'intégralité des équipements par un contrôle visuel avant ouverture au public assortie d'un compte-rendu émis aux représentants de l'ÉTABLISSEMENT PUBLIC mentionnant les dysfonctionnements et problèmes solutionnés. Ce compte-rendu doit être émis quotidiennement avant 10h00,
- A noter : il existe différents systèmes permettant une supervision de la grande majorité des équipement (type MEDIALON et NODERED, qui intègrent aussi le système DANTE qui supervise l'audio du projet musées résonnant (indiqué en type : MR sur la nomenclature des équipements). Une partie de l'état des lieux est donc possible depuis ce système, ainsi qu'un 1er niveau de dépannage. Un tour des installations reste nécessaire pour les équipements vidéo notamment.
- la maintenance des équipements avec interventions sur les dispositifs, en fonction de leurs criticités, dans des délais de résolution fixés par l'ÉTABLISSEMENT PUBLIC.

45.14.3. Fonctions d'exploitation du système multimédia des collections permanentes

La fonction d'exploitation du système multimédia des collections permanentes comprend toutes les actions à entreprendre pour maintenir en bon état de fonctionnement et de sécurité l'ensemble des dispositifs multimédia du plateau des collections, de la galerie Marc Ladreit de Lacharrière, de la rampe ainsi que leurs contenus et maintenir la qualité de service attendue par l'ÉTABLISSEMENT PUBLIC.

Le TITULAIRE doit réaliser au minimum les tâches :

- la mise en service des équipements multimédia du plateau des collections, de la galerie Marc Ladreit de Lacharrière et de la rampe avant ouverture au public en prenant également en considération les évènementiels ayant lieu en dehors des heures d'ouverture au public,
- la vérification de la fonctionnalité de l'intégralité des équipements par un contrôle visuel avant ouverture au public,
- la maintenance des équipements avec interventions sur les dispositifs, en fonction de leurs criticités, dans des délais de résolution fixés par l'ÉTABLISSEMENT PUBLIC,
- l'extinction des équipements multimédia du plateau des collections, de la galerie Marc Ladreit de Lacharrière et de la rampe après fermeture au public et après les évènementiels en dehors des heures d'ouverture au public,
- la maintenance préventive (incluant notamment 2 visites de maintenance annuelles sur l'intégralité des équipements avec remise en conformité de l'intégralité des équipements, nettoyage…),
- la maintenance corrective de niveau 1 et 2 (interventions simples), comme la remasterisation de player Medialon, la recréation de carte SD BrightSign avec réinjection de programme existant, le remplacement d'un VP OPTOMA et reparamétrage, etc.
- le déclenchement de l'Échelon 3 (escalade vers les équipes support de l'ÉTABLISSEMENT PUBLIC) selon le cas,
- la gestion des inventaires des matériels en exploitation (voir annexe Multimédia - inventaire du matériel)
- la gestion d'un stock tampon de matériels neufs et anciens,
- la fourniture de consommables (alimentations, piles, câbles et connectiques, boitiers relai, détecteur de mouvement, BIM et câble dédié, cartes SD, …) ;
- la fourniture des lampes de vidéoprojecteurs ainsi que le relamping préventif et curatif de toutes les installations audiovisuelles composées de vidéoprojecteur. Le TITULAIRE devra suivre attentivement toutes les interventions de maintenance préventive et s'assurer que le stock de lampes de vidéoprojecteurs est suffisant,
- la rédaction de compte-rendu et alertes,
- l'appropriation du système propriétaire et particulièrement du serveur pilotant l'intégralité des équipements du plateau des collections,
- l'appropriation du système propriétaire BrightAutor permettant de mettre à jour les programmes des bornes de niveau 1 constituée de lecteur multimédia BrightSign,
- l'optimisation et automatisation de l'exploitation,
- la réalisation, mise en place d'outils d'exploitation, de suivi et de reporting (indicateurs de disponibilité, historisation des pannes…),
- l'actualisation des images permettant la reconstruction des dispositifs de niveau 1, 2 et 3 ainsi que les serveurs et 2 en fonction des évolutions,
- la gestion des pannes et évolution matérielle en relation avec les fournisseurs et l'ÉTABLISSEMENT PUBLIC.

Les intervenants du TITULAIRE doivent :

- disposer d'une habilitation électrique H0 B0V.

- pouvoir travailler sur des équipements implantés à des hauteurs comprises entre 0 m et 4,5 m (y compris les habilitations et matériels normalisés).
- Le TITULAIRE peut proposer une organisation associant tout ou partie de cette fonction avec la Fonction 12 « Exploitation et maintenance des expositions temporaires» et la Fonction 6 « Interventions de proximité bureautique » : dans ce cas, il sera demandé qu'un référent ''multimédia'' et son binôme en cas d'absence soient identifiés. Outre les compétences techniques requises inhérentes à cette activité, des qualités organisationnelles, de sens du service public, de *reporting* et d'analyse sont demandées.
- Le TITULAIRE devra également se référer à l'annexe « horaires de référence » afin de mener à bien sa mission.
- En ce qui concerne l'extinction des équipements multimédia du plateau des collections, de la galerie Marc Ladreit de Lacharrière et de la rampe, le TITULAIRE pourra proposer une organisation mutualisée avec les effectifs intervenants au titre de la section 9 «MULTITECHNIQUE » pour les interventions devant être réalisées en dehors des horaires de service des équipes de la sections 10 (notamment les samedis et dimanches).
- Le TITULAIRE réalisera une procédure spécifique d'exploitation (PSE) pour validation de l'ÉTABLISSEMENT PUBLIC à la fin de la « Période Transitoire » afin de détailler l'organisation et les moyens mis en place.

45.14.4. Niveau de service

Des criticités (3 typologies) par type d'installation ont été déterminées en fonction de l'importance du dispositif et de leurs visibilités par le public.

De ces criticités découlent un délai de résolution souhaité par l'ÉTABLISSEMENT PUBLIC qui a pris en compte la potentielle complexité d'intervention ou les contraintes techniques.

Le détail des installations ainsi que les criticités et délais de résolution associés sont joints en annexe « engagements de services » du CCTP.

45.15. FONCTION 11 : EXPLOITATION ET MAINTENANCE DE LA SIGNALETIQUE DYNAMIQUE

45.15.1. Présentation du système d'information de la signalétique dynamique

Le système d'information de la signalétique dynamique est basé sur un réseau local dont le pilotage est assuré par un système propriétaire (Plugncast : http://www.innes.pro/fr/plugncast/).

Des dispositifs de signalétique dynamique sont implantés à l'intérieur et à l'extérieur du musée :

- 4 diffuseurs sur écrans 24 pouces,
- 1 diffuseur sur écran 32 pouces
- 7 diffuseurs sur écrans 40 pouces,
- 2 diffuseurs sur écrans 46 pouces,
- 3 diffuseurs 32 pouces table tactile
- 1 écran LED extérieur dim. 1,5x5,5m
- 1 diffuseur sur mur d'image de 9 écrans 46 pouces,
- 2 diffuseurs de spare

45.15.2. Objectifs d'exploitation de la signalétique dynamique

En raison de sa visibilité par le public, l'objectif principal est que l'intégralité des dispositifs de signalétique dynamique soit en condition opérationnelle lors de l'ouverture du musée au public.

Cet objectif inclut les types de prestations suivants :

- la programmation de la mise en service et extinction des équipements
- la vérification de la fonctionnalité de l'intégralité des équipements par un contrôle visuel avant ouverture au public assortie d'un compte-rendu émis aux représentants de l'ÉTABLISSEMENT PUBLIC mentionnant les dysfonctionnements et problèmes solutionnés. Ce compte-rendu doit émis quotidiennement avant 10h00,
- la maintenance des équipements avec interventions sur les dispositifs

Une synergie est à rechercher entre la présente section systèmes d'information et la section signalétique pour que les opérations de maintenance (correctif pour panne d'un Player par exemple) en dehors des horaires de présences des intervenants de la section 11 signalétique permettent une remise en fonctionnement de l'équipement et de son contenu signalétique.

Le TITULAIRE s'assure du bon niveau de formation des intervenants et de la formalisation des procédures et modes opératoires nécessaires pour permettre la remise en fonction nominale du service.

45.15.3. Fonctions d'exploitation de la signalétique dynamique

La prestation se limite à assurer le bon fonctionnement d'un point de vue purement technique des équipements (matériel et infrastructure réseau) pour que le planning de signalétique puisse être correctement transmis aux diffuseurs.

Le TITULAIRE doit réaliser au minimum les tâches :

- la programmation de la mise en service et extinction des équipements
- la vérification de la fonctionnalité de l'intégralité des équipements par un contrôle visuel avant ouverture au public,
- la maintenance des équipements avec interventions sur les dispositifs,
- la maintenance préventive (incluant notamment une vérification régulière de l'horloge interne des diffuseurs),
- la gestion des inventaires,
- la gestion d'un stock tampon de matériels,
- la rédaction de compte-rendu et alertes,
- le déclenchement de l'Échelon 3 (escalade vers les équipes support de l'ÉTABLISSEMENT PUBLIC) après vérification que les équipements étaient opérationnels,
- le déclenchement des interventions de maintenance,
- l'appropriation du système propriétaire,
- la réalisation et mise en place d'outils d'exploitation et de reporting (indicateurs de disponibilité, historisation des pannes…),
- le renouvellement des diffuseurs fournis par l'ÉTABLISSEMENT PUBLIC dans le cadre d'un plan de renouvellement,
- l'actualisation des images permettant la reconstruction des diffuseurs,
- la gestion des pannes et évolution matérielle en relation avec les fournisseurs et l'ÉTABLISSEMENT PUBLIC.

Les intervenants du TITULAIRE doivent :

- disposer d'une habilitation électrique H0 B0.
- pouvoir travailler sur des équipements implantés à des hauteurs comprises entre 0 m et 4,5 m.

45.15.4. Niveau de service

Des criticités (2 typologies) par type d'installation ont été déterminées en fonction de l'importance du dispositif et de leurs visibilités par le public.

De ces criticités découlent un délai de résolution souhaité par l'ÉTABLISSEMENT PUBLIC qui a pris en compte la potentielle complexité d'intervention ou les contraintes techniques.

Le détail des installations ainsi que les criticités et délais de résolution associés sont joints en annexe « engagements de services » du CCTP.

45.15.5. Stock matériel

En complément des dispositions du CCAP, le TITULAIRE intègre une mise en stock d'un « Player mini-pc », complémentaire servant de « spare ».

Celui doit être pré-paramétré pour pouvoir servir en remplacement d'un éventuel équipement défectueux et faciliter ainsi la remise en service de l'installation.

45.16. FONCTION 12 : EXPLOITATION ET MAINTENANCE DES EXPOSITIONS TEMPORAIRES

45.16.1. Présentation du système d'information multimédia des expositions temporaires

Le musée du quai Branly – Jacques Chirac propose également à son public une offre de médiation multimédia en diffusant du contenu audiovisuel au sein de ses expositions temporaires.

Environ 7 expositions temporaires, qui durent plusieurs mois selon les expositions, intégrant potentiellement une dimension multimédia ont lieu chaque année sur les mezzanines Est, Centrale, Ouest et dans la galerie jardin.

A titre indicatif, des dispositifs audiovisuels sont implantés dans les espaces d'expositions temporaires et sont décomposés notamment de la sorte :

- des installations audiovisuelles,
- des installations sonores,
- des installations de diffusion de vidéo et audio,
- des installations de projection d'œuvres,
- des installations de boucles magnétiques (dispositif pour malentendants),
- ...

45.16.2. Objectifs d'exploitation du système multimédia des expositions temporaires

En raison de leur visibilité par le public, l'objectif principal est que l'intégralité des dispositifs multimédia soit en condition opérationnelle lors de l'ouverture du musée au public.

L'exploitation et la maintenance de ces équipements sont soumises aux mêmes règles que les équipements audiovisuels des collections permanentes décrites dans la fonction 10, exploitation et maintenance du multimédia des collections permanentes.

45.16.3. Fonctions d'exploitation du système multimédia des expositions temporaires

La fonction d'exploitation du système multimédia des expositions temporaires (mezzanines est, centrale, ouest et galerie jardin) comprend toutes les actions à entreprendre pour maintenir en bon état de fonctionnement et de sécurité l'ensemble des dispositifs multimédia des mezzanines est, centrale, ouest et galerie jardin ainsi que leurs contenus et maintenir la qualité de service attendue par l'ÉTABLISSEMENT PUBLIC.

Les principales tâches sont :

- la mise en service des équipements multimédia des zones d'expositions temporaires avant ouverture au public en prenant également en considération les évènementiels ayant lieu en dehors des heures d'ouverture au public,
- la vérification de la fonctionnalité de l'intégralité des équipements par un contrôle visuel avant ouverture au public,
- la maintenance corrective de niveau 1 ainsi que les interventions de niveau supérieur si elles sont décrites dans le protocole d'exploitation fourni par l'ÉTABLISSEMENT PUBLIC en amont de l'ouverture de l'exposition,
- l'escalade auprès de l'Échelon 2 (société ayant en charge la maintenance du lot multimédia dans le cadre de l'accord-cadre de l'exposition) ou auprès de l'Échelon 3 de l'ÉTABLISSEMENT PUBLIC en cas de constat de panne. Dans certains cas de figure, l'ÉTABLISSEMENT PUBLIC peut communiquer une procédure pour solutionner rapidement un problème,
- l'extinction des équipements multimédia des zones d'expositions temporaires (mezzanines est, centrale, ouest de galerie jardin) après fermeture au public et après les évènementiels en dehors des heures d'ouverture au public,
- la rédaction de compte-rendu et alertes,
- l'appropriation du système centralisé d'exploitation : dans la mesure du possible, l'ÉTABLISSEMENT PUBLIC prévoit un système d'exploitation automatisé sur les zones d'expositions temporaires (cas des expositions temporaires sur lesquelles les dispositifs multimédia sont nombreux). En revanche, sur les expositions intégrant une faible dimension audiovisuelle, l'exploitation des dispositifs reste manuelle,
- la réalisation, mise en place d'outils d'exploitation, de suivi et de reporting (indicateurs de disponibilité, historisation des pannes…).

Les intervenants du TITULAIRE doivent :

- disposer d'une habilitation électrique H0 B0.
- pouvoir travailler sur des équipements implantés à des hauteurs comprises entre 0 m et 4,5 m.
- Le TITULAIRE peut proposer une organisation associant tout ou partie de cette fonction avec la Fonction 10 « Exploitation et maintenance du multimédia des collections permanentes » et la Fonction 6 « Interventions de proximité bureautique » : dans ce cas, il sera demandé qu'un référent ''multimédia'' et son binôme en cas d'absence soient identifiés. Outre les compétences techniques requises inhérentes à cette activité, des qualités organisationnelles, de sens du service public, de *reporting* et d'analyse sont demandées.
- Le TITULAIRE devra également se référer à l'annexe 1 du CCAP (« Horaires services informatiques étendus ») afin de mener à bien sa mission.
- En ce qui concerne l'extinction des équipements multimédia des mezzanines est, centrale, ouest et de la galerie jardin, le TITULAIRE pourra proposer une organisation mutualisée avec les effectifs intervenants au titre de la section 9 «MULTITECHNIQUE » pour les interventions devant être réalisées en dehors des horaires de service des équipes de la sections 10 (notamment les samedis et dimanches).

— Le TITULAIRE réalisera une procédure spécifique d'exploitation (PSE) pour validation de l'ÉTABLISSEMENT PUBLIC à la fin de la « Période Transitoire » afin de détailler l'organisation et l'organisation et les moyens mis en place.

45.16.4. Niveau de service

Le niveau de service sur les zones d'expositions temporaires n'existe pas. En revanche, le taux de disponibilité des dispositifs multimédia doit rester optimal.

45.17. FONCTION 13 : EXPLOITATION ET MAINTENANCE DU RESEAU WIFI DEDIE AU PUBLIC

45.17.1. Présentation du système d'information du réseau Wifi dédié au public

Le système d'information du réseau Wifi dédié au public est basé sur un réseau local, indépendant, sans interconnexion physique avec un autre réseau du musée.

Il est déployé dans toutes les zones publiques, **ainsi que les salles de réunions, de cours et ateliers**, d'autres zones pourront être équipées dans le futur et feront parties intégrantes de cette installation à maintenir et exploiter.

Le pilotage et l'exploitation est réalisé au travers d'un plateforme en mode SaaS

Il est constitué de :

— Contrôleur en mode SaaS,
— 2 serveurs DHCP, SYSLOG,
— 1 Cluster de Firewalls Checkpoint
— 52 Bornes WIFI,
— 1 accès Internet redondé 1 Gbps / 100 Mbps IP.

45.17.2. Objectifs d'exploitation du réseau Wifi dédié au public

En raison de son utilisation par le public, l'objectif principal est que l'intégralité du dispositif de fourniture de réseau Wifi dédié au public soit en condition opérationnelle lors de l'ouverture du musée au public.

Cet objectif inclut les mêmes prestations que celles décrites dans la Fonction 5 ainsi que la gestion des évolutions et des incidents avec le support du PRESTATAIRE, actuellement Dell.

45.17.3. Fonctions d'exploitation du réseau Wifi dédié au public

La prestation se limite à assurer le bon fonctionnement d'un point de vue purement technique des équipements (matériel et infrastructure réseau) pour que le Wifi public et/ou évènementiel soit disponible pour les visiteurs.

Le TITULAIRE doit réaliser au minimum les tâches :

— la vérification de la fonctionnalité de l'intégralité des équipements par un contrôle à l'aide des outils dédiés,
— la vérification du bon fonctionnement de la ligne Internet (en mode non dégradé),
— la maintenance des équipements avec interventions sur les dispositifs,
— la gestion des inventaires,
— la gestion d'un stock tampon de matériels,
— la rédaction de compte-rendu et alertes,
— le déclenchement de l'escalade vers les équipes support de l'ÉTABLISSEMENT PUBLIC ou des prestataires, après vérification que les équipements étaient opérationnels,
— le déclenchement des interventions de maintenance,
— l'appropriation du système propriétaire,
— la réalisation et mise en place d'outils d'exploitation et de reporting (indicateurs de disponibilité, historisation des pannes…),
— la gestion des pannes et évolution matérielle en relation avec les fournisseurs et l'ÉTABLISSEMENT PUBLIC.

Les intervenants du TITULAIRE doivent :

— disposer d'une habilitation électrique H0 B0.
— pouvoir travailler sur des équipements implantés à des hauteurs comprises entre 0 m et 7,2 m.

45.17.4. Niveau de service

Des criticités (3 typologies) par type d'installation ont été déterminées en fonction de l'importance du dispositif et de leurs visibilités par le public.

De ces criticités découlent un délai de résolution souhaité par l'ÉTABLISSEMENT PUBLIC qui a pris en compte la potentielle complexité d'intervention ou les contraintes techniques.

Le détail des installations ainsi que les criticités et délais de résolution associés sont joints en annexe « engagements de services » du CCTP.

45.18. FONCTION 14 : EXPLOITATION ET MAINTENANCE DES SOLUTIONS DE SECURITE DES SYSTEMES D'INFORMATION ET DE LA MISE EN ŒUVRE DE LA PSNUM

45.18.1. Présentation de la politique de sécurité du numérique

Le TITULAIRE devra respecter la Politique de sécurité du numérique du ministère de la culture (Arrêté du 21 janvier 2022).

En conformité avec les réglementations françaises et européennes, le ministère de la culture a élaboré sa politique en tenant compte de ses enjeux et de ses besoins.

Ainsi, les principes ministériels de gouvernance que la présente politique décrit, doivent être conformes à l'instruction relative à la gouvernance de la sécurité numérique de l'État (2021). En outre, les règles de sécurité du numérique appliquées au sein du ministère et des établissements publics doivent être cohérents avec la politique de sécurité des systèmes d'information de l'État (PSSIE)

La Politique de Sécurité des Systèmes d'Information de l'État (PSSIE) fixe les règles de protection applicables aux systèmes d'information de l'État. Celle-ci est portée par la circulaire du Premier ministre n° 5725/SG du 17 juillet 2014.

La PSSIE s'applique à tous les systèmes d'information des administrations de l'État : ministères, établissements publics sous tutelle d'un ministère, services déconcentrés de l'État et autorités administratives indépendantes.

La PSSIE concerne l'ensemble des personnes physiques ou morales intervenant dans ces systèmes d'information, qu'il s'agisse des administrations de l'État et de leurs agents ou bien de tiers agissant au nom et pour le compte des administrations de l'État (prestataires ou sous-traitants) et de leurs employés.

Par ailleurs, certains périmètres sensibles font l'objet d'exigences particulières :

- • les systèmes d'information mis en œuvre par le ministère dans ses relations avec les autres autorités administratives et avec les citoyens doivent respecter le Référentiel Général de Sécurité (RGS) ;
- • les services numériques traitant des données à caractère personnel doivent être conformes avec le Règlement Général sur la protection des données (RGPD);

Le titulaire doit obligatoirement respecter les dispositions et directives de la PSSIE ainsi que les exigences particulières.

Il devra fournir un Plan d'Assurance Sécurité (PAS) dans lequel il décrira l'ensemble des dispositions spécifiques que celui-ci prendra pour garantir le respect des exigences de sécurité de la PSSIE et du donneur d'ordre.

Le PAS pourra être modifié lors de l'exécution du présent accord-cadre pour répondre à des évolutions du système, de son environnement ou du périmètre de l'opération. Cette souplesse garantit que les mesures prises par le titulaire seront toujours adaptées aux exigences de sécurité.

Celui-ci devra plus particulièrement détailler les mesures mises en œuvre pour :

- -le respect d'exploitation sécurisée des centres informatiques (solutions en interne ou en mode Saas) ;
- -La prise en compte de la sécurité dans le développement des logiciels (TMA);
- -La sécurisation des passerelles mises en œuvre avec un autre élément de son Système d'Information propre (S.I. du TITULAIRE);
- -La sécurisation de l'exploitation de la solution (restriction, habilitation, autorisation, procédures, traçabilité, sauvegardes, ...) ;
- -Tout autre document que le TITULAIRE jugera nécessaire de fournir pour justifier les mesures de sécurité qu'il prend dans le cadre de ses prestations.

Important : Le TITULAIRE doit assurer une veille de sécurité sur tous les composants systèmes et logiciels dont il a la maintenance et de tous les éléments qu'il serait amené à intégrer ou développer dans le système d'information de l'ÉTABLISSEMENT PUBLIC. Le TITULAIRE doit informer l'ÉTABLISSEMENT PUBLIC de tout problème impliquant ces solutions pouvant menacer la sécurité du Système d'Information de l'ÉTABLISSEMENT PUBLIC, et il doit être capable de fournir une procédure et la méthodologie à appliquer pour y remédier.

45.18.2. Présentation des solutions de sécurité des systèmes d'information

Afin d'assurer la sécurité de son système d'informations et d'être en conformité avec la PSNum, l'ÉTABLISSEMENT PUBLIC a mis en place un certain nombre d'outil.

- Système de sécurité périmétrique, contrôle et filtrage des flux entrants/sortants,
- Système antivirus EDR/XDR Serveurs et postes de travail,
- Système de protection des postes de travail, (cryptage, traçage…)
- Plateforme de sécurité et d'analyse des données,
- Système de détection des cyber menaces et de désarmement des attaques utilisant l'IA,
- Système de sécurisation des accès distants,
- Système de gestion de la sécurisation et de la performance des applications opérée par l'ÉTABLISSEMENT PUBLIC

45.18.3. Fonctions d'exploitation solutions de sécurité des systèmes d'information

La fonction d'exploitation des solutions de sécurité des systèmes d'information comprend toutes les actions à entreprendre pour maintenir en bon état de fonctionnement et de sécurité l'ensemble du système d'information de l'ÉTABLISSEMENT PUBLIC.

L'intégralité du travail à effectuer sera placée sous le contrôle du Responsable de la Sécurité des Systèmes d'Information (RSSI) de l'ÉTABLISSEMENT PUBLIC.

Niveau 1 : Pilotage, suivi d'exploitation, interventions de niveau 1

La surveillance consiste à utiliser tous les outils de monitoring des différentes solutions de sécurité des systèmes d'information afin de s'assurer que tous les indicateurs de suivi sont nominaux et de déceler d'éventuelles variations.

En cas d'anomalie ou d'alarme, l'opérateur effectue une intervention de premier niveau selon les procédures établies par l'ÉTABLISSEMENT PUBLIC.

Dans le cas où l'anomalie n'est pas référencée dans la procédure, ou que les résultats obtenus suite à l'application de ladite procédure ne sont pas ceux attendus, une escalade au niveau 2 d'exploitation est déclenchée par l'opérateur.

Les tâches principales à assurer sont :

- le pilotage et surveillance solutions de sécurité des systèmes d'info,
- la supervision des équipements serveurs,
- les interventions de 1er niveau sur incidents, alertes,…
- le déclenchement du niveau 2 selon le cas,
- le déclenchement des interventions de maintenance,
- la vérification du bon fonctionnement des traitements,
- la surveillance du bon fonctionnement des matériels et logiciels, ainsi que de tous les éléments d'exploitation, notamment pour les accès distants,
- le suivi de la bonne application des règles de sécurité,
- la hotline téléphonique,
- la réalisation de comptes rendus,
- le déclenchement de l'escalade vers les équipes support de l'ÉTABLISSEMENT PUBLIC ou des prestataires, après vérification que les équipements étaient opérationnels,

Niveau 2 : Exploitation, ingénierie

Ce niveau comprend toutes les prestations complémentaires au niveau 1 pour réaliser le paramétrage et l'adaptation des solutions de sécurité des systèmes d'information au contexte de l'ÉTABLISSEMENT PUBLIC

Les tâches principales à assurer sont :

- le paramétrage et le tuning des solutions,
- la définition de la cartographie des risques,
- la mise en place d'une cellule de veille des risques cybers et de veille technologique,

- la mise en production des applications et serveurs,
- la mise en place des procédures de planification, lancement, régulation et contrôle des travaux,
- la participation aux contrôles de la mise en œuvre la politique de sécurité du numérique au sein de l'instance opérationnelle de sécurité numérique (Security Operations Center),
- La participation à la gestion de crise de cybersécurité (incident mineur ou majeur) tel que décrit dans la PSNum,
- le déclenchement de l'escalade vers les équipes support de l'ÉTABLISSEMENT PUBLIC ou des prestataires, après vérification que les équipements ou les solutions étaient opérationnels,
- la rédaction d'un compte - rendu d'analyse après chaque problème lié à la sécurité informatique (Compte rendu pouvant être transmis au ministère et à l'ANSSI) . Il doit décrire précisément le problème et les solutions mises en œuvre. Il sera annexé au registre de sécurité informatique du site par l'instance opérationnelle de sécurité numérique

Niveau 3 : Maintenance matérielle et applicative

La maintenance matérielle et applicative des solutions de sécurité des systèmes d'information est gérée soit :

- par un marché public ou par un accord-cadre,
- par un contrat de maintenance inclus dans la redevance annuelle d'utilisation de la solution.

Dans le cadre du présent accord-cadre, le TITULAIRE assure la gestion de ces prestataires notamment en assurant le déclenchement et le suivi de leurs interventions en coordination avec ses propres prestations.

45.19. OUTIL DE GESTION DU PARC INFORMATIQUE

45.19.1. Principales fonctionnalités de l'outil

L'ÉTABLISSEMENT PUBLIC va mettre en œuvre sur le site un outil de gestion de parc .

Cet outil disposera des principales fonctionnalités suivantes :

- la gestion du parc informatique et téléphonique,
- la réalisation de statistiques et rapports.
- Le TITULAIRE doit prendre à sa charge la formation de son personnel à la prise en main de ce nouvel outil

45.19.2. Utilisation de l'outil par le TITULAIRE

Le TITULAIRE doit utiliser parfaitement cet outil mis à sa disposition par l'ÉTABLISSEMENT PUBLIC, en effectuant notamment :

- la gestion du parc au travers de l'outil retenu par l'ÉTABLISSEMENT PUBLIC,
- l'élaboration du reporting mensuel en s'appuyant sur les statistiques de l'outil.

45.20. FOURNITURES ET CONSOMMABLES

En complément des dispositions au Chapitre 2.5.4*, le TITULAIRE doit la fourniture des consommables suivants :

- les consommables pour les vidéoprojecteurs : ampoules, câbles, alimentations, piles,…,
- les consommables pour les petites imprimantes de bureau (N&B, couleur laser)
- les consommables pour les équipements de sauvegarde centralisée : bandes LTO, étiquettes code à barre…,
- les consommables nécessaires à la réalisation de ses prestations : CD, DVD…,
- les consommables pour la téléphonie fixe et mobile (batterie des DECT, câbles extensibles des combinés de téléphones fixes, câble et chargeur de téléphone mobile iPhone et Samsung…,
- les consommables pour le nettoyage des équipements informatiques (produits de nettoyage et tissus, bombe dépoussiérante…),
- les consommables réseaux : câbles réseaux (cuivre et fibre) et jarretière…,
- les consommables audio : casques audio, …,
- Les consommables de connectique pour la bureautique : câble HDMI toute taille, câble USB, USB-C, adaptateur et câble Airport, adaptateur et câble Thunderbolt...,
- Les alimentations pour multimédia, piles, câbles et connectiques, boitiers relai, détecteur de mouvement, BIM et câble dédié, cartes SD, …
- les étiquetages d'inventaire.

Le TITULAIRE doit réaliser l'étiquetage et repérage des câbles et équipements informatiques.

*N.b. : l'ÉTABLISSEMENT PUBLIC détient par ailleurs un accord-cadre de fourniture des principaux équipements informatiques, l'usage en section 10 du forfait pièce du CCAP est donc généralement réduit à la fourniture des consommables ci-décrits.

45.21. REVERSIBILITE

En complément des dispositions définies au CCAP, le TITULAIRE doit la mise en œuvre, en fin de l'accord-cadre, d'un processus de réversibilité permettant le transfert de l'ensemble de son activité au nouveau titulaire désigné par l'ÉTABLISSEMENT PUBLIC.

Ceci inclut notamment :

- la communication de l'ensemble des documentations reçues et produites lors de l'accord-cadre,
- un transfert de connaissance sur les procédures opérationnelles en vigueur,
- un transfert de connaissance sur les spécificités techniques du site
- une présentation des outils de l'ÉTABLISSEMENT PUBLIC mis à disposition du TITULAIRE.

Article 46. CONDITIONS D'EXECUTION DES PRESTATIONS DE LA SECTION 10

46.1. OBLIGATION DU TITULAIRE

Il appartient au TITULAIRE de déterminer l'effectif et les compétences réels qu'il doit mettre en place pour satisfaire à ses obligations de résultats durant toute la période d'exploitation du musée, sachant qu'il doit impérativement assurer la réalisation des missions confiées en respectant les contraintes décrites ci-après.

46.2. CONTRAINTES DE FONCTIONNEMENT

Dans le cadre de ses prestations, le TITULAIRE doit organiser ses équipes afin de respecter les contraintes de fonctionnement détaillées dans l'annexe « Engagement de services ». Les horaires de référence sont fournis en annexe éponyme.

Le TITULAIRE doit s'engager à assurer une sauvegarde avec les infrastructures de l'ÉTABLISSEMENT PUBLIC de l'ensemble des serveurs (incrémentale ou totale) avant 9h tous les matins.

Un plan de sauvegarde pertinent sera établi et suivi durant toute la prestation. Ce plan de sauvegarde devra également prendre en compte les équipements réseaux et tout autre actif sensible au bon fonctionnement du musée.

Le TITULAIRE doit également s'engager à produire et diffuser un état des lieux des systèmes d'information pour 9h tous les matins.

Disponibilité du référent multimédia & signalétique dynamique et adjoint (cf. 46.4.5 ci-dessous) :

le référent ou son adjoint devront assurer une pleine disponibilité auprès des équipes correspondantes de l'ÉTABLISSEMENT PUBLIC :

- 2 lundi de fermeture par mois ;
- 3 jours avant le lancement de toute nouvelle exposition.

46.3. ASTREINTE

En dehors des horaires de permanence de la section, le TITULAIRE doit la mise en place de personnel d'astreinte permettant de remettre en état de fonctionnement les équipements essentiels au fonctionnement global des systèmes d'information tels que les serveurs, les réseaux et systèmes de sécurité et de sureté, le système de téléphonie, le système de signalétique dynamique, le multimédia, le système de Wifi dédié au public... (Dépannage, basculement, démarrage d'équipements de secours, suivi et accompagnement des maintenances tierces…), et ce 24h/24 et 7j/7.

L'astreinte 24h/24 et 7j/7 doit également permettre un suivi continu de l'exploitation et de la maintenance des solutions de sécurité des systèmes d'informations, ainsi que le lancement de la gestion de crise de cybersécurité (incident mineur ou majeur) tel que décrit dans la PSNum.

Le TITULAIRE s'engage à intervenir dans un délai d'une (1) heure, dès réception d'un appel à l'astreinte, effectué soit par appel téléphonique soit par un système automatique de type SMS.

L'ÉTABLISSEMENT PUBLIC dispose actuellement d'un système de supervision compatible avec l'envoi de SMS. Le TITULAIRE devra mettre à disposition de l'ÉTABLISSEMENT PUBLIC un système 100% compatible avec le système de supervision actuel ou futur du l'ÉTABLISSEMENT PUBLIC. Ce système devra permettre le déclanchement de l'astreinte de façon automatique au travers par exemple de l'envoi de message d'alerte de type SMS.

En cas de modification du système de supervision par l'ÉTABLISSEMENT PUBLIC, le TITULAIRE devra adapter le système de déclenchement automatique d'astreinte au nouveau système.

Le matériel, la configuration s'il y a lieu ainsi que l'abonnement et les coûts d'envois seront à la charge du TITULAIRE

46.4. COMPETENCES DU PERSONNEL DU TITULAIRE

46.4.1. Compétences systèmes et réseaux

L'annexe « Systèmes & réseaux - compétences & criticité » indique le nombre de profils compétents simultanés attendues par technologie :

- dès le démarrage du contrat (T0) pour les plus critiques,
- en montée en compétence tolérée sous 2 mois pour d'autres (T1),
- en montée en compétence tolérée sous 3 mois (T2) pour ceux qui ne sont pas indiquées.

Concernant T0 : afin d'assurer correctement les fonctions d'administration bureautique, exploitation des réseaux, du stockage et de la sauvegarde, d'exploitation solutions de sécurité des systèmes d'information - qui sont nécessaires pour le bon fonctionnement du système d'information de l'ÉTABLISSEMENT PUBLIC - le TITULAIRE doit impérativement fournir, dès le début de l'exécution du marché, les compétences systèmes et réseaux obligatoires avec des effectifs minimums. 0

En outre, le personnel du TITULAIRE doit posséder les compétences systèmes suivantes :

- administration Windows (11, 2019 Server, 2022 Server, 2025 Server)
- l'administration Mac (Mac OS…) dans un environnement windows
- l'administration Linux (Centos, Redhat),
- l'administration Exchange SE (Expertise exigée),
- l'administration Active Directory, (Expertise exigée),
- la gestion de GPO et GPP,
- l'administration cluster windows,
- l'administration Hyper-V (Expertise exigée),
- L'administration d'environnement hyper convergé S2D (Expertise exigée),
- L'administration SCCM (Expertise exigée), pour la gestion du cycle de vie Windows (Installation de nouvelles versions, installation de mise à jour, installation de patchs de sécurités, télédistribution et industrialisation des déploiements...) et maîtrise des outils nécessaires à la gestion de "Windows ~~10~~ as a service,
- la supervision Centreon et PRTG
- le stockage,.
- La sauvegarde (CommVault, , Windows Server Backup),
- la compétence réseau (firewall, règles de routage IP, paramétrage serveur : LAN, VLAN, DMZ, VPN…), ACL, authentification 802.1X, DNS, DHCP, DHCP Snooping, spoofing,…
- le déploiement et industrialisation de serveurs,
- l'administration et la configuration des cœurs de réseau FTOS (Force10),
- l'administration et la configuration de l'infrastructure Wifi dédiée au public (SYSLOG + DHCP, bornes Wifi...)
- L'administration de la solution F5 BigIP, LTM et technologie WAF (Expertise F5 exigée),
- l'administration et la configuration des switchs (y compris multimédia), Dell Power Connect, Dell Serie N, Dell Force 10
- l'administration et la configuration des équipements de sécurité Firewall (Checkpoint R80 et supérieure),
- le scripting Power Shell, batch, bash, shell et autres langages,
- la connaissance en supervision et analyse des trames réseaux (wireshark),
- la connaissance de la plateforme de sécurité et d'analyse des données Varonis,
- l'administration de solution de sécurisation du poste de travail (Cryptage, antimalware, EDR, VPN) CheckPoint et des serveurs Sophos.

46.4.2. Compétences Service Desk Niveau 1

Pour les prestations de niveau 1 du Service Desk, le personnel du TITULAIRE doit notamment posséder les compétences suivantes :

- la connaissance des systèmes d'exploitation nécessaire pour aider au diagnostic d'un comportement anormal (consommation mémoire, cpu, service système)
- la connaissance des outils bureautiques,
- la connaissance du fonctionnement des matériels de téléphonie fixe et mobile mis à disposition des agents de l'ÉTABLISSEMENT PUBLIC,
- les connaissances matérielles pour l'ÉTABLISSEMENT PUBLIC du diagnostic de panne,
- la maîtrise de l'environnement informatique pour qualification des anomalies,
- le paramétrage du poste client,
- l'assistance fonctionnelle,
- le déploiement du matériel informatique, téléphonique et audiovisuel,
- la remontée d'information sur les problèmes de téléphonie.

46.4.3. Compétences Service Desk Niveau 2

Pour les prestations de niveau 2 du Service Desk, le personnel du TITULAIRE doit notamment posséder les compétences suivantes :

- le paramétrage du système d'exploitation du poste client dans le cadre d'une résolution d'anomalie ou de l'élaboration d'un nouveau master
- la création et la modification des comptes Active Directory,
- le dépannage des logiciels, contact avec les éditeurs,
- le brassage des réseaux informatiques et téléphonie,
- la réalisation des sauvegardes sur bande LTO et restauration,
- le redémarrage des serveurs,
- le dépannage de serveurs (assistance auprès du prestataire titulaire du contrat de maintenance),
- rédaction de procédures de déploiement.

46.4.4. Compétences applicatives

Le personnel du TITULAIRE doit notamment posséder les compétences applicatives suivantes :

- SharePoint 2019 et plus
- Apache, TOMCAT,
- PHP (5 et plus),
- MySQL,
- MariaDB
- MongoDB
- IIS,
- ASPX, .NET
- Oracle 11 et plus (PL-SQL),
- SQLServer 2014 / 2019 et plus (Transact SQL, plan de maintenance),
- Connaissances Web Services.

46.4.5. Compétences multimédia et signalétique dynamique

Concernant les prestations multimédia et signalétique dynamique, un référent et son back-up devront être nommés. Outre un important sens du service public, une curiosité pour les nouvelles technologies et une extrême rigueur, le personnel du TITULAIRE doit notamment posséder les compétences suivantes :

- compétences audio et vidéo,
- compétences réseau et informatiques,
- connaissance de l'éditeur « MEDIALON », « PLUGNCAST » et « BrightSign »,
- compétences rédactionnelles.

Du fait de la spécificité des équipements multimédia & signalétique dynamique, le référent et son adjoint devront réaliser une prise en charge poussée de ces équipements (matériels & logiciels d'exploitation) afin d'affirmer le bon degré de maîtrise dès le début du contrat.

De plus, un panel suffisant de personnes devra être formé à l'allumage/ extinction de certains équipements.

46.5. DOCUMENTS D'EXPLOITATION SPECIFIQUES A LA SECTION 10

46.5.1. Planning d'organisation et de présence

Le TITULAIRE doit la fourniture tous les mois, en collaboration avec la cellule Planification, coordination, manifestations, d'un calendrier mensuel de présence de l'équipe de la section 10 et des intervenants d'astreinte.

Chaque semaine, Le lundi, avant 9h00, le TITULAIRE doit, toujours en collaboration avec la Cellule Planification, coordination, manifestations, la fourniture à l'ÉTABLISSEMENT PUBLIC, du planning prévisionnel des personnels sur site et autres intervenants planifiés.

Chapitre 14. SIGNALETIQUE (SECTION 11)

Article 47. PRESTATIONS DE LA SECTION 11

47.1. PRESENTATION GENERALE DU SERVICE ATTENDU

Le TITULAIRE assure la gestion, la maintenance et l'actualisation de l'ensemble de la signalétique statique et dynamique du Musée (et très ponctuellement de l'entrepôt Morangis), y compris les matériels permanents, temporaires ou provisoires associés.

La signalétique contribue grandement à l'image du musée, il est donc attendu du TITULAIRE un service d'une qualité irréprochable.

Les prestations assurées par le TITULAIRE concernent l'ensemble de la signalétique statique et dynamique du site, tant intérieure qu'extérieure :

— la signalétique générale :

- la signalétique d'information, d'orientation, d'identification et de régulation,
- la signalétique technique et fonctionnelle,
- la signalétique des espaces administratifs et techniques,
- la signalétique travaux, hygiène et sécurité
- la signalétique routière sur site (hors signalétique intérieure du parking en concession),

— la signalétique évènementielle,
— la signalétique muséographique,
— etc.

Ces prestations intègrent la vérification de l'état des équipements de signalétique, leur maintenance, leur actualisation et leur modification en vue de sauvegarder et d'améliorer la qualité du dispositif global de signalétique du musée du quai Branly – Jacques Chirac.

Le TITULAIRE s'engage à faire exécuter les prestations par des personnels qualifiés et détermine les moyens en effectif et matériel qu'il juge nécessaire pour assurer la bonne exécution des prestations. Il ne pourra prétendre à aucune rémunération complémentaire si la mise en œuvre de moyens supplémentaires s'avérait nécessaire. Le panel potentiel d'intervention est vaste et diversifié, mais la charge au quotidien est souvent plus circonscrite. Ci-dessous une idée empirique de la teneur et des attendus communs pour les 4 typologies de signalétique.

A noter : ce tableau n'est pas limitatif. Il n'a pour vocation que d'esquisser la charge habituelle des équipes, il ne constitue en aucun cas des limites de prestation ni réductions d'engagements qui sont rédigés par ailleurs.

	Évènementiel	Muséographique	Général	Dynamique
Typologie de supports (exemples)	Bonne diversité de support, potelets directionnels, contremarques papiers, diffusion vidéo	Signalétique des expositions permanentes et du hall, panneaux informatifs des vitrines, … A noter : hors exposition temporaires où seule la pose des kakémonos et panneaux suspendus, dans le hall et sur le plateau des collections, est requise	Toute une diversité de signalétique directionnelle, du bâtiment, cartels de bureaux, signalétique travaux et extérieurs, … A noter : hors signalétique grand format type palissade de verre, vitrine de la librairie, mur du 206, silo des instruments ; et totems du jardin.	Divers écrans
Donneur d'ordre	Toute direction programmatrice, principalement Direction des Publics, mécénat pour les évènements privés, Recherche …	Service Signalétique du musée	Service Signalétique du musée	Service Signalétique du musée

Rôle attendu (principalement)	Mise en page et composition sur la base d'un brief, de visuels et de la charte Production Pose*	Production Pose	Production Pose	Mise en page et composition sur la base d'un brief, de visuels et de la charte Programmation Diffusion

*Par la nature évènementiel, des corrections tardives sur les supports peuvent être nécessaires pendant la composition : une souplesse est requise.

Comme expliqué dans les conditions d'exécution ci-dessous, un travail de pose peut être nécessaire en horaires décalés pour certains évènements, auquel cas le travail peut être coordonné avec la section 5, néanmoins parfaite préparation, prépose et identification. La signalétique dynamique peut se faire par programmation ou avec l'aide de la section 1. En évènement privés, les supports sont réduits à des impressions A3 et A4 et de la diffusion dynamique.

47.2. SIGNALETIQUE STATIQUE

47.2.1. Coordination et actualisation

Le TITULAIRE assure la coordination et l'actualisation de la signalétique statique du site en relation avec l'ÉTABLISSEMENT PUBLIC :

- la coordination des différents intervenants du TITULAIRE et autres prestataires de l'ÉTABLISSEMENT PUBLIC,
- l'actualisation de la signalétique générale fixe et mobile,
- l'actualisation de la signalétique muséographique,
- l'actualisation de la signalétique des espaces administratifs et techniques,
- la réalisation de la signalétique évènementielle,
- le suivi de la fabrication et de la pose,
- la relecture et contrôle qualité,
- la mise en place d'un outil de gestion du stock des matériels et des dispositifs de signalétique remis par l'ÉTABLISSEMENT PUBLIC au TITULAIRE (cf. Annexe Nomenclature des installations du CCTP) et son actualisation a minima deux fois par an.

Signalétique générale et évènementielle :

Pour la signalétique générale (hors cartels de bureau) et évènementielle, la maîtrise du contenu est assurée par l'ÉTABLISSEMENT PUBLIC qui transmet au TITULAIRE le cahier des charges et la charte graphique retenue.

Le TITULAIRE s'assure du respect du cahier des charges et de la charte graphique de l'ÉTABLISSEMENT PUBLIC.

Dans le cadre de l'actualisation ou de la réparation de la signalétique, le TITULAIRE assure :

- la réalisation des maquettes,
  - la présentation de certains textes en trois langues, y compris la traduction (français, anglais, espagnol),
  - la correction orthographique et typographique,
  - l'intégration des illustrations (photos, images, cartes…),
- la présentation des maquettes à l'ÉTABLISSEMENT PUBLIC,
- la prise en compte des remarques et modifications demandées par l'ÉTABLISSEMENT PUBLIC,
- l'édition et l'obtention du « bon à tirer »,
- l'obtention auprès de l'ÉTABLISSEMENT PUBLIC du « bon à tirer »,
- la fabrication et la pose des dispositifs signalétiques actualisés.

Signalétique muséographique (et cartels de bureau) :

Pour la signalétique muséographique ainsi que pour les cartels de bureau, le TITULAIRE assure la coordination des demandes exprimées par le gestionnaire de la base de données Signalétique Information Muséographique (SIM) développée par l'ÉTABLISSEMENT PUBLIC, d'après les fichiers disponibles sur cette base.

Dans le cadre de l'actualisation de la signalétique muséographique et des cartels de bureau, le TITULAIRE assure :

- la récupération des fichiers de production via la base de données SIM,

— la fabrication et la pose des dispositifs signalétiques actualisés dans le respect du cahier des charges de l'ÉTABLISSEMENT PUBLIC.

47.2.2. Maintenance et réparations

Le TITULAIRE assure la maintenance, l'entretien et les réparations, de qualité identique à l'original, de la signalétique statique du site, comprenant notamment :

— la vérification régulière de l'implantation, de l'état de propreté, de lisibilité, de solidité et de fonctionnement des dispositifs lumineux et non lumineux,
— la maintenance et le nettoyage des différents types de dispositifs, y compris leurs moyens d'éclairage…,
— les retouches de peinture sur les éléments endommagés,
— la dépose et la pose des éléments endommagés ou à actualiser, y compris les manutentions, désassemblages, assemblages, réglages, vérifications et nettoyage,
— la remise en état et le nettoyage des supports après la dépose,
— la remise en état et la préparation des supports avant pose,
— le remplacement des éléments endommagés ou hors service par des éléments neufs ou réparés,
— la mise en place d'une signalétique temporaire ou provisoire la plus identique possible au dispositif original (positionnement, luminosité, couleur…)
— les réglages divers (intensité lumineuse, orientation…).

Pour la réalisation de ses prestations, le TITULAIRE doit la mise en œuvre de tous les moyens d'accès et de manutentions nécessaires (plate-forme élévatrice, échafaudage, chariot, transpalette…).

Lors des opérations de pose, dépose ou déplacement de signalétique, le TITULAIRE assure le nettoyage, la remise en état des supports de fixation et la mise en œuvre de tous les moyens nécessaires à la prévention des risques.

47.2.3. Façonnages et fabrications

Le TITULAIRE assure les prestations nécessaires pour l'actualisation, la maintenance ou la réparation des éléments de signalétique statique du site, comprenant notamment :

— le façonnage des dispositifs de signalétique :

- découpage des différents matériaux (plastique, PVC, aluminium, bois, carton, papier),
- assemblage, ponçage, perçage…,
- mise en peinture,

— la fabrication de marquages adhésifs :

- relevé des caractéristiques des marquages existants,
- préparation des documents et analyse du process de fabrication et intégration des contraintes de pose,
- exécution de la découpe, échenillage, application du film transfert,
- organisation de la pose,

— l'impression d'affichettes, flashage de films ou de bromures :

- préparation des documents,
- impression, flashage,
- mise au format,

— la plastification de documents d'information :

- préparation des documents,
- plastification,
- mise au format et finitions.

Concernant la palissade de verre, certaines prestations ne sont pas à la charge du TITULAIRE, il s'agit des marquages adhésifs de grandes dimensions et/ou à plus de 3 mètres de haut.

Le TITULAIRE assure la maintenance des éléments de signalétique de la palissade de verre (notamment la pose des adhésifs de « cette semaine au musée ») à l'exception des affiches vitrophanie grand format (120 x 180 m) et des marquages adhésifs situés au-dessus de 3 mètres de haut.

La volumétrie indicative des prestations de fourniture et de fabrication de signalétique statique est fournie en annexe au présent CCTP.

47.2.4. Signalétique pour le site de Morangis

Pour le site de Morangis, le TITULAIRE assure les prestations relatives à la signalétique telles que définies ci-dessus et notamment :

— la fabrication et l'entretien de la signalétique statique du site,
— la modification des éléments de signalétique statique : 1 fois par an.

47.3. SIGNALETIQUE DYNAMIQUE

47.3.1. Coordination et actualisation

Le TITULAIRE assure la coordination et l'actualisation de la signalétique dynamique du site en relation avec l'ÉTABLISSEMENT PUBLIC.

La maitrise du contenu est assurée par l'ÉTABLISSEMENT PUBLIC qui transmet au TITULAIRE le cahier des charges, la charte graphique, les gabarits et les cinématiques souhaitées.

Bien que cette section soit associée au Processus « Face SUPPORT », la maitrise du contenu est assurée par le représentant du Processus « Face PUBLIC » de l'ÉTABLISSEMENT PUBLIC, qui transmet au TITULAIRE le cahier des charges, les gabarits et les cinématiques souhaitées.

Dans le cadre de l'actualisation de la signalétique dynamique, le TITULAIRE assure :

— la réalisation des maquettes et mises en séquence,
— présentation de certains textes en trois langues, y compris traduction (français, anglais, espagnol),
— la correction orthographique et typographique,
— la recherche et la création de visuels adaptés,
— l'intégration des illustrations (photos, images, vidéos…),
— la planification des séquences pour diffusion sur les écrans appropriés et selon les jours appropriés,
— la collecte des informations et le secrétariat de rédaction pour effectuer les mises à jour,
— la vérification régulière de l'exactitude des maquettes et séquences diffusées,
— la mise à jour de l'ensemble des diffuseurs selon un rythme mensuel,
— la mise à jour ponctuelle de certains diffuseurs en fonction de l'activité ou de la programmation.

La mise à jour des diffuseurs comprend :

— la collecte des informations pouvant déclencher une mise à jour,
— l'intégration de contenus communs à l'ensemble des diffuseurs et de contenus dédiés à un ou quelques diffuseurs,
— la diffusion instantanée de message d'information et d'alerte si besoin (exemple : jauge de fréquentation atteinte),
— la vérification à chacune des étapes (création ou mise à jour des médias, constitution ou mise à jour des séquences, planification),
— la vérification de l'harmonisation avec la signalétique statique.

La signalétique dynamique du musée est gérée par l'application Media4Display. La création et la mise à jour des médias nécessitent l'utilisation des logiciels du pack ADOBE CREATIVE SUITE et du logiciel HIPPOANIMATOR (https://www.hippostudios.co/).

Le TITULAIRE doit disposer de personnel formé à Media4Display, et des logiciels du pack ADOBE CREATIVE SUITE (photoshop, indesign, illustrator) ainsi que d'une licence à jour d'ADOBE CREATIVE SUITE.

47.3.2. Maintenance

La maintenance des équipements de signalétique dynamique du site est assurée par le TITULAIRE dans le cadre de la section « Systèmes d'information ».

Une synergie est à rechercher entre la présente section signalétique et la section systèmes d'information pour que les opérations de maintenance (et notamment le correctif pour panne d'un Player par exemple) permettent une remise en fonctionnement de l'équipement et de son contenu signalétique.

Pour ce faire, et notamment en dehors des horaires de présence des équipes signalétique sur site, le personnel d'intervention de la section « système d'informations » sera former sur l'exploitation des équipements afin de permettre une intervention complète.

Le TITULAIRE s'assure du bon niveau de formation des intervenants et de la formalisation des procédures et modes opératoires nécessaires pour permettre la remise en fonction nominale du service.

47.4. MATERIELS ET FOURNITURES

47.4.1. Matériels

En complément des dispositions du CCAP, le TITULAIRE assure la mise en place sur site et l'entretien du matériel suivant :

- 2 écrans par poste de graphiste ;
- les packs complets des Polices de caractère issues de la charte graphique de l'ÉTABLISSEMENT PUBLIC (Parisine, ParisineClair, ParisinePlus, ParisinePlusClair…),
- les licences pack logiciels à jour ADOBE CREATIVE SUITE,
- un plotteur de découpe (largeur de laize de 120 cm),
- un traceur à éco-solvant et découpe grand format (largeur de laize de 120 cm),
- une imprimante laser A3-A4 option A3+, qualité graphique ≥ 2 400 dpi,
- un massicot,
- un charriot à roues en caoutchouc avec au moins 2 côtés grillagés.
- table de découpe roulante et réglable en hauteur grand format (environ 2x2m)
- support de rangement horizontal mobile pour stockage des rouleaux adhésif
- charriot mobile plan de travail et tirroirs avec lumière (pour travailler dans les espaces du musée)
- assurer la maintenance de la flasheuse qui appartient au musée (à voir si c'est possible)

L'outillage et les matériels que le TITULAIRE met à la disposition de son personnel pour l'exécution de sa mission sont de qualité professionnelle et portent l'identification du TITULAIRE afin d'éviter toute confusion avec les matériels et équipements de l'ÉTABLISSEMENT PUBLIC ou des autres prestataires.

L'ÉTABLISSEMENT PUBLIC met à disposition du TITULAIRE une flacheuse thermique.

Le TITULAIRE assure l'entretien, la maintenance et le bon fonctionnement permanent de ces matériels.

Pour assurer une bonne compatibilité des fichiers échangés, toute mise à jour des logiciels d'infographie devra faire l'objet d'une concertation préalable entre le TITULAIRE et l'ÉTABLISSEMENT PUBLIC.

47.4.2. Fournitures et consommables

En complément des dispositions du CCAP, le TITULAIRE doit assurer l'approvisionnement des fournitures nécessaires à la fabrication de la signalétique statique dont il a la charge dans le cadre de ses prestations (cf. volumétrie indicative des prestations en annexe du présent CCTP).

Pour mémoire, les Produits utilisés devront être conformes à des labels environnementaux (EU Ecolabel, NF Environnement) à chaque fois que cela sera possible en substitution.

Le titulaire s'Interdit de l'utilisation de toute substances CMR, ou plus généralement de tout produit disposant dans sa FDS, d'incitation ou d'obligation à mesurer des expositions professionnelles.

Il fournit au Pouvoir adjudicateur l'ensemble des FDS de tous les produits utilisés pour l'ensemble des domaines d'activité.

Le titulaire s'oblige à fournir une étude de non-substituabilité pour chaque produit qui ne répondrait pas à ces exigences et à obtenir l'accord écrit du musée.

Le non-respect de cette clause fait courir les sanctions prévues au paragraphe « pénalités pour autres manquements» du chapitre « sanctions en cas de non-respect des clauses environnementales » prévues au CCAP.

Article 48. CONDITIONS D'EXECUTION DES PRESTATIONS DE LA SECTION 11

48.1. OBLIGATION DU TITULAIRE

Il appartient au TITULAIRE de déterminer l'effectif et les compétences réels qu'il doit mettre en place pour satisfaire à ses obligations de résultats durant toute la période d'exploitation du musée, sachant qu'il doit impérativement assurer la réalisation des missions confiées en respectant les contraintes décrites ci-après.

48.2. CONTRAINTES DE FONCTIONNEMENT

Dans le cadre de ses prestations, le TITULAIRE doit organiser ses équipes afin de respecter les contraintes de fonctionnement détaillées dans le tableau ci-dessous. Les horaires de référence sont fournis en annexe éponyme.

Missions	Horaires de fonctionnement
Signalétique statique	7 heures par jour durant les horaires « Administration »
Signalétique dynamique	7 heures par jour durant les horaires « Administration »

Le TITULAIRE adaptera les plages de présence de ses intervenants pour permettre de couvrir un spectre plus large entre les missions Statique et Dynamique.

Le TITULAIRE doit également pouvoir assurer les interventions nécessaires pour :

- la mise en place de signalétique temporaire ou provisoire (manifestations notamment) durant les horaires « Musée » ; ces missions peuvent être déléguées aux agents de la section 5 (services généraux)du TITULAIRE si celui-ci leur a fourni un cahier des charges et un plan d'implantation de la signalétique statique à mettre en place et être formés par le TITULAIRE pour mener à bien ces tâches,
- la diffusion instantanée de message d'information et d'alerte à l'attention du public sur les écrans de signalétique dynamique durant les horaires « Musée » (notamment au niveau des files d'attente pour prévenir, lorsque les jauges de sécurité sont atteintes, que la vente des billets est momentanément réduite ou interrompue) ; cette mission peut être déléguée aux agents d'accueil du TITULAIRE, ces derniers doivent alors être formés par le TITULAIRE pour mener à bien ces tâches.

Le TITULAIRE détaillera dans son mémoire méthodologique, l'organisation mise en place pour assurer les prestations avec les contraintes définies ci-dessus.

48.3. PROFILS ET COMPETENCES

48.3.1. Compétences Responsable atelier signalétique

Dans le cadre des prestations de responsable atelier signalétique, le personnel du TITULAIRE doit notamment assurer :

- l'organisation et le suivi des prestations nécessaires à la bonne réalisation de la maintenance, de l'exploitation, de l'actualisation et de l'amélioration de la signalétique statique et dynamique,
- l'administration des moyens techniques et humains correspondants,
- les relations avec les services techniques, administratifs et scientifiques du Musée de l'ÉTABLISSEMENT PUBLIC,
- les relations avec les fournisseurs,
- la coordination avec les services connexes du TITULAIRE,
- la récupération des informations relatives à la programmation culturelle et évènementielle du musée,
- l'élaboration et la transmission de devis si nécessaire,
- la relecture et l'assurance qualité.

Pour les prestations de responsable atelier signalétique, le personnel du TITULAIRE doit notamment posséder les compétences suivantes :

- design graphique spécialisé en signalétique,
- l'expérience professionnelle de minimum 3 ans dans la conduite de projets, dans le domaine de la signalétique,
- la maîtrise des logiciels de bureautique, de graphisme et de dessin technique,
- la maîtrise de la langue française,
- l'aptitude à la rédaction de messages clairs et concis,
- le sens du service public et de la communication.

48.3.2. Compétences Maquettisme PAO signalétique générale

Pour les prestations de maquettisme PAO signalétique générale, le TITULAIRE doit notamment assurer :

- l'étude et la réalisation de tout document graphique nécessaire à la fabrication de la signalétique générale,

— le suivi de l'impression, la fabrication et la pose des dispositifs correspondants.

Pour les prestations de maquettisme PAO signalétique générale, les compétences suivantes sont nécessaires :

— Spécialisation en signalétique,
— la maîtrise de la chaine graphique et des règles typographiques,
— la maîtrise des logiciels de bureautique et de graphisme (notamment ADOBE CREATIVE SUITE),
— l'aptitude à l'utilisation de bases de données,
— la maîtrise de la langue française,
— le sens du service public et du travail en équipe
— une expérience professionnelle de minimum 2 ans.

48.3.3. Compétence Graphisme Signalétique évènementielle

Pour les prestations de graphisme signalétique évènementielle, le TITULAIRE doit notamment assurer :

— l'étude et la réalisation de tout document graphique nécessaire à la fabrication de la signalétique événementielle, incluant notamment l'optimisation, la recherche ou la création de visuels adaptés,
— le suivi de l'impression, de la fabrication et de la pose des dispositifs correspondants.

Pour les prestations en graphisme signalétique évènementielle, les compétences suivantes sont nécessaires :

— spécialisation en signalétique,
— la maîtrise de la chaine graphique et des règles typographiques,
— la maîtrise des logiciels de bureautique et de graphisme (notamment ADOBE CREATIVE SUITE),
— l'aptitude à l'utilisation de bases de données,
— la maîtrise de la langue française,
— une expérience professionnelle de minimum 2 ans,
— le sens du service public et du travail en équipe.

48.3.4. Compétences Graphisme information dynamique

Pour les prestations de graphisme information dynamique, le TITULAIRE doit notamment assurer :

— l'étude et la réalisation de tous documents nécessaires à la réalisation des séquences d'information dynamique, incluant notamment la recherche ou la création de visuels adaptés,
— la vérification des maquettes et mises en séquences,
— la planification des séquences et la vérification de cette planification,
— la récupération des informations nécessaires et la réalisation des mises à jour.

Pour les prestations en graphisme information dynamique, les compétences suivantes sont nécessaires :

— spécialisation en multimédia ou signalétique dynamique,
— la maîtrise de l'application informatique pour la signalétique dynamique (mise en séquences, planification, etc.),
— la maîtrise des logiciels de bureautique et de graphisme (notamment ADOBE CREATIVE SUITE),
— une expérience professionnelle de minimum 2 ans,
— la maîtrise de la langue française.

48.3.5. Compétences en Régie signalétique

Pour les prestations de régie signalétique, le TITULAIRE doit notamment assurer :

— le contrôle de la signalétique existante,
— la maintenance de la signalétique lumineuse et non lumineuse,
— le petit façonnage et les travaux de marquage,
— l'entretien de l'outillage,
— la gestion des stocks de fournitures et des pièces de rechanges,
— la coordination technique avec autres corps d'état.

Pour la régie signalétique, les compétences suivantes sont nécessaires :

— habilitations/qualifications requises pour interventions sur équipements électriques,
— habilitation pour le travail en hauteur sur plate-forme élévatrice mobile (catégorie 3A et 3B),
— habileté manuelle,
— expérience professionnelle de minimum 3 ans,
— sens du service public et du travail en équipe.

48.3.6. Compétences en Pose signalétique

Pour les prestations de pose signalétique, le TITULAIRE doit notamment assurer :

— la récupération des fichiers de production (via le portail de demandes, base SIM…)
— la fabrication des éléments de signalétique dont :

- le façonnage des dispositifs de signalétique,
- l'impression d'affiches, le flashage de films,
- la fabrication de marquages adhésifs,
- la plastification de documents d'information.

— la pose et la dépose des différents types de dispositifs de signalétique.

Pour la pose signalétique, les compétences suivantes sont nécessaires :

— la maîtrise de la chaine graphique et la connaissance des logiciels de graphisme,
— la maîtrise des différentes techniques de fabrication et de pose sur tout type de support,
— les habilitations/qualifications requises pour interventions sur équipements,
— l'habilitation pour le travail en hauteur sur plate-forme élévatrice mobile (catégorie 3A et 3B),
— l'habileté manuelle, sens du détail,
— l'expérience professionnelle de minimum 2 ans,
— le sens du service public et du travail en équipe.

48.3.7. Formations et poly compétence

Il est rappelé qu'il appartient au TITULAIRE de déterminer l'effectif et les compétences réels qu'il doit mettre en place pour satisfaire à ses obligations de résultats durant toute la période d'exploitation du musée. Celui-ci formera donc ses intervenants pour permettre une continuité de services notamment sur des prestations comme la pose de signalétique, ou paramétrage de signalétique dynamique.

Pour ce faire, le Titulaire fera former ses intervenants à la pose auprès d'un organisme ou entité spécialisée (type formation pose 3M ou équivalent). Il en sera de même pour l'utilisation et exploitation des système de signalétique dynamique. Le Programme de formation sera proposé à l'ÉTABLISSEMENT PUBLIC et mis à jour annuellement et/ou pour tout nouvel intervenant du TITULAIRE.

48.4. DOCUMENTS D'EXPLOITATION SPECIFIQUES A LA SECTION 11

48.4.1. Planning d'organisation et de présence

Le lundi, avant 9h00, le TITULAIRE doit, en collaboration avec la Cellule Planification, coordination, manifestations, la fourniture toutes les semaines, à l'ÉTABLISSEMENT PUBLIC, le planning prévisionnel des agents signalétique.

Chapitre 15. REGIE TECHNIQUE (SECTION 12)

Article 49. PRESTATIONS DE LA SECTION 12

49.1. PRESENTATION GENERALE DU SERVICE ATTENDU

Le TITULAIRE assure l'exploitation des installations audiovisuelles et scénographiques du musée. Il assure la mise en œuvre de toutes les fonctions opérables sur les équipements selon les objectifs définis par la programmation de l'ÉTABLISSEMENT PUBLIC.

De ce fait, le TITULAIRE doit pouvoir mettre à disposition de l'ÉTABLISSEMENT PUBLIC les compétences requises pour l'ensemble des fonctions opérables sur les installations et intervenir en collaboration active avec tout autre prestataire spécialisé désigné par l'ÉTABLISSEMENT PUBLIC pour toute action complémentaire ou ponctuelle.

Les prestations à la charge du TITULAIRE concernent principalement l'exploitation :

- du théâtre d'une capacité de 500 places,
- du foyer du théâtre d'une capacité de 100 places en configuration spectacle,
- du théâtre de verdure d'une capacité de 200 places,
- de la salle de cinéma d'une capacité de 100 places.

Le TITULAIRE sera amené à effectuer ces prestations audiovisuelles et scénographiques dans les autres espaces du musée dans le cadre des événements programmés par le musée (hors expositions permanente et temporaires, et hors dispositifs multimédia): jardin, hall d'accueil du musée, salon de lecture, galerie jardin, plateau des collections…

Un détail par espace des vacations commandées en 2025 et 2026 est précisé ci-dessous pour donner une idée du volume d'activité de cette section.

49.2. EXPLOITATION DES INSTALLATIONS

Au titre de l'exploitation des installations audiovisuelles et scénographique du musée, le TITULAIRE assure notamment :

- la conduite des équipements pour les opérations à la charge du TITULAIRE,
- le contrôle périodique du bon fonctionnement des équipements : aspect mécanique et électrotechnique, électricité, éclairage, conformité et sécurité des personnes,
- la mise en œuvre immédiate des mesures appropriées en cas de défectuosité constatée (remplacement, réparation…),
- la préparation des espaces et la mise en œuvre des équipements pour les opérations à la charge du TITULAIRE (théâtre, cinéma),
- l'information et l'assistance aux autres prestataires spécialisés : description des installations, procédures d'exploitation, coordination, remise des installations,
- l'inventaire contradictoire des équipements avec les intervenants et les autres prestataires spécialisés avant et après utilisation des installations,
- le repliement des installations, vérification, remise en état,
- la tenue des journaux d'exploitation, statistiques d'utilisation, durées de fonctionnement,
- la prise en charge des équipements de remplacement ou des nouveaux équipements,
- l'information et le conseil de l'ÉTABLISSEMENT PUBLIC, notamment pour la mise à niveau ou le renouvellement des équipements,
- la gestion de l'inventaire, la gestion documentaire.

49.3. REGIE TECHNIQUE DES ACTIVITES ET MANIFESTATIONS

Outre les prestations d'exploitation et de maintenance, le TITULAIRE doit assurer, dans le cadre de son forfait, les prestations de régie technique pour les activités et manifestations incluses à l'accord-cadre. Ces prestations sont à assurer durant le temps de régie technique qui comprend :

- la période de montage et de répétition, avant la manifestation,
- la période d'exploitation, durant la manifestation,
- la période de démontage, après la manifestation.

Les temps de régie peuvent donc s'étaler sur plusieurs jours ou être regroupés dans le cadre de cycle de manifestations : une période de montage pour un cycle de plusieurs manifestations par exemple.

Durant ce temps, le TITULAIRE peut notamment assurer :

- la prise en compte de la fiche technique de la manifestation,
- la mise en place, le réglage, l'exploitation et le démontage du matériel audiovisuel et scénographique de l'ÉTABLISSEMENT PUBLIC,
- l'assistance à un prestataire extérieur (compagnie pour les spectacles du théâtre par exemple) pour la mise en place, le réglage, l'exploitation et le démontage de son matériel,
- le montage, les répétitions, les réglages, l'exploitation et le démontage de films au format DCP (diffusion à partir de serveur), 35mm, 16 mm et de films vidéo (formats variés),
- la réalisation d'un plan de feu,
- l'exploitation du matériel son, cinéma et vidéo,
- l'assistance technique.

Comme indiqué plus haut, les rôles et responsabilités sont définis selon la typologie d'évènement. Une matrice des responsabilités est définie ci-après, qui précise les cas normaux.

49.4. MAINTENANCE

La maintenance préventive et corrective des équipements scénographiques et audiovisuels du site est assurée par le TITULAIRE dans le cadre de la section 9 « Multitechnique » - sous-section 9H. Il intervient en étroite collaboration avec les intervenants de la régie technique (section 12) et des représentants de l'ÉTABLISSEMENT PUBLIC en charge du suivi de cette section.

Le TITULAIRE assure (en concertation avec la Cellule Planification, coordination, manifestations et les intervenants de la section 9) la planification et l'organisation de la maintenance préventive des équipements en fonction de leur utilisation et du programme d'occupation des espaces.

Il est tenu de veiller de manière régulière au bon fonctionnement des matériels et équipements scénographiques et audiovisuels, et procède pour ce faire à des tests bimensuels de l'ensemble des équipements.

49.5. COORDINATION AVEC LES REGISSEURS INTERNES : MATRICE DES RESPONSABILITES

La prestation s'intègre en complément d'une équipe de 2 régisseurs de l'ÉTABLISSEMENT PUBLIC. Selon la typologie des évènements, les rôles et responsabilités sont différents au sein de cette organisation. La présente matrice des responsabilités précise les cas généraux.

Les indications de cet article sont à comprendre comme les cas habituels des activités présentées. L'attribution des responsabilités se fait par planification en amont des activités, des adaptations pourront être définies au cas par cas, selon des spécificités d'activité ou la disponibilité des acteurs.

A noter, une volumétrie des manifestations est présentée dans la présentation de la section 13. Y sont représentées toutes les manifestations, y compris celles qui n'impactent pas les espaces gérés par la présente section.

Légende : Resp. – Responsable : en charge de s'assurer que la tâche est effectivement réalisée. C'est la personne qui devra rendre des comptes par rapport à la tâche > ultimement responsable du résultat, valide le travail et s'assure que la tâche est bien réalisée.

Acteur : réalise concrètement la tâche.

Une absence de mention ne dégage pas pleinement le rôle de l'acteur, qui pourra toujours en bon accord être consulté, notamment pendant la définition des moyens.

49.5.1. Activités internes dont la Responsabilité Opérationnelle est assurée par les régisseurs du musée

Exemple d'activités en question (liste non exclusive) :

- Spectacles vivants dans l'Auditorium (théâtre)
- Événements institutionnels - Présidence
- Événements complexes ou de grande envergure

Pour mémoire, l'exploitation des événements est, en général, confiée au TITULAIRE. Celui-ci assure la mise en œuvre opérationnelle des manifestations, en mobilisant ses équipes et ses moyens techniques, et sous la supervision des régisseurs du musée. Par dérogation à ce principe général, ces événements spécifiques – notamment les spectacles accueillis à l'auditorium – relèvent de la responsabilité opérationnelle directe des régisseurs titulaires du lieu.

Dans ce cas :

- Les régisseurs du musée assurent la responsabilité opérationnelle globale (préparation, supervision, exploitation technique).
- Les équipes techniques sont mises à disposition par le TITULAIRE, qui intervient alors comme exécutant technique sous l'autorité des régisseurs.
- Le prestataire n'est pas décisionnaire sur le plan opératif, mais intervient dans un cadre défini et validé par les équipes du musée.

	MUSEE	**CMS**
Définir les besoins techniques (son, lumière, scène, vidéo)	Resp./Acteur	
Organiser et animer le repérage technique	Resp./Acteur	
Vérifier la faisabilité technique de la demande	Resp./Acteur	
Valider le déroulé définitif avec le départements musée concernés	Resp./Acteur	
Définition des équipes d'exploitation (combien, profils, etc)	Resp./Acteur	
Constitution des équipes		Resp./Acteur
Booking des intermittents		Resp./Acteur
Superviser l'installation et le câblage scène		Resp./Acteur
Assurer la régie son en direct		Resp./Acteur
Assurer la régie lumière en direct		Resp./Acteur
Gérer la projection / vidéo (cinéma, conf.)		Resp./Acteur
Coordonner les prestataires techniques externes autres que CMS	Resp./Acteur	
Assurer le démontage et la remise en état		Resp./Acteur
Rédiger le rapport technique post-événement		Resp./Acteur
Coordonner les équipes sur place (J-1 / J)	Resp./Acteur	
Assurer la permanence technique pendant l'événement	Resp./Acteur	
Accueillir les intervenants / artistes / techniciens	Resp.	Acteur
Gérer les accès et badges intervenants	Resp./Acteur	
Assurer la fermeture et la restitution des espaces	Resp./Acteur	
Gérer les emprunts / locations de matériel externe	Resp./Acteur	
Archiver les dossiers événements	Resp.	Acteur
Suivre le budget prévisionnel par événement	Resp./Acteur	

49.5.2. Activités internes dont la Responsabilité Opérationnelle est assurée par le TITULAIRE

Exemple d'activités en question (liste non exclusive) :

- Conférences – Colloques – Séminaires
- Vernissages
- Projections
- Événements de recherche, spectacles simples « soirées DP », Jardins d'Été

La responsabilité opérationnelle est assurée par le TITULAIRE, conformément aux missions définies plus haut.

Le TITULAIRE :

- Exerce un rôle d'autorité fonctionnelle et de validation,
- Valide les choix techniques structurants,
- S'assure du respect des exigences du musée (sécurité, qualité, conformité).

	MUSEE	CMS
Définir les besoins techniques (son, lumière, scène, vidéo) (souvent sur la base de dispositifs standards connus).		Resp./Acteur
Organiser et animer le repérage technique		Resp./Acteur
Vérifier la faisabilité technique de la demande		Resp./Acteur
Valider le dispositif technique le cadrage budgétaire et de personnel, et le déroulé définitif	Resp.	Acteur

Définition des équipes d'exploitation (combien, profils, etc.)	Resp.	Acteur
Constitution des équipes		Resp./Acteur
Booking des intermittents		Resp./Acteur
Superviser l'installation et le câblage scène		Resp./Acteur
Assurer la régie son en direct		Resp./Acteur
Assurer la régie lumière en direct		Resp./Acteur
Gérer la projection / vidéo (cinéma, conf.)		Resp./Acteur
Coordonner les prestataires techniques externes		Resp./Acteur
Assurer le démontage et la remise en état		Resp./Acteur
Rédiger le rapport technique post-événement		Resp./Acteur
Coordonner les équipes sur place (J-1 / J)		Resp./Acteur
Assurer la permanence technique pendant l'événement		Resp./Acteur
Accueillir les intervenants / artistes / techniciens		Resp./Acteur
Gérer les accès et badges intervenants		Resp./Acteur
Assurer la fermeture et la restitution des espaces		Resp./Acteur
Gérer les emprunts / locations de matériel externe		Resp./Acteur
Archiver les dossiers événements	Resp.	Acteur
Suivre le budget prévisionnel par événement	Resp.	Acteur

49.5.1. Pour information : activité pour un tiers acteur privé (via l'équipe Mécénat) : l'opérationnel est assuré par un exécutant délégué au choix du client

Des activités sont hébergés par le musée qui sont commandées par des tiers clients privés. Auquel cas, l'ensemble de l'opérationnel est opéré et refacturé sur un circuit hors cadre du présent accord. Pour information le principe est ainsi défini :

- Le client est libre de choisir son ou ses prestataires techniques, le musée se réserve le droit d'imposer sur certains postes un technicien ayant une connaissance du matériel et du lieu ;
- Le musée n'assure pas l'exploitation directe de l'événement ;
- L'opérationnel est placé sous la responsabilité de l'exécutant choisi par le client, sous réserve du respect des contraintes et normes du site.

Toutefois, le client a pour interlocuteur unique les services du musée compétents (Régisseurs musée et Mécénat). Ces services jouent un rôle de :

- coordination institutionnelle,
- interface entre le client, les prestataires et les équipes du musée,
- validation des aspects liés au site (faisabilité, sécurité, occupation des espaces).

Article 50. CONDITIONS D'EXECUTION DES PRESTATIONS DE LA SECTION 12

50.1. OBLIGATION DU TITULAIRE

Il appartient au TITULAIRE de déterminer l'effectif et les compétences réels qu'il doit mettre en place pour satisfaire à ses obligations de résultats durant toute la période d'exploitation du musée, sachant qu'il doit impérativement assurer la réalisation des missions confiées en respectant les contraintes décrites ci-après.

50.2. CONTRAINTES DE FONCTIONNEMENT

Dans le cadre de ses prestations, le TITULAIRE doit proposer un régisseur technique référent. Ce régisseur est principalement en charge de l'exploitation et de la maintenance des équipements ainsi que de la mise en œuvre logistique et technique des manifestations, en particulier pour la mise à disposition des équipes nécessaires. Il est en outre en charge de la régie générale de certaines manifestations.

50.3. VOLUME D'ACTIVITE

Un volume d'heures complémentaires (précisé à l'article «Variabilité» du présent CCTP) est détaillé en annexe du CCTP. Il correspond aux moyens complémentaires pour répondre aux activités du musée (notamment aux Manifestations de la section 13).

Notamment, le régisseur technique général du TITULAIRE pourra être secondé via des heures complémentaires par un régisseur général « manifestations » spécifiquement affecté au suivi, à la préparation et à la régie générale de certains événements. Ex : colloques et journées d'études, conférences, séminaires et événements privés (privatisations), soirées médiation, spectacles simples « soirées DP »… Il devra les gérer de façon autonome, avec un reporting régulier au régisseur général de l'ÉTABLISSEMENT PUBLIC.

A titre d'exemple indicatif, la consommation de ces moyens complémentaires a été la suivante sur l'année 2025 et le 1er semestre de l'année 2026 :

		Nombre de jours d'activité	Heures de vacation - principalement de technicien son, puis vidéo, lumière, projectionniste, pupitreur, …					
			Théâtre + bar + théâtre extérieur	Théâtre	Cinéma	Divers espaces	Bar "Foyer" du théâtre	Théâtre extérieur "de verdure"
2025	janv	2			8 h			
	févr	4		152 h				
	mars	13	120 h	280 h	12 h	8 h		
	avr	12	36 h	128 h	16 h		12 h	
	mai	18		156 h	78 h	426 h		
	juin	7	184 h		8 h	28 h		
	juil	15			6 h	20 h	210 h	
	août	3						72 h
	sept	4			20 h		8 h	
	oct	18	160 h	20 h	76 h			
	nov	23	562 h	12 h	36 h			
	déc	11	256 h	24 h				
2026	janv	2	16 h					
	févr	13	468 h					
	mars	7	68 h					
	avr	11	430 h		12 h			
	mai	11	178 h					24 h

50.4. PROFILS ET COMPETENCES

Le TITULAIRE doit assurer toutes les opérations d'exploitation et d'assistance technique avec des agents spécialisés dans les différents domaines :

- la régie générale et régie spécialisée,
- la sonorisation,
- la lumière,
- la vidéo.

A ce titre, le personnel d'intervention du TITULAIRE doit posséder :

- les qualifications liées aux métiers du spectacle,
- les habilitations nécessaires correspondant aux équipements utilisés : habilitation à la conduite des PEMP 1A et 3A, habilitation électrique H0-B0, habilitation levage…

De plus, le personnel du TITULAIRE doit être capable de mettre en œuvre et d'utiliser l'ensemble des fonctionnalités du matériel audiovisuel et scénographique du musée et être équipé de l'ensemble des outils nécessaire à sa prestation.

Les éventuelles formations nécessaires sont à la charge du TITULAIRE, notamment celles liées à l'utilisation des matériels en place sur le site.

50.4.1. Compétence Régie technique générale

Concernant la régie technique générale, le TITULAIRE doit disposer des compétences lui permettant notamment de :

- gérer les moyens opérationnels du TITULAIRE (organisation des équipes d'intervention, planning, méthodes, outillage…),

- assurer la coordination des interventions de maintenance des équipements,
- étudier la faisabilité des manifestations, assister et conseiller l'ÉTABLISSEMENT PUBLIC pour leur organisation,
- établir les préconisations de solutions techniques complètes, précisant les matériels nécessaires, le temps de montage et démontage, pour permettre la réalisation des manifestations dans les meilleures conditions pour le public et les intervenants,
- assurer la coordination des interventions des entreprises extérieures,
- garantir le respect des règles de sécurité pour toute manifestation.
- maîtriser suffisamment la langue anglaise et le vocabulaire technique professionnel pour pouvoir échanger en toute autonomie avec les équipes et intervenants invités.

Le régisseur général justifie d'une expérience d'au moins cinq ans en régie générale dans un lieu présentant des manifestations pluridisciplinaires, y compris accueil et création de spectacles.

50.4.2. Compétences Sonorisation

Concernant la sonorisation, le TITULAIRE doit avoir la maîtrise complète des équipements suivants :

- la console de sonorisation Yamaha CL5+Réseau Dante,
- le logiciel de montage son Wavelab,
- gestion complète de l'archivage son avec nettoyage et finalisation des enregistrements,
- l'enregistreur multipiste Steinberg Nuendo Live via le réseau Dante ,
- les systèmes HF Shure (de type UR)
- les systèmes HF Ear Monitor,
- les système de diffusion principal de type : Ligne source L.Acoustics Kiva, Kilo, SB15m, SB18, LA4/LA8. ,
- le parc de micros statiques et dynamique (Shure, Neumann, Schoeps).

50.4.3. Compétences Lumière

Concernant la mise en lumière, le TITULAIRE doit avoir la maîtrise complète des équipements suivants :

- les pupitre(s) de commande: Avolite Sapphire, Jands Viste T2/T4.
- le logiciel de visualisation/réalisations des plans de feux WYSIWYG , AutoCAD
- la gestion du protocole DMX, ArtNet (UDP/IP), Ethernet,
- les projecteurs automatiques de type Varilite, Martin, JB lighting, ADB, High End Systems, etc.
- les projecteurs traditionnels gradateurs.

50.4.4. Compétences Vidéo

Concernant la vidéo, le TITULAIRE doit avoir la maîtrise complète des équipements suivants :

- le vidéoprojecteur Christie Boxer 4K (30K Lumens),
- la régie de tournage/captation Vidéo HD/4K de type Blackmagicdesign ATEM 2/4 ME 4K/HD,
- les logiciels vidéo et image Apple FinalCut, Suite Adobe, DaVinci Reslove, media encodeurs,
- le mélangeur seamless multi sortie de gestion de sources vidéo de type Analog Way Ascender 4K/HD, Pulse,
- les caméras HD/4K, Tourelles.

50.5. DOCUMENTS D'EXPLOITATION SPECIFIQUES A LA SECTION 12

50.5.1. Planning d'organisation et de présence

En début de chaque mois, le TITULAIRE transmet le planning prévisionnel des intervenants de la section 12 à l'établissement public. Ce planning doit comporter les jours de présence et d'absence ainsi que les horaires de travail. Il est complété par un point hebdomadaire en début de chaque semaine avec l'équipe technique Auditorium de l'établissement public (régisseur général et régisseur).

Chapitre 16. MANIFESTATIONS (SECTION 13)

Article 51. PRESTATIONS DE LA SECTION 13

51.1. PRESENTATION GENERALE DU SERVICE ATTENDU

La présente section consiste en la gestion des manifestations organisés sur le site de l'établissement.

Les espaces du site accueillent des évènements et activités « publics » organisés pour du public par les services du musée, et aussi des évènements « privés » à destination de tiers privés, avec le service mécénat comme point de contact au musée.

La présente section a donc la particularité d'avoir une partie non négligeable de sa charge quotidienne refacturée a des tiers privés. Le tableau ci-dessous précise conditions de refacturation, entre le personnel d'encadrement et les agents qui sont déployés pour assurer la manifestation, selon la typologie des évènements.

51.1.1. Manifestations de l'ÉTABLISSEMENT PUBLIC

En complément des prestations définies dans les sections précédentes, le TITULAIRE doit, dans le cadre de la part forfaitaire de l'accord-cadre, la mise en place des moyens nécessaires pour assurer la prise en charge et le bon déroulement des activités et manifestations de l'ÉTABLISSEMENT PUBLIC (Les moyens associés sont évalués en volumétrie complémentaire des sections concernées. Cf. article « Variabilité » du présent CCTP et annexe « Effectifs complémentaires » du CCTP).

Les manifestations incluses à l'accord-cadre concernent les activités et manifestations directement liées aux missions culturelles et scientifiques de l'ÉTABLISSEMENT PUBLIC et comprennent notamment :

— des évènements de différentes typologies,
— des séances de cinéma,
— des conférences et des colloques,
— des cours et des formations,
— des concerts et spectacles,
— des vernissages,
— etc.

De manière générale, ces évènements se déroulent dans l'après-midi et en soirée. Ils se terminent les fréquemment avant 21h, rarement après minuit. Par an, la fréquence peut être définie ainsi :

— **~120 évènements qui ne nécessitent pas plus de 20h d'agents spécifiquement commandés** (accueil + sûreté). Ce sont principalement des évènements de public spécialiste : beaucoup de conférences au Salon de Lecture Jacques Kerchache, et de projections au cinéma. Il y a aussi des cocktails, des remises de décorations, des visites spécifiques, …). Cela peut être de petits dispositifs pour public ouvert, comme les jardins et salons d'été : un agent en journée pendant 2 mois.
— ~50 évènements qui déploient jusqu'à 80h d'agents dédiés (accueil + sûreté). La typologie est variée, mais on peut noter :

  - Des spectacles et concerts au théâtre ;
  - Des évènements de médiation pour des familles, des jeunes, ou le public habituel (ex : visites guidées "Dimanches en famille") ;
  - Des grands évènements pour des publics de spécialiste (ex : festival Jean Rouch).

— **~20 évènements de plus grande envergure**, de grand public (+800 personnes), ou de grandes invitations, qui déploient jusqu'à 400h d'agents :

  - 4 à 5 vernissages d'exposition, et autant de grandes soirées à thème (grands colloques ou projections sur le thème de l'exposition, grandes soirées d'invitations, …) ;
  - Quelques spectacles grands public au théâtre ;
  - Le weekend "L'ethnologie va vous surprendre" ;
  - Les journées des associations ;
  - La nuit des musées ;
  - Quelques grands temps du festival Jean Rouch ;
  - La soirée des agents du musée ;
  - Le festival Jeune Public ;

Le contenu de la charge est détaillée au chapitre « organisation des manifestations ci-dessous ». Dans les grandes lignes – et sans caractère limitatif – : le programme est défini par les entités du musée, le Titulaire accompagne activement la concrétisation du programme et la préparation du dispositif, en coordination avec les différents acteurs du musée (entité ordonnateur, service sécurité, direction des publics).

Le Titulaire coordonne les autres entités du contrat (signalétique, accueil, sûreté, logistique, …) dans la préparation et la constitution des dispositifs nécessaires.

Le Titulaire constitue notamment les pièces de synthèses et récapitulatives, en assure les mises à jour et les indentations au fil des décisions.

51.1.2. Manifestations Privées

L'ÉTABLISSEMENT PUBLIC est très régulièrement occupé par des tiers (les « Bénéficiaires ») pour l'organisation de divers évènements privés dans le cadre du mécénat ou de la location d'espaces.

Ces évènements sont entièrement refacturés. Il peut s'agir de soirées d'entreprise, de privatisations du restaurant gastronomique, jusqu'à des défilés de mode, des concerts privés, des colloques internationaux, …). Beaucoup sont en soirée, le démontage peut s'étendre au petit matin. Certains durent sur plusieurs jours.

Les heures complémentaires forfaitaires de la variabilité ne concernent pas ces évènements privés.

Ils sont une centaine par an. Le nombre et quelques détails sont indiqués dans les rapports d'activité du musée (https://www.quaibranly.fr/fr/missions-et-fonctionnement/rapports-dactivite partie Mécénat - location des espaces des rapports d'activité).

A ce titre, accessoirement aux prestations exécutées dans le cadre de la part forfaitaire du présent accord-cadre, le TITULAIRE assure les prestations complémentaires listées ci-après :

- l'ensemble des tâches relatives à l'accompagnement des futurs Bénéficiaires pour recensement de leurs besoins (manifestation ou évènements hors organisation de l'ÉTABLISSEMENT PUBLIC) ;
- l'établissement des offres pour les prestations sur la base du Bordereau des Prix Unitaire de l'accord-cadre, transmises à L'ÉTABLISSEMENT PUBLIC ;
- La mise en œuvre des ressources et tâches validées dans le cadre de la proposition validée par L'ÉTABLISSEMENT PUBLIC ;
- La coordination des moyens affectés en cohérence avec l'exécution des prestations de la part forfaitaire de l'accord-cadre.

Le TITULAIRE sera sollicité par un interlocuteur de L'ÉTABLISSEMENT PUBLIC pour participer à la prise en compte des besoins des Bénéficiaires. Le TITULAIRE s'organise pour qu'un représentant de l'encadrement (Représentant Opérationnel Manifestations ou son remplaçant tel qu'il sera définit dans l'organisation du TITULAIRE en cas d'absence) participe à toute rencontre ou réunion nécessaire à l'établissement de la proposition. Ces réunions et ou visite sur site se tiennent durant les « horaires Administration » (cf. annexe « Horaires de Référence » du CCTP).

L'établissement détaillé de la proposition intégrera 2 volets :

- Les moyens humains :
  - les profils concernés par section,
  - les taux horaires BPU,
  - l'application éventuelle des coefficients de majoration sur les taux horaire (en fonction des horaires de tenue de l'évènement),
  - Les quantités.
- Les moyens Matériels :
  - Description des éventuelles prestations, fournitures liées à la tenue de l'évènement.

Les propositions formalisées sont ainsi transmises à L'ÉTABLISSEMENT PUBLIC dans les 72 heures ouvrées suivant la réunion d'expression de besoin du Bénéficiaire.

Des modifications sur les volumétries et typologies de ressources pourront être apportées sur la proposition du TITULAIRE jusqu'à 10 jours calendaires avant la tenue de l'évènement.

S'agissant de prestations sur part à commande, le suivi et traitement administratif suivra les dispositions prévues au CCAP.

51.2. ORGANISATION DES MANIFESTATIONS

En amont de la manifestation, sur le temps de la planification, le TITULAIRE s'engage notamment à :

- Proposer le dispositif optimal, en relation avec les directions concernées de l'ÉTABLISSEMENT PUBLIC, afin de garantir le bon déroulement de chaque manifestation,
- apporter l'expertise et le conseil, être force de proposition,
- passer les commandes auprès de ses sous-traitants, pour la mise en place des moyens humains et matériels disposés par le TITULAIRE et précisés en annexe du CCTP,
- préparer pour les agents intervenants les consignes spécifiques, formation et éléments de langage pour animer une activité de la manifestation si nécessaire,

En amont de la manifestation, sur le temps du briefing, le TITULAIRE s'engage notamment à :

- Briefer l'ensemble des intervenants susceptibles d'intervenir (y compris sûreté) sur toutes les informations utiles pour le bon déroulement de chaque manifestation : la nature, le contenu, le type de public ou d'intervenant, le déroulement, les horaires, les jalons, …
- Il est rappelé que, dans le cas ou des agents (y compris sûreté) non habitués du musée, seraient affectés à un évènement, alors ceux-ci doivent **aussi recevoir au préalable la formation initiale demandée à tout agent du même acabit** : cf. le chapitre « Formation initiale » des section 1 et 4. Par exemple, ces agents devront connaître les espaces, les accès, leurs rôles précis en cas d'évacuation ou tout autre plan d'urgence, etc.
- Pour cela le TITULAIRE doit s'entendre avec l'encadrement des prestataires de sécurité sûreté et d'accueil afin d'organiser ces formations et briefings suffisamment en amont.
- Pour information, il arrive que le briefing de manifestation coïncide avec un roulement d'équipe de jour / équipe de nuit, ce qui génère des moments de bascule de personnel à prendre en compte.
- La pérennisation des équipes pour les manifestations est une solution à favoriser.
- Il est rappelé que les briefings sont entendus en dehors des horaires de référence qui sont affichés sur l'annexe « Effectifs complémentaires » et commandés pendant le travail de planification. Le TITULAIRE doit intégrer la charge du temps du briefing par ailleurs : dans le taux horaire des parts complémentaires, par exemple. Idem pour le temps de préparation, d'habillage, les pauses, etc. … Il peut être fait appel à plusieurs agents afin de ne pas avoir de rupture de service.
- Nb : sur les manifestations tenues au salon de lecture Jacques Kerchache, il est parfois nécessaire de former les agents à la manipulation de quelques éléments simples de régie (micro, enregistrement, …). Pour la 1ère formation, le TITULAIRE pourra s'adresser à l'ÉTABLISSEMENT PUBLIC.

Pendant la manifestation, le TITULAIRE s'engage notamment à :

- Etre garant du bon déroulement de chaque manifestation,
- inspecter les lieux avant le démarrage de l'évènement, pour s'assurer qu'il n'y a aucun dysfonctionnement et que les dispositifs convenus soient bien mis en place (agents, signalétique, documents gratuits, propreté des lieux, consommables dans les sanitaires…),
- s'adapter aux imprévus,
- encadrer, piloter, manager et coordonner les équipes sur le terrain de toutes les sections, pendant toute la durée de l'évènement y compris en amont (montage) et en aval (démontage), y compris sur l'aire de livraison et dans la VDI, par le biais d'un référent présent sur place et en continu,
- à la demande de l'ÉTABLISSEMENT PUBLIC, distribuer aux participants des documents d'information ou de prospection gratuits, des outils de médiation, des écouteurs pour les traductions, des questionnaires, assister les répondants en cas de besoin, pour transmission à l'ÉTABLISSEMENT PUBLIC,
- vérifier, à la suite immédiate de la manifestation, la remise en état de l'espace notamment par la section propreté et hygiène,
- tenir un décompte précis des participants.
- En aval de la manifestation, le TITULAIRE s'engage notamment à : S'assurer de la remise en état des lieux de la manifestation, notamment en terme de ménage et avant la prochaine arrivée du public,
- Dresser un reporting succinct du déroulement de la manifestation, alimenté par les interventions menées, les rondes terrain et autocontrôles, les éventuels retours des organisateurs et des participants, et tout autre moyen utile. Le reporting fera apparaître tout ce que l'encadrement terrain a jugé utile pour la direction des publics dans une démarche de capitalisation de l'expérience : le déroulement général, les éventuelles difficultés et décisions prises, les propositions de changements, etc…

51.3. PRESTATIONS PARTICULIERES POUR LES MANIFESTATIONS DE L'ÉTABLISSEMENT PUBLIC

51.3.1. Préambule

Dans le cadre des sections 1 à 12, le TITULAIRE doit au titre du forfait, la réalisation des prestations décrites dans chacune des sections pour les manifestations.

Pour exemple, le TITULAIRE doit :

— assurer l'aménagement du mobilier de la salle avant une manifestation au titre de la section 5,
— réaliser le nettoyage de la salle après la manifestation dans le cadre de ses prestations quotidiennes, au titre de la section 6,
— mettre en place le matériel informatique et/ou audiovisuel (poste de travail, portable, vidéoprojecteur…), au titre de la section 10
— …

51.3.2. Accueil

Outre les prestations dues au titre de la section « Accueil », le TITULAIRE doit pouvoir assurer l'accueil spécifique du public d'une manifestation, au titre du forfait dans le cadre de l'annexe au CCTP avec des personnels formés aux espaces muséaux de l'Établissement et connaissant les plans d'urgence.

Avant le début de la manifestation

Avant le début de la manifestation, le TITULAIRE peut notamment assurer :

— l'information du public,
— l'orientation du public à l'entrée du musée et/ou vers les différents espaces,
— l'accompagnement des personnes à mobilité réduite,
— l'accompagnement des intervenants et invités selon les consignes de l'ÉTABLISSEMENT PUBLIC :

- accompagnement par un AA dans les espaces publiques ;
- accompagnement par un ADS dans les espaces non publics ;
- accompagnement en coordination avec un régisseur plateau au besoin (espaces publics ou non).

— le pointage des listes réservations et/ou VIP, la fourniture de contremarques,
— le contrôle des billets, ou de contremarques,
— la distribution du programme et/ou de questionnaires,
— la gestion de matériels distribués (casques, boucles à induction, etc.)
— le filtrage du public vers les places réservées,
— l'orientation du public dans la salle,
— le vestiaire si la manifestation se déroule en dehors des horaires « Musée »,
— la mise en place du salon de lecture Jacques Kerchache pour les évènements (ordinateur, écran, enregistrement, micros…),
— le rappel des consignes pour les téléphones portables et l'usage du flash (tout type de matériel).

Pendant la manifestation

Pendant la manifestation, le TITULAIRE peut notamment assurer :

— l'information du public,
— l'acheminement des retardataires,
— le rappel des consignes pour les téléphones portables et l'usage du flash (tout type de matériel),
— l'accompagnement des intervenants et invités selon les consignes de l'ÉTABLISSEMENT PUBLIC :

- accompagnement par un AA dans les espaces publiques ;
- accompagnement par un ADS dans les espaces non publics ;
- accompagnement en coordination avec un régisseur plateau au besoin (espaces publics ou non).

— la gestion des sorties éventuelles du public,
— les passages éventuels de micro au public,
— le vestiaire si la manifestation se déroule en dehors des horaires « Musée ».

51.3.3. Sécurité incendie

Outre les prestations dues au titre de la section « Sécurité incendie » et afin de respecter les obligations faites à l'ÉTABLISSEMENT PUBLIC en matière de sécurité incendie, **le TITULAIRE assure la mise en place des moyens complémentaires nécessaires lorsque la manifestation se déroule ou se prolonge en dehors des horaires « Musée ».**

L'effectif minimum qui doit être en poste durant la présence du public est composé de :

— 1 poste de chef d'équipe SSIAP 2,
— 3 postes d'agent de sécurité SSIAP 1.

51.3.4. Sûreté et surveillance

Outre les prestations dues au titre de la section « Sûreté et surveillance », le TITULAIRE peut notamment assurer :

— la surveillance d'un espace durant la manifestation pour éviter les entrées intempestives,
— la mise en place d'un dispositif de comptage,
— la mise en place d'un effectif minimum de 3 postes d'agent de sûreté lorsque la manifestation se déroule ou se prolonge en dehors des horaires « Musée ».

51.3.5. Régie Technique

Comme décrit à l'Article 49 du présent CCTP, en complément du socle, un volume d'heure complémentaire est intégré à la part forfaitaire de l'accord-cadre. Ce dispositif permet, en fonction des manifestations incluses à l'accord-cadre, de mettre en œuvre des moyens complémentaires afin de maintenir les obligations de résultat, dans le respect des exigences contractuelles.

Pour rationaliser le suivi de la consommation des heures complémentaires forfaitaires, mais également pour clarifier la justification du recours à ces moyens complémentaires, des « clés d'activation » types sont présentées à l'annexe « Effectifs complémentaires » du CCTP. Ces clés représentent la majorité des besoins de compléments de ressources nécessaires. Les échanges et le retour d'expérience partagé entre le TITULAIRE et l'ÉTABLISSEMENT PUBLIC en cours d'exécution de l'accord-cadre pourront permettre l'ajustement ou le complément de ces clés d'activation en fonction des besoins d'exploitation.

Si le volume d'heures complémentaires est consommé avant la fin de la période concernée, les compléments nécessaires et validés par l'ÉTABLISSEMENT PUBLIC seront déclenchés sur la base du Bordereau des prix unitaires.

NOTA : il est précisé au TITULAIRE que les clés d'activation pourront être activées en heures et jours non ouvrées en fonction des manifestations de l'Établissement Public.

51.3.6. Multitechnique

Outre les prestations dues au titre de la section « Multitechnique », le TITULAIRE assure la présence sur site des moyens justifiant des compétences nécessaires pour intervenir en urgence sur les équipements ou désordres de niveau de criticité C1, et **satisfaire aux obligations de l'article EL 18 du règlement de sécurité des ERP, lorsque la manifestation se déroule ou se prolonge en dehors des horaires « Musée ».**

Article 52. CONDITIONS D'EXECUTION DES PRESTATIONS DE LA SECTION 13

52.1. OBLIGATION DU TITULAIRE

Le TITULAIRE doit assurer la coordination et la réalisation de l'ensemble des prestations de l'accord-cadre afin de garantir le bon déroulement des activités et manifestations de l'ÉTABLISSEMENT PUBLIC.

Ces prestations sont assurées par le TITULAIRE, soit par les moyens qu'il a mis en place au titre des autres sections de l'accord-cadre, soit par la mise en place de moyens complémentaires dont il lui appartient de déterminer l'effectif et les compétences réels, sachant qu'il doit impérativement assurer la réalisation des missions confiées en respectant les contraintes décrites ci-après.

Le TITULAIRE doit en outre assurer la mise en place des moyens de pilotage, de gestion globale et d'encadrement nécessaires à ces manifestations (responsables de processus, responsables opérationnels…) jusqu'au départ du dernier intervenant.

52.2. CONTRAINTES DE FONCTIONNEMENT

Le TITULAIRE doit organiser ses équipes afin de respecter les contraintes de fonctionnement détaillées dans le tableau ci-dessous.

Missions	Postes Minimaux	Horaires de fonctionnement

Responsable évènements	2 responsables	Attribués à plein temps sur site

L'équipe du TITULAIRE, avec le minima indiqué ci-dessus, devra permettre d'assurer pleinement la totalité des évènements publics. Les évènements privés pourront être gérés, en totalité ou en partie, sur ce minimum indiqué. Les éventuels surplus horaires de pilotage liés à des évènements privés seront à traiter dans les circuits de refacturation aux tiers privés via l'équipe Mécénat.