

ÉTABLISSEMENT PUBLIC DU MUSÉE DU LOUVRE

DIRECTION DE L'ARCHITECTURE, DE LA MAINTENANCE ET DES JARDINS

Service d'Appui à la Prévention des Risques et à l'Exploitation (SAPRE)

PRESTATIONS DE VIGIE TECHNIQUE

MARCHÉ N°2026-087M

ANNEXE 4

PROCÉDURE DE GESTION DES ASTREINTES

SOMMAIRE

1 Contexte 3

2 Définition de la période d'astreinte 3

2.1 Période d'Astreinte Entreprise 3
2.2 Période d'astreinte DAMJ 3

3 Caractérisation d'un évènement et de sa gravite en période d'astreinte entreprise 3

3.1 Evènement 3
3.2 Gravité d'un l'Evènement 4

4 Rôles et missions des acteurs en période d'astreinte 5

4.1 La Vigie Technique 5
4.2 Le cadre d'Astreinte 6
4.3 L'entreprise titulaire d'un marché de maintenance 6
4.4 Les conducteurs de travaux/d'opérations ou responsable d'installations techniques (intervention hors astreinte) 7

5 Process généraux et escalades 7

6 Moyens de communication 8

7 Documents de référence (Accès Cloud) 8

8 Annexes 8

9 Lexique 8

1 Contexte

En dehors des horaires de présence contractuellement définis, les entreprises titulaires de marchés de maintenance sont soumises à une astreinte. Celle-ci peut être sollicitée par la Vigie Technique dès lors qu'une intervention en urgence est nécessaire pour permettre la continuité d'exploitation à un niveau suffisant ou pour garantir le bon fonctionnement du musée, la sécurité des œuvres, du public et du personnel, ou la pérennité du bâtiment et de ses installations.

Le recours à l'astreinte doit permettre la mise en sécurité et la continuité de l'activité dans les conditions les plus proches du fonctionnement nominal.

La Vigie Technique postée H24-7J/7 doit prendre en compte et analyser les dysfonctionnements techniques des installations par l'intermédiaire de la GTC (Gestion Technique Centralisée) de l'EPML et de centraliser toutes demandes ou incidents qui lui est rapportés par des agents de l'EPML ou externes (SPSI, prestataires, concessionnaires ...).

Dans ce contexte, selon la Gravité de l'Evénement, la Vigie Technique prendra, la décision d'alerter l'Astreinte Entreprise et l'astreinte EPML/DAMJ (Cadre d'Astreinte DAMJ).

La présente procédure a pour objet :

- De définir la période d'astreinte,
- De caractériser les Evènement s déclencheurs, et leur Gravité
- De spécifier les rôles et missions des acteurs (entreprises titulaires de marchés, Vigie Technique, agents DAMJ)
- De décrire les process généraux et les escalades

2 Définition de la période d'astreinte

2.1 Période d'Astreinte Entreprise

On appelle Période d'Astreinte Entreprise toute période située en dehors des horaires spécifiés au CCTP pour l'exécution courante de ses prestations. Pour les entreprises concernées, le CCTP précise les prestations concernées et les exigences associées. L'obligation d'astreinte est spécifiée dans la plupart des marchés de maintenance et peut aussi l'être dans les marchés de travaux.

2.2 Période d'astreinte DAMJ

La Période d'Astreinte DAMJ est la période de 7 jours débutant le lundi à 8h00 durant laquelle le cadre désigné doit se rendre disponible à tout moment pour exercer la mission du Cadre d'Astreinte DAMJ défini au 4.2.

3 Caractérisation d'un évènement et de sa gravite en période d'astreinte entreprise

3.1 Evènement

On désigne par Evènement toute défaillance observée ou prévisible du patrimoine immobilier de l'EPML. Elles sont signalées par une remontée d'alarmes de la GTC et/ou par un signalement à la Vigie Technique par mail ou par téléphone.

Constituent également au sens de cette procédure un Evènement toutes les demandes faites à la Vigie Technique en relation avec l'exploitation (demande d'intervention d'entreprises, commandes via GTC, etc) ainsi que tout signalement qui lui est fait d'une perturbation du

fonctionnement habituelle de l'établissement susceptible de nécessiter de manière immédiate ou différée une action de la DAMJ.

3.2 Gravité d'un l'Evènement

La Gravité d'un Evènement est déterminée par l'évaluation de ses conséquences (avérées ou potentielles) sur :

- La sécurité ou la santé des personnes (public, personnel, tiers)
- La sécurité ou la conservation des collections
- La sécurité ou la sureté des autres biens
- La conservation ou la pérennité du patrimoine immobilier
- L'activité opérationnelle en cours ou programmée (accueil du public ou du personnel, tournage, mécénat, etc…)

Au regard des critères suivants :

- Temporel : conséquences immédiates ou différées, la durée prévisible, le délai nécessaire à un retour à la situation nominale
- Géographique : localisation et étendue, risque de généralisation
- Evolution : évolution défavorable ou non contrôlable
- Opérationnel : Impact sur l'exploitation habituelle de l'établissement, notamment vis-à-vis de la situation à l'issue de la période d'astreinte entreprise
- Maitrise : capacité à remédier à la situation ou à la stabiliser durant la période d'astreinte entreprise

Cette évaluation permet de qualifier la Gravité d'un Evènement :

- Evènement Courant - l'Evènement a des conséquences limitées, il n'y a pas ou peu de perturbation de l'exploitation
- Evènement Significatif - l'Evènement a des conséquences potentiellement dommageables, mais maitrisées, les conséquences sur l'exploitation sont acceptables,
- Evènement Grave - l'Evènement amène un risque important sur les personnes ou les biens, ou sur la continuité d'activité de l'établissement ou implique la mise en œuvre de moyens inhabituels

La Gravité d'un Evènement est évaluée par l'opérateur de Vigie Technique sur la base de l'ensemble des critères ci-dessus et de son expérience.

Dans tous les cas, La Vigie Technique considérera comme un Evènement Grave :

1. Tout Evènement ayant pour conséquence avérée ou potentielle :
    - La fermeture totale ou partielle du musée ou des espaces extérieurs (Carrousel, Tuileries),
    - Une restriction significative de l'accueil du public le lendemain,
    - L'indisponibilité de moyens de remédiation dans la période d'astreinte entreprise
    - La subsistance après intervention de risques résiduels sur les personnes les collections, le bâtiment ou les autres biens
    - L'impossibilité pour un ou plusieurs agents d'accéder à son poste de travail

2. Les signalements ou Evènements suivants :
    - Départ de feu (quelle que soit son importance)
    - Inondation (toutes causes)
    - Accident grave d'entreprise
    - Signalement à la vigie à la suite d'accident de visiteur, intrusion, attentat
    - Instruction non programmée de fermeture du musée total ou partiel

- Interruption de fourniture d'énergie ou de fluide
- Panne des dispositifs de rabattement de nappe
- Panne importante, destruction accidentelle d'un équipement majeur

La Gravité peut également être décidée par le service DAMJ concerné ou par le Cadre d'Astreinte DAMJ.

Notons que l'ensemble des recours en astreinte signalé par le SPSI devra faire systématiquement l'objet d'un appel auprès du cadre d'astreinte DAMJ de permanence.

4 Rôles et missions des acteurs en période d'astreinte

4.1 La Vigie Technique

Généralités

- La Vigie Technique centralise tous les Evénements (GTC, téléphone, courriel) issus d'un problème technique ou signalé par le SPSI
- Elle les enregistre dans la GMAO (Gestion de Maintenance Assistée par Ordinateur) et dans la main courante électronique
- Elle analyse l'Evènement et évalue sa Gravité
- En Période d'Astreinte Entreprise, ou en prévision de celle-ci, la Vigie Technique diffuse toutes les informations utiles au pilotage de cette période en adressant un mail aux responsables DAMJ suivants, directeur, sous-directeurs et Cadre d'Astreinte désigné dans la suite du texte « Encadrement DAMJ »

En journée, du lundi au vendredi, hors jours fériés

- Elle alerte dès que possible par mail l'Encadrement DAMJ de tout Evènement Grave et le tient informé de l'évolution de cet incident
- Tous les jours à 17h, si un Evénement Grave a eu lieu durant la journée, ou si un Evénement Significatif risque de perturber un « évènement exceptionnel » (tournage, mécénat, etc…) elle envoie un mail au Cadre d'Astreinte DAMJ donnant toutes informations pertinentes concernant cet événement et son statut

En période d'astreinte entreprise

- Elle déclenche les interventions d'astreintes en fonction des lots techniques concernés
- En GMAO, elle crée ordre de travail correctif spécifique à l'astreinte
- En cas d'Evènement Significatif, elle informe par mail le Cadre d'Astreinte DAMJ. L'appel au téléphone du Cadre d'Astreinte DAMJ n'est requis qu'en cas de difficultés particulières rencontrées dans la prise en charge de l'astreinte (limites de prestations, défaut de prise en charge, évolution du risque, sollicitation du technicien d'astreinte entreprise, etc.).
- En cas d'Evènement Grave elle alerte sans délai par téléphone le Cadre d'Astreinte DAMJ (après avoir alerté l'astreinte entreprise) et informe par mail l'encadrement DAMJ. Elle les tiendra ensuite informer de l'évolution de l'événement. Autant que nécessaire.
- Elle rapporte sur la main courante et au Cadre d'Astreinte, l'ensemble des échanges avec l'astreinte entreprise.
- Dans tous les cas, en fin d'intervention de l'Astreinte entreprise, elle communique par mail le rapport d'intervention de l'intervenant au Cadre d'Astreinte. Si elle ne dispose pas de ce rapport, elle relancera l'Astreinte Entreprise jusqu'à l'obtention des informations nécessaires à la traçabilité de l'intervention

Tous les matins avant 8h (samedi et dimanche compris)

- Elle envoie un mail de synthèse à l'Encadrement DAMJ ainsi qu'aux Conducteurs de travaux des lots techniques concernés par les interventions d'astreinte. Cette synthèse reprendra les événements de la Période d'Astreinte Entreprise ainsi que le statut de ces interventions et rapporte l'ensemble des informations échangées (tel, mail, rapport GMAO) avec l'Astreinte Entreprise relativement à ces Evènements.
- Si aucun événement significatif n'a eu lieu durant cette période, la vigie enverra tout de même un mail pour le signaler

4.2 Le cadre d'Astreinte

DAMJ Généralités

- Il assure la continuité de service de la DAMJ H24 en subsidiarité des services responsable de la maintenance
- Il prend les mesures conservatoires et de mise en sécurité et pour le périmètre sous responsabilité de la DAMJ, et, si possible, celles nécessaires au retour à la situation nominale.
- Il est l'interlocuteur privilégié de la Vigie Technique pendant toute sa période d'astreinte, y compris la journée, si les conducteurs de travaux et chefs de service concernés ne sont pas joignables.
- Il rend compte à la direction

En journée

- En cas d'Evènement Grave et dans le cas où le responsable DAMJ concerné ne pourrait être joint, il se rend disponible pour répondre à la Vigie Technique, ou aux entreprises concernées

En Période d'Astreinte Entreprise

- Il est disponible pour répondre à la Vigie Technique
- Il doit pouvoir se rendre sur place dans aussitôt que possible si nécessaire
- Il est informé par mail de toutes les interventions des entreprises en astreinte
- Il est responsable de la conduite des interventions déclenchées en astreinte. Si besoin, il est présent sur site pour effectuer les constats et évaluer la situation, assurer la coordination entre les acteurs impliqués (entreprises et EPML)
- Il prend les dispositions nécessaires pour garantir la reprise d'activités et en informe directions/services concernés ou impactés
- Il rend compte de son action aux services de la DAMJ et aux directions ou départements concernés

4.3 L'entreprise titulaire d'un marché de maintenance

- Au titre de son marché, elle met en œuvre les obligations contractuelles liées aux interventions en période d'astreinte
- Elle informe la Vigie Technique par téléphone, de son arrivée sur les lieux
- Elle prend les mesures conservatoires ou de mise en sécurité nécessaires en relation avec son lot technique
- Elle informe la Vigie Technique des difficultés qu'elle rencontre et de l'avancement de l'intervention
- En cas de difficulté à remettre en service au niveau nominal l'installation, par l'intermédiaire de la Vigie technique, elle en réfère au Cadre d'Astreinte pour définir une solution dégradée acceptable.

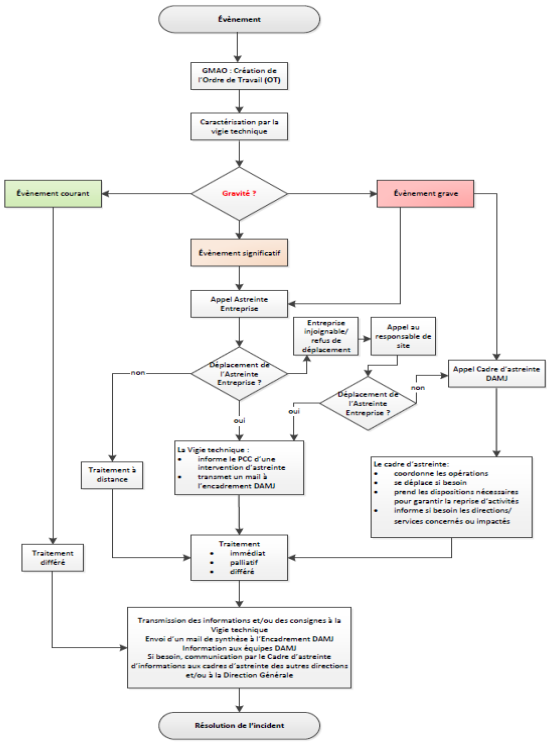
- A son départ, elle rend compte du déroulement détaillé de son intervention à la vigie technique,
- En GMAO, elle renseigne l'ordre de travail des informations relatives à son intervention. Il est admis que cette action soit menée par l'équipe de jour.

4.4 Les conducteurs de travaux/d'opérations ou responsable d'installations techniques (intervention hors astreinte)

Les conducteurs de travaux n'interviennent pas directement lors d'une intervention en astreinte, mais leur rôle est primordial pour le bon déroulement de cette dernière et dans son suivi post intervention d'astreinte.

- Ils informent le Cadre d'Astreinte du traitement des Evènements Graves survenus dans la journée sur les installations dont ils ont la charge. En fin de journée, avant de quitter l'établissement, ils informent la Vigie Technique et le Cadre d'Astreinte du statut de ces Evènements, ainsi que toutes les informations nécessaires dans le cas où le retour à la normal n'est pas obtenu, notamment les travaux en cours.
- Ils prennent en compte les conséquences contractuelles des interventions menées en astreinte
- Le cas échéant, ils donnent les instructions nécessaires à la remise en service au niveau nominal de l'installation
- A l'occasion d'un renouvellement, modification ou changement de marché, ils veillent à ce que la Vigie dispose :
    - De la liste et des coordonnées du personnel d'astreinte des entreprises titulaires de leur lot technique
    - D'un process d'escalade de l'astreinte
    - Des limites de prestation de l'entreprise

5 Process généraux et escalades



6 Moyens de communication

En période d'astreinte entreprise, Le premier moyen de communication de la vigie technique, du cadre d'astreinte et des entreprises est le téléphone.

La Vigie Technique joignable au 01.40.20.52.52 centralise tous les échanges avec les différents acteurs, en interne comme en externe.

La messagerie électronique viendra en supports des échanges téléphoniques suivant le processus définit dans le chapitre *4. Rôles et missions des acteurs en période d'astreinte*.

L'adresse de messagerie générique de la vigie technique est : technique.vigie@louvre.fr

La DAMJ dispose de la possibilité d'utiliser une adresse de messagerie générique afin de :

- Centraliser les échanges avec les différents acteurs, en interne comme en externe
- Garantir une réactivité dans la transmission des documents
- Garder un historique des interventions d'astreintes et des échanges entreprises/Vigie/DAMJ Cette adresse est la suivante : DAMJ-astreinte@louvre.fr

Cette boîte doit être systématiquement en copie de l'ensemble des courriels concernant une intervention d'astreinte Aucun message ne doit être supprimé

De plus, afin que les cadres de la DAMJ puissent communiquer instantanément entre eux, un groupe d'échange sur l'application mobile WhatApp a été créé.

Cette application utilisée par les encadrants DAMJ lors de la gestion d'un événement.

7 Documents de référence (Accès Cloud)

- Document de la direction générale
- Planning d'astreinte : document existant partagé sur le réseau DAMJ et mis à jour par les cadres d'astreinte
- Plans : le livret PLUL complet sert de base documentaire
- Document de direction de l'EPML concernant la prise d'astreinte
- L'espace ANNUAIRE sur la GED
- Les obligations contractuelles des entreprises de maintenance
- La procédure Joconde
- Le plan de crise
- Le PPCI

8 Annexes

- DAMJ_VIGIE_Annuaire_Mainteneurs
- Horaires contractuels de présence sur le site des prestataires
- Fiches d'informations synthétiques sur les prestataires de maintenance (références, numéros utiles, horaires de présence, délai contractuel d'intervention, limites de prestations

9 Lexique

GTC

Gestion Technique Centralisée. Système de supervision qui permet le contrôle à distance d'un ensemble d'équipements automatisés des grands bâtiments et/ou d'installations industrielles. Ce système informatique de gestion rassemble des données variées : Alarmes, Etats, Mesures.

GMAO

Gestion de la Maintenance Assistée par Ordinateur. Il s'agit d'un outil informatique qui a pour objectif d'assister les conducteurs de travaux / d'opérations et les entreprises en charge de cette maintenance dans le cadre de leurs actions.

OT

L'Ordre de Travail (OT) est la formalisation dans la GMAO de l'ordre passé à l'attention de l'entreprise pour la réalisation d'une opération de maintenance préventive ou corrective.

Il permet d'assurer un suivi de l'action des entreprises de maintenance par les conducteurs de travaux / d'opérations. Pour permettre ce suivi le statut du OT donne des indications de la réponse technique apportée à une anomalie de fonctionnement d'un équipement.

Pour le cas des contrôles techniques, il s'agit d'un OT destiné à l'entreprise en charge de la maintenance de l'installation objet d'une remarque du contrôleur. Cet ordre, dématérialisé dans la GMAO, contient des informations de base nécessaires à l'intervention corrective :

- Identification de l'installation ou sa localisation
- L'observation du contrôleur
- Date d'émission
- Un champ pour l'entreprise en réponse pour observation ou traitement