

| | |
|------------------------------|--|
| Organisme contractant | Caisse d'allocations familiales de Loire-Atlantique 22 rue de Malville 44937 Nantes cedex 9 |
|------------------------------|--|

| | |
|------------------|--------------------------|
| Procédure | Procédure adaptée |
|------------------|--------------------------|

| | |
|---|------------------------------|
| Date limite de remise des offres | 31 janvier 2025 à 11h |
|---|------------------------------|

**Cahier des charges techniques particulières
CCTP**

comportant 11 pages



| | |
|------------------|--|
| Marché n° | MSE.24.038 |
| Objet | Prestations de sécurité, surveillance, accueil, protection de personnes et de biens sur les sites de la Caf de Loire-Atlantique |
| Lot | Un lot unique |

SOMMAIRE

| | |
|--|-----------|
| 1 – OBJET | 3 |
| 1.1 Objet de la prestation | 3 |
| 1.2 Sites concernés | 3 |
| 2 – ALLOTISSEMENT | 3 |
| 3 – PRESENCE QUOTIDIENNE D'UN AGENT DE SECURITE AU SIEGE | 3 |
| 3.1 Ronde du matin pour le Siège et la Maison de l'action sociale | 3 |
| 3.2 Sécurité du Siège | 4 |
| 3.2.1 Ouverture du site au public à 8h | 4 |
| 3.2.2 Missions de 8h à 20h (19h30 le vendredi) | 4 |
| 3.2.2.1 Système de sécurité incendie (SSI) | 4 |
| 3.2.2.2 Alarme anti-agression pour les guichets | 4 |
| 3.2.2.3 Orientation et surveillance de la zone d'accueil de 8h à 16h | 5 |
| 3.2.2.4 Accueil et orientation des visiteurs, fournisseurs et entreprises extérieures, gestion des portails et barrières | 5 |
| 3.2.2.5 Vidéosurveillance | 6 |
| 3.2.2.6 Assistance SST (sauveteur secouriste du travail) de la zone d'accueil | 6 |
| 3.2.3 Fermeture du site au public à 16h | 6 |
| 3.2.4 Ronde du soir et fermeture des bâtiments | 6 |
| 4 – TELESURVEILLANCE | 7 |
| 5 – PRESTATIONS HORS FORFAIT | 8 |
| 5.1 Interventions sur alarmes en dehors des heures de présence du gardien | 8 |
| 5.1.1 Alarme incendie du Siège uniquement | 8 |
| 5.1.2 Alarme intrusion du Siège et la Maison de l'action sociale | 8 |
| 5.1.2.1 Au Siège | 8 |
| 5.1.2.2 A la Maison de l'action sociale | 8 |
| 5.1.3 Alarme technique du Siège uniquement | 9 |
| 5.1.4 Généralités concernant les interventions sur alarmes | 9 |
| 5.2 Vacations supplémentaires | 9 |
| 5.3 Rondes exceptionnelles | 9 |
| 5.4 Prestations particulières | 9 |
| 6 – PERSONNEL D'INTERVENTION DU TITULAIRE | 10 |
| 6.1 Désignation des agents | 10 |
| 6.2 Formation des agents | 10 |
| 6.3 Tenue et comportement du personnel | 10 |
| 6.4 Planning | 11 |
| 7 – REGISTRES TENUS PAR LE TITULAIRE | 11 |
| 8 – PIECES REMISES AU TITULAIRE | 11 |
| 8.1 Carnets de consignes | 11 |
| 8.2 Badges spécifiques et clés | 11 |

1 – Objet

1.1 Objet de la prestation

Le présent marché a pour objet la surveillance et la sûreté des personnes de l'espace accueil durant les horaires d'ouverture et la sécurité des bâtiments, des installations et des aménagements de la Caf de Loire-Atlantique.

La surveillance des bâtiments de la Caf se caractérise aussi par la mise en place d'une télésurveillance sur les différents sites.

Le titulaire a une obligation de résultat.

1.2 Sites concernés

Les bâtiments concernés sont :

- le siège de la Caf de Loire-Atlantique, au 22 rue de Malville à Nantes, composé de trois zones :
 - Le bâtiment principal
 - La Maison de l'enfance
 - Le restaurant d'entreprise
- la Maison de l'action sociale, situé rue Marie-Thérèse Eyquem à Nantes.

2 – Allotissement

Lot unique, non fractionnable.

3 – Présence quotidienne d'un agent de sécurité au Siège

Cette prestation est due au titre du forfait.

L'organisme souhaite la présence quotidienne d'un agent de sécurité au siège de l'organisme, de 6h45 à 21h30, du lundi au jeudi et de 6h45 à 21h00 le vendredi (hors jours fériés).

Cet agent de sécurité prendra en charge :

- La surveillance de l'espace, la protection des personnes dans la zone d'accueil du public et l'intervention de l'agent de sécurité en cas d'incivilité
- Les rondes d'ouverture et de fermeture du site
- L'accueil physique de toutes les personnes accédant au siège
- La gestion des portails et barrières
- La gestion de la vidéosurveillance des sites
- L'assistance SST (alerte et premiers secours)

Pour une bonne gestion du site, l'organisme souhaite la présence d'un premier agent de sécurité le matin, et un second l'après-midi, avec une transmission des informations le midi entre les deux intervenants. Deux remplaçants seront formés pour pouvoir pallier les absences.

Le titulaire devra prendre en compte cet élément dans l'organisation de la prestation et respecter la législation du travail notamment en ce qui concerne le temps de travail et les pauses (pauses repas principalement).

L'organisme met à disposition de l'agent de sécurité un cahier de consignes tenu à jour et un téléphone DECT avec ligne téléphonique interne.

Le titulaire met à disposition de l'agent de sécurité un poste informatique avec imprimante, une messagerie professionnelle et un téléphone portable avec fonction de Protection des Travailleurs Isolés (PTI) dont le numéro sera communiqué à l'organisme.

3.1 Ronde du matin pour le Siège et la Maison de l'action sociale

Ces prestations ont lieu chaque jour ouvré entre 6h45 et 7h40.

Un agent de sécurité effectue à partir de 6h45 les opérations suivantes pour le siège :

- Désactivation des alarmes de nuit
- Consultation des informations fournies par la GTC (Gestion Technique Centralisée)
- Branchement et mise en marche du système audiovisuel depuis le local autocommutateur.
- Ouverture des portails extérieurs permettant l'accès au bâtiment à 7h du siège et de la MAS

Il effectue ensuite une ronde qui dure environ une demi-heure. Cette ronde à l'extérieur de l'immeuble et à l'intérieur vise essentiellement les zones à risques du sous-sol et du rez-de-chaussée (ascenseur, ballons, surpresseurs, pompes, onduleurs, groupe électrogène ...), la Maison de l'action sociale et la Maison de l'enfance.

Un circuit de ronde précis sera transmis au titulaire avec mention des points de contrôle obligatoires.

L'agent de sécurité doit vérifier que toutes les portes et voies d'accès sont libres. Il ouvre la porte du parking au sous-sol et toute porte fermée à clé qui doit être normalement ouverte.

L'agent de sécurité s'assure du bon fonctionnement des ascenseurs (4 ascenseurs et 1 monte-charge). Pour cela, il procède depuis le rez-de-chaussée à l'appel de chaque ascenseur, contrôle la bonne ouverture des portes et la présence de la cabine à la bonne hauteur. Il remplit le carnet d'émargement du contrôle ascenseurs. En cas de dysfonctionnement, il contacte le prestataire de maintenance des ascenseurs pour déclencher une intervention.

Ces opérations terminées, l'agent de sécurité va vérifier les abords de la Maison de l'Action sociale. Il désactive l'alarme d'intrusion pour la Maison de l'Action sociale et s'assure, comme pour le siège administratif, du bon fonctionnement de l'ascenseur. Il ouvre le portail d'accès au parking puis vérifie les abords de la Maison de l'Action sociale.

3.2 Sécurité du Siège

Du lundi au vendredi (hors jours fériés) de 7h40 à 21h30 (21h le vendredi) un agent de sécurité en uniforme sera présent au PC de sécurité ou à proximité.

Ce PC de sécurité est situé à l'entrée principale du siège. Il est équipé d'écrans de contrôle et du PC incendie. L'agent de sécurité est chargé des missions décrites ci-dessous.

3.2.1 Ouverture du site au public à 8h

Il s'agit de :

- L'ouverture de la porte d'accès du public à 8h
- La transmission orale des infos de la nuit et de la ronde du matin au responsable de la gestion immobilière ou à son représentant

3.2.2 Missions de 8h à 20h (19h30 le vendredi)

De 8h00 à 20h00 (19h30 le vendredi), la présence du gardien dans le PC de sécurité doit être régulière, en raison de l'installation dans cette loge :

- Du SSI (système de sécurité incendie)
- Du système d'alarme anti-agression
- Des écrans de contrôle du système de vidéosurveillance
- Des interphones
- Des commandes des portails et barrières

Entre 8h et 16h :

Durant le temps d'ouverture de l'accueil, l'agent de sécurité devra également assurer le maintien de la sureté dans l'espace accueil. Il devra donc effectuer plusieurs rondes de contrôles régulières (à savoir 1 fois par heure au minimum) dans l'accueil avec une posture d'agent de sécurité afin de pouvoir détecter toutes attitudes ne respectant pas les règles de vie en communauté telles que le respect d'autrui, la politesse, la courtoisie.

3.2.2.1 Système de sécurité incendie (SSI)

La sécurité incendie est la première responsabilité du gardien.

Le SSI est composé du SDI (Système de Détection Incendie) et d'un CMSI (Centralisateur de Mise en Sécurité Incendie).

L'agent de sécurité dispose de 5 minutes entre l'alarme indiquée sur le CMSI et le déclenchement de la sirène d'évacuation. Lors d'une indication d'alarme, l'agent de sécurité doit joindre au téléphone le responsable de la gestion immobilière ou son représentant. Il doit savoir ensuite, si nécessaire, acquitter l'alarme et gérer le CMSI.

L'agent de sécurité est responsable de l'évacuation du public du hall d'accueil (35 places assises environ) en cas d'incendie. Il participe obligatoirement aux exercices d'évacuation et doit posséder la qualification ERP 1. La partie « hall d'accueil » est classée ERP (Etablissement Recevant du Public) catégorie 5, type W.

3.2.2.2 Alarme anti-agression pour les guichets

L'agent de sécurité doit intervenir en cas d'agression.

Le système anti-agression pour les guichets est un système connecté en liaison Wifi-GSM par le biais de montres-bracelets et boutons-poussoirs.

En cas de signal d'alerte sur son téléphone DECT, signal émis par un agent d'accueil, l'agent de sécurité doit se déplacer sans délai au guichet concerné, afin de protéger l'agent Caf et le public.

Lorsque l'agent de sécurité intervient en cas d'incivilité, si la personne agressive ne quitte pas le site, après demande, sous un délai de 5 minutes, l'agent de sécurité ou l'équipe d'animateur accueil appelle les forces de police.

Chaque appel aux forces de l'ordre doit être remontée auprès du responsable de la gestion immobilière ou de son représentant.

S'il juge la situation incontrôlable, il contacte le responsable de la gestion immobilière ou son représentant et, avec son accord, appelle les forces de police.

3.2.2.3 Orientation et surveillance de la zone d'accueil de 8h à 16h

Régulièrement, l'agent de sécurité se déplace dans le hall d'accueil des allocataires (1 fois toutes les heures au minimum). Sa présence dans ce hall doit être rassurante pour le public. Il doit intervenir avec tact et mesure pour calmer un allocataire énervé, empêcher les enfants de courir, les faire taire lorsqu'ils crient...

Il surveille les allées et venues aux sanitaires réservés au public, éventuellement, il pourra être amené à en contrôler l'accès. Il doit venir en aide aux personnes à mobilité réduite, ainsi qu'aux personnes avec poussettes.

L'agent de sécurité, lors de ses déplacements, devra obligatoirement porter le téléphone portable DECT fourni par l'organisme.

L'agent de sécurité doit limiter ses déplacements auprès des agents et privilégier le contact téléphonique.

Lors de sa présence dans l'accueil, l'agent de sécurité doit tenir une certaine position envers les agents. Il doit :

- Effectuer des tours réguliers dans l'accueil
- Réaliser des repères visuels envers les agents et leurs affaires telles que les sacs...
- Ne pas donner accès aux agents récalcitrants

3.2.2.4 Accueil et orientation des visiteurs, fournisseurs et entreprises extérieures, gestion des portails et barrières

• Visiteurs

Le visiteur se présente à la loge. L'agent de sécurité vérifie les rendez-vous. Il appelle le membre du personnel concerné par le rendez-vous qui vient accueillir le visiteur au rez-de-chaussée et le raccompagne l'entretien terminé.

• Fournisseurs

L'agent de sécurité doit prévenir le service de la Caf de Loire-Atlantique concerné par la livraison. Il ne laisse pénétrer le livreur vers les zones de déchargement qu'en présence du destinataire de la marchandise qui peut s'assurer du bon déroulement de la livraison ceci suivant le "protocole de livraison".

- Cas des fournisseurs signataires du « protocole de sécurité de chargement et de déchargement »

L'agent de sécurité prévient le responsable de la gestion immobilière ou son représentant qui intervient pour contrôler les manœuvres et l'utilisation d'engins de déchargement. Si le fournisseur se présente hors des horaires indiqués sur le protocole, il peut lui être demandé (après avis de la GI) de se représenter aux horaires convenus.

- Cas des fournisseurs du restaurant

Le restaurant d'entreprise peut ouvrir lui-même aux fournisseurs qui le concernent, grâce à un visiophone dédié. Toutefois, en l'absence de réponse, l'agent de sécurité peut être amené à ouvrir le portail rue Eyquem. L'ouverture sera limitée à la largeur d'un chariot de déchargement, sans permettre le passage d'un véhicule. L'agent de sécurité s'assurera ensuite de la fermeture du portail après le départ du fournisseur.

• Entreprises extérieures

Lors de l'intervention d'une entreprise extérieure (pour les maintenances, interventions correctives, entretien, travaux, dépannage ...) l'agent de sécurité prévient le responsable de la gestion immobilière ou son représentant. Celui-ci vient chercher la personne.

Il peut être amené à remettre aux entreprises des matériels divers (badges, clés, panneaux, plis, documents).

Dans les trois cas mentionnés ci-dessus l'agent de sécurité porte sur le registre prévu à cet effet le nom des visiteurs et des sociétés auxquelles ils appartiennent et les heures d'arrivée et de départ.

- Gestion des places de parking

L'agent de sécurité pourra être amené à bloquer certaines places du parking allocataires (29 places au total) par différents moyens mis à sa disposition (bornes à transporter, ...). Le cas échéant, les informations lui seront transmises par mail (jour, heures, nombre de places, bénéficiaires...).

De même, sur demande écrite, il sera susceptible de libérer l'accès aux 6 places du parking administrateurs (barrière levante).

- Interphone – visiophone – commande des portails et barrières

Le PC de sécurité est équipé de systèmes d'interphonie et de visiophonie par liaison GSM.

Il y a 3 interphones pour le Siège (entrée principale, entrée rue Marie-Thérèse Eyquem et l'accès au parking).

L'agent de sécurité répond aux appels qui proviennent des entrées ou des barrières levantes. Il actionne les portails, bornes et barrières levantes depuis la loge après avoir obtenu l'identité du livreur et l'accord du service destinataire pour la réception de la livraison.

3.2.2.5 Vidéosurveillance

L'agent de sécurité dispose dans sa loge d'écrans de contrôle avec pupitre de commandes. Dans le cas où l'agent de sécurité détecte un acte de malveillance, d'intrusion ou d'agression, ou un dysfonctionnement des installations, il doit immédiatement prévenir le responsable de la gestion immobilière ou son représentant.

3.2.2.6 Assistance SST (sauveteur secouriste du travail) de la zone d'accueil

Un défibrillateur automatique est installé au PC de sécurité. Il est sous la responsabilité de l'agent de sécurité. Celui-ci peut être amené à l'utiliser soit pour le personnel, soit pour le public dans le hall ou les abords immédiats de la Caf.

Le PC de sécurité est aussi équipé d'une trousse de premier secours, d'une couverture de secours anti-feu et d'un extincteur 9l de type douchette antiseptique.

Ces équipements peuvent aussi être sollicités par les SST de l'organisme lors d'interventions au Siège.

3.2.3 Fermeture du site au public à 16h

A 16h, l'agent de sécurité ferme la porte d'accès au public.

Il doit :

- Accompagner, par le SAS du personnel, les allocataires ayant un rendez-vous à 16h
- Accueillir le personnel de nettoyage
- Fermer les accès notamment ceux ouverts ponctuellement par le personnel de nettoyage (locaux syndicaux, cabinet médical)

En fonction de l'affluence avant la fermeture de l'accueil, l'équipe des animateurs peut mettre en place un système de tickets afin de filtrer les personnes qui pourront être reçues dans un délai raisonnable en fonction de la file d'attente.

Cette démarche inclut donc une distribution de ticket aux usagers étant dans la file d'attente à l'extérieur. De ce fait, celle-ci s'effectue en collaboration avec l'agent de sécurité qui doit rester sur le parvis pour prévenir les allocataires arrivants et n'ayant pas de ticket qu'ils ne pourront pas être reçus.

Le préposé n'a pas à faire la gestion du personnel de nettoyage mais il peut être appelé à faire le lien entre l'entreprise de nettoyage et l'organisme (registre des entrées-sorties, remise/restitution de passes pour ouverture de locaux sécurisés).

3.2.4 Ronde du soir et fermeture des bâtiments

Cette ronde concerne le siège et la Maison de l'action sociale.

Elle a lieu les jours ouvrés de 20h à 21h du lundi au jeudi et de 19h30 à 21h le vendredi.

L'agent de sécurité effectue la fermeture du Siège et de la Maison de l'action sociale

Il a pour mission de :

- Vérifier qu'il n'y a plus de personnels de la Caf ou de personnes étrangères
- Eteindre les luminaires qui seraient restés allumés

- Fermer les points d'eau et fenêtres encore ouverts
- Fermer les portes d'accès extérieures et les grilles du parking

Au cours de cette ronde, l'agent de sécurité procède à l'activation de la détection intrusion dans les différentes parties des bâtiments.

Cette ronde de contrôle dure au minimum 1h30. Pour le Siège, l'agent de sécurité visite les cinq étages, le rez-de-chaussée et le sous-sol.

Il passe obligatoirement par des points de contrôle de pointage.

Il y a 3 zones de détection intrusion pour le Siège :

- Le bâtiment principal
- Le restaurant
- La Maison de l'enfance

Il y a un système de détection intrusion pour la Maison de l'Action sociale.

L'agent de sécurité a, dans le local GTC, un serveur de contrôle d'accès et d'intrusion à sa disposition. Il devra avoir été formé sur le logiciel afin de remplir sa mission.

A la fin de sa ronde, il devra s'assurer, sur ce poste, qu'il n'y pas d'incident et que son badgeage va pouvoir être validé pour mise en sécurité du bâtiment principal. Il indiquera sur la « main courante des rondes » les contacts et radars exclus ou défaillants.

Un circuit de ronde précis, avec les points de contrôle sera transmis au titulaire.

Le titulaire mettra en place un système permettant le contrôle des rondes aux 6 niveaux du bâtiment.

Le système de rondes est composé de pastilles de pointage ou autres supports qui doivent être acquittées vers un récepteur qui accompagne l'agent de sécurité pendant sa tournée. Ce récepteur doit être connecté vers un terminal pour valider la ronde ou déclarer la ou les non-conformités. La validité de la ronde ou sa non-conformité doit pouvoir être visualisée à tout moment par la Caf 44, sur un support accessible (tablette) ou un site Web sécurisé.

L'installation et l'entretien de ce système seront à la charge du titulaire.

4 – Télésurveillance

Le titulaire assure, depuis un central de télésurveillance, la surveillance à distance des bâtiments du Siège et de la Maison de l'action sociale, dotés chacun d'un transmetteur.

Le titulaire devra justifier disposer d'un poste de contrôle interne (PC) où sont reportées les alarmes ou bien d'un lien permanent avec un poste de contrôle externe recevant ces alarmes. Dans ce dernier cas, le titulaire devra joindre à sa proposition, une copie certifiée conforme du protocole qu'il a conclu avec le poste de contrôle de télésurveillance.

Le PC devra répondre aux normes APSAD. Il devra être joignable ainsi que la permanence du titulaire 24h/24.

Les frais éventuels de reprogrammation des transmetteurs seront à la charge du titulaire.

Les alarmes par bâtiments se détaillent comme suit :

- Siège : - détection incendie
- détection intrusion
- détection défauts techniques
- Maison de l'action sociale : - détection intrusion

Les alarmes pour défauts techniques présentes au Siège se détaillent de cette manière :

- Coupures EDF
- Mise en marche du groupe électrogène
- Défauts du chauffage
- Défauts de la climatisation
- Fuites d'eau

En cas de défaut de liaison entre les alarmes et le central de surveillance, les essais et le rétablissement seront réalisés par une entreprise de maintenance de la Caf.

Le montant des travaux facturés par cette entreprise sera pris en charge par le titulaire à hauteur de 50 % sauf si celui-ci apporte la preuve que le défaut de liaison est imputable à la Caf. Dans ce cas, la Caf prendra entièrement à sa charge le coût.

5 – Prestations hors forfait

5.1 Interventions sur alarmes en dehors des heures de présence du gardien

Dès que le déclenchement d'une alarme est signalé au PC du titulaire, celui-ci doit immédiatement diligenter un préposé.

Ce préposé doit être présent sur le site de l'organisme dans le quart d'heure suivant.

Il devra être équipé d'un matériel radiotéléphonique relié au PC du titulaire et à la permanence du titulaire.

Les procédures varient selon le site et l'alarme concernés.

5.1.1 Alarme incendie du Siège uniquement

Le préposé identifie le lieu incriminé sur le système de détection incendie situé dans le PC de sécurité.

Il se rend ensuite sur place et vérifie le bien-fondé de l'alarme.

Alarme intempestive :

- Le préposé procède au réarmement du système
- Si l'alarme reprend rapidement, il vérifie une deuxième fois sur place
- Un deuxième réarmement et une nouvelle reprise de l'alarme entraînent la désactivation de la zone concernée

Alarme justifiée mineure :

- Le préposé peut la résoudre avec les moyens d'extinction à sa disposition
- Il procède au réarmement du système

Alarme justifiée importante :

- Le préposé doit appeler directement les pompiers
- Il informe ensuite le personnel de sécurité de la Caf

5.1.2 Alarme intrusion du Siège et la Maison de l'action sociale

5.1.2.1 Au Siège

Le préposé identifie le lieu incriminé sur le serveur de gestion accès intrusion situé dans le local GTC et se rend sur place.

Il acquitte l'alarme en badgeant lors de son entrée dans la zone concernée et vérifie le bien-fondé de l'alarme.

Peu importe le degré de l'alarme, le préposé devra remplir un avis d'intervention qu'il dépose dans le local GTC et complète le registre de main courante dans le PC de sécurité.

Alarme intempestive :

- S'il est impossible de réenclencher le système anti-intrusion ou si l'alarme reprend rapidement, le préposé désactive les contacts ou les radars incriminés

Alarme justifiée mineure :

- Les agresseurs prennent la fuite et les dégâts peuvent attendre le lendemain
- Le préposé prend les mesures conservatoires appropriées

Alarme justifiée importante :

- Les agresseurs sont encore présents ou les dégâts nécessitent une intervention immédiate
- Le préposé appelle directement les forces de l'ordre
- Si les forces de l'ordre le demande ou s'il est nécessaire de faire appel à une entreprise extérieure pour la sécurisation du site, le préposé contacte le personnel de sécurité de la Caf

5.1.2.2 A la Maison de l'action sociale

Alarme intempestive :

- Le préposé désactive le système par code

Alarme justifiée mineure :

- Les agresseurs prennent la fuite et les dégâts peuvent attendre le lendemain
- Le préposé prend les mesures conservatoires appropriées

Alarme justifiée importante :

- Les agresseurs sont encore présents ou les dégâts nécessitent une intervention immédiate
- Le préposé appelle directement les forces de l'ordre
- Si les forces de l'ordre le demande ou s'il est nécessaire de faire appel à une entreprise extérieure pour la sécurisation du site, le préposé contacte le personnel de sécurité de la Caf

5.1.3 Alarme technique du Siège uniquement

Le préposé vérifie la présence du courant EDF.

En cas de coupure, il contacte EDF, l'entreprise de maintenance d'électricité et le personnel de sécurité de la Caf si besoin.

Fuite d'eau :

- Le préposé localise la fuite sur le serveur GTC
- Il se rend sur place pour vérifier le bien-fondé de l'alarme.
 - Alarme intempestive : il réarme le système
 - Alarme justifiée mineure : il prend les mesures conservatoires appropriées permettant d'attendre le lendemain
 - Alarme justifiée importante : il contacte le personnel de sécurité de la Caf

Chauffage :

- Le préposé consulte le serveur
- Il se déplace à la chaufferie
- Si aucun matériel ne fonctionne, il contacte l'entreprise de maintenance de chauffage et le personnel de sécurité de la Caf si besoin
- S'il s'agit d'une alarme mineure, il remplit le registre de main courante avec la mention « Urgent »

5.1.4 Généralités concernant les interventions sur alarmes

Pour chaque intervention sur alarme, le titulaire :

- Laissera un avis d'intervention attestant du passage de levée de doute qui sera déposé dans le local GTC
- Etablira un signalement sur la main courante du PC de sécurité
- Rédigera un rapport d'intervention informatique qui sera transmis à l'organisme

Le titulaire fera parvenir à la Caf, dès que possible, au plus tard le lendemain, une photocopie du signalement de l'alarme au PC de télésurveillance.

Dans le cas d'une demande d'intervention d'une entreprise extérieure, le préposé du titulaire attendra systématiquement l'entreprise appelée afin de lui donner accès aux locaux.

Après 6h45 et jusqu'à 21h30 (21h le vendredi), les interventions sur alarmes seront effectuées par l'agent de sécurité présent sur site. Elles ne pourront donner lieu à facturation au titre de prestations supplémentaires.

La Caf pourra, en cours d'exécution du marché, relier une nouvelle alarme.

Tous les préposés du titulaire susceptibles d'intervenir ponctuellement, doivent posséder une connaissance des lieux et des installations ou disposer des informations essentielles pour être en mesure :

- D'effectuer une intervention rapide et efficace
- De ne faire appel au personnel de sécurité de la Caf qu'en cas de nécessité

5.2 Vacations supplémentaires

Pour répondre à un événement imprévu, le titulaire pourra être amené, sur demande de l'organisme, à assurer la surveillance de l'immeuble, avec présence physique, en dehors des horaires normaux.

Le titulaire sera prévenu au moins 4 heures avant le début de la vacation.

5.3 Rondes exceptionnelles

Le titulaire peut être amené à effectuer des rondes exceptionnelles, la nuit ou les jours de fermeture à la demande de l'organisme (par exemple en cas de non-fonctionnement du système anti-intrusion).

Le titulaire sera prévenu au moins 4 heures avant la ronde.

5.4 Prestations particulières

Le titulaire pourra être amené à sécuriser des manifestations particulières et diverses, de manière exceptionnelle.

Ces prestations, non prévues exhaustivement au bordereau des prix unitaires, seront exécutées après acceptation du devis du titulaire et émission d'un bon de commande de la part de l'organisme.

6 – Personnel d'intervention du titulaire

6.1 Désignation des agents

Le titulaire désignera nommément, au début de marché, les personnes susceptibles d'intervenir en tant qu'agent de sécurité (gardien) ou rondier intervenant. Elles sont seules autorisées pour l'exécution des prestations du présent marché.

La Caf souhaite que 4 agents soient formés pour répondre aux prestations demandées. La désignation de ces 4 agents se traduit par la présence de 2 titulaires et de 2 suppléants.

Elles possèdent la qualification professionnelle, l'habilitation et les connaissances requises pour l'exécution des tâches qui leur sont confiées.

Le titulaire devra remettre les justificatifs suivants :

- Pour l'ensemble des préposés
 - Carte professionnelle d'agent de sécurité délivrée par la préfecture
- Pour les agents officiant comme agent de sécurité
 - Copie du diplôme SSIAP 1
 - Copie du diplôme HO-BO
 - Copie du diplôme SST
- Pour les rondiers intervenants
 - Copie du diplôme SSTT
 - Copie du diplôme HO-BO
 - Copie du diplôme EPI

Tout nouveau préposé du titulaire devra être présenté à l'organisme avant sa prise de fonction.

6.2 Formation des agents

Tout nouveau préposé ne pourra exercer sa mission seul qu'après une formation sur site. Cette formation sera constituée par l'exécution de la prestation concernée avec un préposé expérimenté :

- Un nouveau gardien ne sera admis à l'accueil du public en journée qu'après avoir passé trois demi-journées dans la loge et le hall avec un gardien confirmé. Celui-ci lui enseigne les consignes et la manipulation des alarmes et GTC
- Un nouveau rondier devra avoir effectué trois rondes en compagnie d'un rondier expérimenté (même formation pour un agent appelé à intervenir la nuit).

Cette formation sera aux frais du titulaire.

L'entreprise est tenue de former un nombre suffisant de gardiens et rondiers pour répondre aux demandes.

6.3 Tenue et comportement du personnel

Les préposés du titulaire devront porter un uniforme permettant de les identifier conformément aux articles L.613-4 et R.613-1 du Code de la sécurité intérieure.

Le titulaire s'engage à faire respecter auprès de son personnel les règlements intérieurs et de sécurité propres au siège de la Caf de Loire-Atlantique.

Il sera interdit au personnel du titulaire :

- de s'habiller ou de se déshabiller dans la loge
- de prendre ses repas dans la loge d'accueil (le gardien aura accès au restaurant d'entreprise et à la cuisine du personnel)
- d'introduire ou de consommer des boissons alcoolisées dans les locaux ou d'y pénétrer en état d'ivresse
- de fumer sur les lieux de son service
- de tenir des réunions dans l'enceinte des locaux
- d'introduire des marchandises destinées à la vente
- de solliciter ou de recevoir de quiconque un pourboire
- de manquer de respect aux usagers
- de se faire aider dans l'exécution de son travail par une personne étrangère au titulaire ou à l'organisme
- de faire pénétrer dans les immeubles des personnes non autorisées.

Cette liste peut être complétée pour tenir compte d'une modification de la réglementation ou du règlement intérieur de la Caf.

6.4 Planning

Le titulaire devra faire parvenir avant la fin du mois, un planning nominatif des gardiens et rondiers prévus pour le mois suivant.

7 – Registres tenus par le titulaire

Chaque matin, l'agent de sécurité fait un rapport oral des informations de la nuit et des constats de la ronde du matin.

Les documents suivants doivent être tenus à jour les préposés du titulaire.

Au format informatique :

- Suivi des rondes
- Tableaux des incivilités dans la zone d'accueil
- Rapport hebdomadaire des événements marquants de la semaine

Au format papier :

- Registre de main-courante
- Registre de sécurité
- Registre des clés et des badges d'accès
- Carnets de contrôle des ascenseurs
- Carnet d'avis d'intervention pour les levées de doute suite à une alarme

8 – Pièces remises au titulaire

8.1 Carnets de consignes

Trois carnets de consignes sont remis au titulaire au début du marché :

- Un carnet propre à la sécurité incendie
- Un carnet concernant les procédures générales
 - L'organisation des livraisons
 - La réception des visiteurs
 - L'utilisation des différents matériels installés dans la loge gardien
- Un jeu de plan des rondes

Ces carnets de consignes seront mis à jour en fonction d'une évolution du matériel, ou d'une modification des procédures décidée par l'organisme pour optimiser les prestations.

8.2 Badges spécifiques et clés

Des badges spécifiques et des passes sont remis au titulaire, contre décharge, au début du marché pour l'exercice de ses missions.

Ils seront restitués à la fin du marché en bon état. En cas de perte ou de détérioration, le remplacement et les frais associés seront à la charge du titulaire.