

**POLE LOGISTIQUE
SERVICE ACHAT
SERVICE TRAVAUX**

n° 2025-01

**Prestations de gardiennage et de surveillance sur les
différents sites et fourniture de dispositifs de protection
pour les agents de la CPAM en situation de travailleurs
isolés.**

Pouvoir adjudicateur
CPAM de la Loire-Atlantique
9 rue Gaëtan Rondeau
44958 Nantes Cedex 9

Service achats
Achats441@assurance-maladie.fr

Cahier des clauses technique particulières

| Table des matières | |
|--|----|
| ARTICLE 1. OBJET DU MARCHE | 4 |
| ARTICLE 2. DISPOSITIONS OPERATIONNELLES | 4 |
| ARTICLE 3. OBLIGATIONS DE RESULTATS | 6 |
| ARTICLE 4. CONNAISSANCE DES LIEUX | 6 |
| ARTICLE 5. DESCRIPTIONS DES MISSIONS | 6 |
| 5.1. Prestations de gardiennage et de surveillance | 6 |
| 5.1.1. Description des missions | 6 |
| 5.1.2. Précisions sur la gestion des signalements et alarmes | 7 |
| 5.1.3. Précisions sur la gestion des moyens d'accès (clés, badges) | 8 |
| 5.2. Prestation de sureté des espaces d'accueil (ERP) | 8 |
| 5.2.1. Contexte justifiant la mission | 8 |
| 5.2.2. Description de mission | 8 |
| 5.3. Prestation de rondes en dehors des heures d'ouverture des sites (brigade mobile) | 9 |
| 5.4. Mise à disposition de dispositifs de protection pour les agents de la CPAM se trouvant en situation de travailleurs isolés. | 9 |
| 5.4.1. Description des prestations | 9 |
| ARTICLE 6. CONTENU DE LA PRESTATION FORFAITAIRE | 10 |
| 6.1. Site de Beaulieu | 10 |
| 6.1.1. Prestation de gardiennage et surveillance | 10 |
| 6.1.2. Prestation de sureté des accueils | 10 |
| 6.1.3. Mise à disposition de dispositifs de protection pour les agents de la CPAM se trouvant en situation de travailleurs isolés. | 10 |
| 6.2. Site de Bretagne | 10 |
| 6.2.1. Prestation de sureté des accueils | 10 |
| 6.2.2. Mise à disposition de dispositifs de protection pour les agents de la CPAM se trouvant en situation de travailleurs isolés. | 10 |
| 6.3. Site de Saint Nazaire | 10 |
| 6.3.1. Prestation de gardiennage et de surveillance, de sureté des accueils | 11 |
| 6.3.2. Mise à disposition de dispositifs de protection pour les agents de la CPAM se trouvant en situation de travailleurs isolés. | 11 |
| ARTICLE 7. PRESTATIONS COMPLEMENTAIRES | 11 |
| ARTICLE 8. CONTINUITE DU SERVICE | 11 |
| ARTICLE 9. CONDITION D'EXECUTION DES PRESTATIONS DE GARDIENNAGE | 12 |
| 9.1. Moyens matériels mise à disposition par le pouvoir adjudicateur | 12 |
| 9.2. Moyens de communication | 12 |
| 9.3. Main courante | 12 |
| 9.4. Contrôleur des rondes | 13 |
| 9.5. Documents d'exploitation | 14 |

| | | |
|--------------------|--|----|
| 9.6. | Moyens humains | 15 |
| ARTICLE 10. | MOYENS ORGANISATIONNELS DEDIES | 15 |
| 10.1. | Planning..... | 15 |
| 10.2. | Gestion d'une situation à risque | 16 |
| 10.3. | Le classeur salarié | 16 |
| 10.4. | Rapport et compte rendus | 16 |
| ARTICLE 11. | REALISATION DE LA MISSION | 17 |
| ARTICLE 12. | COMPETENCES DES AGENTS DE SECURITE | 17 |
| ARTICLE 13. | TENUE DES AGENTS | 18 |
| ARTICLE 14. | REMPLACEMENT DU PERSONNEL A LA DEMANDE DE L'ORGANISME | 19 |
| ARTICLE 15. | OBLIGATIONS | 19 |
| ARTICLE 16. | CONTROLES DES PRESTATIONS | 19 |
| 16.1. | Vérifications sans le titulaire | 20 |
| 16.2. | Contrôle contradictoires avec le titulaire | 20 |
| 16.3. | Autocontrôle par le titulaire | 20 |
| ARTICLE 17. | PRESTATION DE REVERSIBILITE | 20 |
| 17.1. | Principes de réversibilité | 20 |
| 17.2. | Continuité de service | 21 |
| 17.3. | Plan de réversibilité | 21 |
| 17.4. | Programme de réversibilité..... | 21 |
| 17.5. | Accompagnement du prestataire entrant | 21 |
| 17.6. | Dossier individuel du personnel..... | 22 |
| 17.7. | Délais et livrables | 22 |
| ARTICLE 18. | RESPECT DES REGLES D'HYGIENES ET DE SECURITES | 22 |
| 18.1. | Respect des règles applicables sur les sites | 22 |
| 18.2. | Equipement de protection..... | 23 |
| 18.3. | Règles de sécurité | 23 |
| 18.4. | Plan de prévention | 24 |
| ARTICLE 19. | REPRISE DU MATERIELS ET EQUIPEMENTS | 24 |
| ARTICLE 20. | LOCAUX MIS A DISPOSITION DU TITULAIRE | 25 |
| ARTICLE 21. | LE PERSONNEL DU TIUTLAIRE | 25 |
| 21.1. | Le chargé d'affaire | 25 |
| 21.2. | Personnel sur site | 25 |

ARTICLE 1. OBJET DU MARCHE

Le marché a pour objet la réalisation de prestations de gardiennage et de surveillance sur les sites de la CPAM de Loire-Atlantique ainsi que la fourniture de dispositifs de protection pour les agents de la CPAM se trouvant en situation de travailleurs isolés conformément aux dispositions du présent cahier des clauses techniques particulières (CCTP).

ARTICLE 2. DISPOSITIONS OPERATIONNELLES

Le type de prestations attendues par site sont récapitulées dans le tableau ci-dessous.

| SITE | PRESTATIONS | HORAIRES |
|----------------------------|--|---|
| Nantes – Beaulieu Siège | Gardiennage (sécurité et sureté) | 6h30 – 20h30 Du lundi au vendredi Hors jours fériés |
| | Sureté Accueil Assurés | De 8h15 à 12h30 et de 13h30 à 17h15 Du lundi au vendredi Hors jours fériés |
| | Fourniture de 7 dispositifs de protection (PTI) | 07h15 à 18h30 du lundi au vendredi, sauf jours fériés. |
| Nantes – Bretagne | Sureté Accueil Assurés | De 8h15 à 12h30 et de 13h30 à 17h15 Du lundi au vendredi Hors jours fériés |
| | Fourniture de 1 dispositif de protection (PTI) . | 07h15 à 18h30 du lundi au vendredi, sauf jours fériés. |
| St Nazaire | Gardiennage sécurité et sureté | 6h45 à 18h45 Du lundi au vendredi Hors jours fériés |
| | Fourniture de 1 dispositif de protection (PTI) | 07h15 à 18h30 du lundi au vendredi, sauf jours fériés. |

En cas d'incident ou de risques détectés à l'occasion de l'exécution des prestations ci-dessous, le prestataire se conforme aux consignes applicables sur le site où il se trouve. Dans tous les cas, il prend toutes les mesures préventives pour éviter l'aggravation de la situation et :

- Pendant les heures d'exploitation, informe le pouvoir adjudicateur.
- En dehors de ces horaires, prévient le personnel d'astreinte.
- En fonction des circonstances, prévient les forces de l'ordre pour demander une intervention, les accueille et les dirige.
- Assurer la consignation des faits tout au long du déroulement de l'évènement.

Description des sites :

Siège Nantes – Beaulieu :

Adresse : 9 rue Gaëtan Rondeau 44000 Nantes

Ouvert au public de 8h30 à 12h et de 13h30 17h00 du lundi au vendredi

Le bâtiment, réceptionné en 1981 est classé au regard de la réglementation incendie :

- E.R.P. (établissements recevant du public)
- Catégorie 5
- Type : W (administrations, banques, bureaux)

Ce bâtiment est un immeuble de bureaux composé de trois plots.

Plot D :

- 6 niveaux de bureaux et un sous-sol

Plot E :

- 9 niveaux de bureaux et un sous-sol

Plot F :

- 6 niveaux, un étage technique, un restaurant d'entreprise et un sous-sol

Site Nantes – Bretagne :

Adresse : 1 rue du Président Herriot 44000 Nantes

Ouvert au public de 8h30 à 12h et de 13h30 17h00 du lundi au vendredi

Effectif : 19 agents

L'Accueil est hébergé dans le bâtiment de la Carsat et occupe une partie du RDC de l'immeuble (accueil des assurés) ainsi que des locaux d'archives en sous-sol.

Site de Saint-Nazaire :

Centre administratif de Saint-Nazaire

Adresse : 28 avenue Suzanne-Lenglen 44600 Saint-Nazaire

Ouvert au public de 8h30 à 12h et de 13h30 17h00 du lundi au vendredi

Le bâtiment est classé au regard de la réglementation incendie

- E.R.P. (établissements recevant du public)
- Catégorie 5
- Type : W/U (administrations, banques, bureaux (W) et établissement de soins sans sommeil (U))

Ce bâtiment est un immeuble de bureaux sur 7 niveaux et un sous-sol.

Centre d'Examens de Santé de Saint-Nazaire

Adresse : 11 rue Charles Coulomb 44600 Saint-Nazaire.

Le bâtiment est classé au regard de la réglementation incendie.

- E.R.P. (établissements recevant du public) Catégorie 5
- Type : W/U (administrations, banques, bureaux (W) et établissement de soins sans sommeil (U))

Ce bâtiment est un immeuble de bureaux et de cabinets médicaux de 2 niveaux et un sous-sol.

Agences du département :

Agence d'ANCENIS : 1 rue de Dr BOUSSEAU 44150 ANCENIS-SAINT-GEREON.

Agence de CHATEAUBRIAND : 4 rue Gabriel Delatour 44100 Châteaubriant.

Agence de CLISSON : 2 rue Doussain 44190 Clisson

Agence de GUEMENE-PENFAO : 1 place de l'Eglise 44290 Guémené-Penfao France

Agence de MACHECOUL : 16 rue Alexandre RIOU 44270

Agence de Rezé : 11, All DE Touraine 44400 Rezé

Agence SAINT-HERBLAIN : 15 rue d'ARRAS 44800 Saint-Herblain.

Agence de NANTES Dervalières : Pole Daniel Asseray 8 rue Henri Matisse 44100 Nantes

Agence de Blain : 17 rue Waldeck ROUSSEAU 44130 Blain

ARTICLE 3. OBLIGATIONS DE RESULTATS

Le titulaire devra procéder à l'exécution de toutes les prestations prévues au présent CCTP.

Il devra également procéder à l'exécution de toutes les prestations imprévues et exceptionnelles (Vigipirate, mouvements sociaux, etc.) qui seraient nécessaires pour assurer l'accueil, et la sécurité des biens et des personnes.

Les prestations seront exécutées en tenant compte de la nature et de la fréquentation des sites (horaires spécifiques, limitation d'accès et/ou de sortie, personnel, fournisseurs, entreprises ou visiteurs) tels que décrit dans le présent CCTP. Quelles que soient les circonstances (arrêt de travail de son personnel, perturbation des transports en commun, intempéries, etc.) le prestataire sera tenu d'assurer sans interruption, les prestations prévues au présent CCTP.

ARTICLE 4. CONNAISSANCE DES LIEUX

Le titulaire est réputé avoir une parfaite connaissance des lieux dont il devra assurer la surveillance et le gardiennage, (configuration des bâtiments, destination des lieux ...) ainsi que des contraintes liées à son environnement.

ARTICLE 5. DESCRIPTIONS DES MISSIONS

5.1. Prestations de gardiennage et de surveillance

5.1.1. Description des missions

Les missions de surveillance et de gardiennage s'effectuent contre tous les risques liés à des incendies, incidents, accidents, explosions, d'origines accidentelles, criminelles ou malveillantes, des intrusions, des effractions, des attentats, des vols sur le parking, des actes de vandalisme et des mouvements de foule (liste non exhaustive).

Le gardiennage et la surveillance incluent notamment les missions suivantes :

- Ouverture et fermeture des bâtiments de l'ensemble du site ;
- Contrôle d'accès aux bâtiments et parking, gestion des moyens d'accès et vérification des identités ;
- Surveillance des parkings extérieurs et abords immédiats (dalle piétonne, circulations...) ;
- Accueil des tiers (visiteurs, prestataires...) et accompagnement dans le bâtiment, le cas échéant ;
- Accueils des livreurs, représentants, prestataires de services, réception et stockage de colis, conformément aux consignes définies par l'organisme, et le cas échéant, leur accompagnement dans le bâtiment.
- La gestion des moyens d'accès (badge, clefs) des visiteurs, cahier et fichier EXCEL.
- La tenue du registre de gardiennage (main courante) récapitulant les entrées et les sorties des personnes extérieures à l'organisme et les faits principaux de la journée (alarmes, rondes, dépôts divers),
- Le traitement des communications téléphoniques arrivant sur le téléphone attribué à l'agent de sécurité,
- Surveillance et gestion alarmes et signalements, intervention sur les installations techniques de l'établissement (selon les procédures en vigueur) ; contrôle visuel et surveillance des installations (ascenseurs, boîte aux lettres, bennes de récupération de papiers, poubelles, levée de doutes sur les points chauds...) ;
- Gestion des alarmes incendie et application des mesures d'urgence en cas d'incendie ;

- Contrôle visuel de la présence des extincteurs et du bon fonctionnement des BAES et des téléphones de secours sur chaque palier ascenseurs lors des rondes, vérification de l'accès aux issues de secours ;
- Réalisation des rondes de surveillance (diurnes et nocturnes) au cours desquelles l'agent de sécurité signalera toute anomalie constatée, notamment en ce qui concerne les locaux restés ouverts et les éclairages restés allumés :
 - Une ronde d'ouverture
 - Deux rondes minimum en cours de journée réalisées aléatoirement, d'autres rondes pouvant être demandées par le, Pouvoir Adjudicateur
 - Deux rondes de fermeture.
- Vérification de l'absence d'intrusion, d'occupation illicite ou de dégradation des bâtiments ;
- Accompagnement, collaboration et intervention avec le Pouvoir Adjudicateur dans le cadre des prestations objet du présent marché ;
- Consignes de tous les événements sur la main courante en relation avec le responsable de chaque site, tenue du registre de gardiennage ;
- Traitement des communications téléphoniques arrivant au poste de sécurité.
- Périmètres de sécurité et zones interdites : Les agents du titulaire doivent conseiller et assister le pouvoir adjudicateur et 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 le pouvoir adjudicateur, placer les barrages 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, le pouvoir adjudicateur 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 du pouvoir adjudicateur, le titulaire doit la fourniture des accessoires nécessaires (cônes de signalisation, rubalise...).
- Permis feu : La gestion des permis feu est sous la responsabilité du pouvoir adjudicateur. Les agents du titulaire peuvent être sollicités pour assurer la ronde de sécurité. Dans ce cas, le permis feu précisera le rôle attendu par le titulaire. Il doit veiller au respect des procédures relatives aux permis de feu ainsi qu'aux consignes générales et particulières d'incendie.
- Gestion des demandes d'interventions en dehors des horaires de permanence du pôle Logistique : Le titulaire est chargé d'effectuer l'interface pour toutes les demandes d'interventions entre les occupants du site (professionnels et publics) et les prestataires (maintenance, nettoyage et sécurité). Ces demandes d'interventions seront consignées sur un ou plusieurs registres et transmises aux prestataires concernés.

L'ensemble de ces missions sont réalisées conformément aux consignes mises en place par le Pouvoir Adjudicateur.

5.1.2. Précisions sur la gestion des signalements et alarmes

Pendant les horaires de gardiennage, le prestataire traite tout signalement (par courriel, téléphone ou par oral) et alarme arrivant au poste de sécurité.

Pour cela il doit :

- Vérifier le bien-fondé de l'alarme,
- Constater la cause de son déclenchement,
- Prendre les mesures appropriées,
- Faire intervenir, si besoin, les sociétés et/ou services de secours concerné selon les consignes de l'organisme,
- Rendre compte au Pouvoir Adjudicateur.

Les alarmes en cas de trouble dans la zone d'accueil du public arrivent au poste de sécurité. L'agent de sécurité se rend alors sur place pour montrer sa présence, évaluer la situation et prévenir les responsables du Pouvoir Adjudicateur selon les consignes applicables.

Il devra faire preuve de fermeté et de sang-froid sans jamais répondre à la provocation ni faire usage de la force.

5.1.3. Précisions sur la gestion des moyens d'accès (clés, badges)

Conformément aux consignes fournies par le Pouvoir Adjudicateur, l'agent en poste doit assurer la distribution des moyens d'accès aux entreprises extérieures. Ces mouvements seront consignés par écrit.

En cas de non restitution d'un moyen d'accès en fin de journée, l'agent en poste doit le notifier par écrit.

5.2. Prestation de sureté des espaces d'accueil (ERP)

5.2.1. Contexte justifiant la mission

A l'origine du climat d'insécurité ressenti tant par les usagers que les agents se trouve un problème : celui de l'incivilité. L'incivilité n'est définie dans aucun texte juridique. Elle correspond à un manque de respect, un manque de courtoisie, de politesse ou un comportement qui enfreint manifestement les règles de la vie sociale. Elle peut prendre la forme de violence verbale ou d'un comportement inapproprié, agressif. Elle s'oppose à la notion du vivre ensemble.

Si les incivilités sont moins spectaculaires que d'autres formes de violences au travail, elles constituent néanmoins une pression insidieuse. L'employeur doit prévenir la violence au sein de son entreprise, il ne doit pas tolérer les incivilités et tout mettre en œuvre pour que ses employés ne soient pas victimes d'incivilités de la part des usagers dans le cadre de leur activité.

Aussi, le pouvoir adjudicateur souhaite agir en ce sens en ayant recours à une prestation de sécurité pour le pôle d'accueil des usagers.

5.2.2. Description de mission

Les prestations de sécurité pour les espaces d'accueil du public du Pouvoir Adjudicateur ont pour objectif de :

- Gérer la file d'attente et le flux d'utilisateur ;
- Prévenir et gérer les incidents de tout type dont les incivilités, agressions et actes de malveillances ;

Dans le cadre de ces missions, l'agent de sécurité assure les tâches suivantes, conformément aux consignes établies qui lui sont transmises au fur et à mesure de leur mise à jour.

- Ouverture et fermeture de l'espace d'accueil (portes, éclairage, ...) ;
- Orientation des assurés ayant ou non rendez-vous, et en fonction de leur demande ;
- Identification et gestion des accès des personnes convoquées par le Pouvoir Adjudicateur ou tout autre organisme présent dans les locaux ;
- Observation du comportement du public afin de prévenir tout incident, respect des procédures d'alerte et de sécurité mises en place en ce sens par le Pouvoir Adjudicateur.
- Respect de la réglementation VIGIPIRATE et application automatique et sans délais de mesures associées, notamment la fouille de sacs.

Prévenir les incivilités et actes de malveillance :

- L'agent portera une attention particulière au comportement:
 - * des usagers entre eux,
 - * des usagers à l'égard des agents d'accueil.
- Pour ce faire l'agent devra se positionner au même niveau que les usagers et ne faire usage de la force qu'en cas de légitime défense ou force majeure.
- L'attention de l'agent se portera sur les procédures et postures Vigipirate, notamment en cas d'objet abandonné et il devra être formé pour effectuer des palpations de sécurité ainsi que des contrôles visuels d'effets personnels en cas d'alerte attentat.
- En cas d'alerte, l'agent devra être apte à gérer une situation d'évacuation

5.3. Prestation de rondes en dehors des heures d'ouverture des sites (brigade mobile)

Le titulaire peut être amené à effectuer des rondes extérieurs et intérieurs à la demande du pouvoir adjudicateur.

Pour des raisons de sécurité, l'horaire de ces rondes sera aléatoire.

5.4. Mise à disposition de dispositifs de protection pour les agents de la CPAM se trouvant en situation de travailleurs isolés.

5.4.1. Description des prestations

| DESCRIPTION DU BESOIN | CARACTERISTIQUES | CONTRAINTES |
|---|--|--|
| <ul style="list-style-type: none">- Assurer la protection et la sécurité des salariés en situation de travail isolé ;- Prévenir et limiter les risques liés aux menaces et incivilités ;- Assurer la protection de la santé du salarié isolé. | <ul style="list-style-type: none">- Emission d'une alarme après activation par le salarié,- Emission d'une alarme automatiquement après détection de la position allongée du salarié ou en cas d'arrachage ou d'endommagement du dispositif ;- Simplicité d'utilisation et d'activation par le salarié ;- Enregistrement et sauvegarde d'un ou de plusieurs numéros de téléphone sur le dispositif ;- Emission d'une communication téléphonique pour une liaison directe avec le centre de télésurveillance du prestataire ;- Communication téléphonique possible permettant un dialogue entre le dispositif et le récepteur de l'alarme. | <ul style="list-style-type: none">- Dispositif sous forme de porte badge, permettant d'intégrer un badge CPAM factice ;- Le dispositif doit permettre au récepteur de l'alarme d'écouter l'environnement de l'agent ;- Autonomie du PTI d'au moins 20h ;- La liaison doit permettre d'émettre une alarme quelle que soit la couverture réseau de l'agence concernée ;- Couverture horaire mentionnée ci-dessous. |
| <ul style="list-style-type: none">- Maintenance et remplacement des dispositifs défectueux | <ul style="list-style-type: none">- Inclus dans l'offre ;- Pas d'opérations de maintenance ou de contrôle des dispositifs à la charge du Pouvoir Adjudicateur.- Organisation récurrente par le titulaire de test des dispositifs afin de s'assurer de leur bon fonctionnement et de l'efficacité de la procédure.- Possibilité pour le Pouvoir Adjudicateur de solliciter le Titulaire pour le remplacement d'un dispositif défectueux. | |

ARTICLE 6. CONTENU DE LA PRESTATION FORFAITAIRE

6.1. Site de Beaulieu

6.1.1. Prestation de gardiennage et surveillance

Mise à disposition d'un agent pour assurer les prestations d'écrites à l'article 5.1 du présent CCTP.

- Du lundi au vendredi de 06h30 à 20h30, hors jours fériés.

6.1.2. Prestation de sureté des accueils

Mise à disposition d'un agent pour assurer les prestations d'écrites à l'article 5.2 du présent CCTP.

- Du lundi au vendredi de 8h15 à 12h30 et de 13h30 à 17h15 (Hors jours fériés).

6.1.3. Mise à disposition de dispositifs de protection pour les agents de la CPAM se trouvant en situation de travailleurs isolés.

Périmètre de la prestation :

- 7 dispositifs de protection pour le site de Beaulieu.

L'alarme émise par ces dispositifs doit être reçue et traitée par le Titulaire de **07h15 à 18h30 du lundi au vendredi**, sauf jours fériés.

Garantie : un an minimum, pièce et main d'œuvre, à compter de la mise en place ou en service des dispositifs.

Livraison : Après attribution, Le Pouvoir Adjudicateur prend contact avec le Titulaire afin de planifier la livraison et la prise en main des dispositifs.

6.2. Site de Bretagne

6.2.1. Prestation de sureté des accueils

Mise à disposition d'un agent pour assurer les prestations d'écrites à l'article 5.2 du présent CCTP.

- Du lundi au vendredi de **8h15 à 12h30 et de 13h30 à 17h15** (Hors jours fériés).

6.2.2. Mise à disposition de dispositifs de protection pour les agents de la CPAM se trouvant en situation de travailleurs isolés.

Périmètre de la prestation :

- 1 dispositif de protection pour le site de Bretagne (CES).

L'alarme émise par ces dispositifs doit être reçue et traitée par le Titulaire de **07h15 à 18h30 du lundi au vendredi**, sauf jours fériés.

Garantie : un an minimum, pièce et main d'œuvre, à compter de la mise en place ou en service des dispositifs.

Livraison : Après attribution, Le Pouvoir Adjudicateur prend contact avec le Titulaire afin de planifier la livraison et la prise en main des dispositifs.

6.3. Site de Saint Nazaire

6.3.1. Prestation de gardiennage et de surveillance, de sureté des accueils

Mise à disposition d'un agent pour assurer les prestations d'écrites à l'article 5.1 et 5.2 du présent CCTP.

- Du lundi au vendredi de **06h45 à 18h45**, hors jours fériés.

6.3.2. Mise à disposition de dispositifs de protection pour les agents de la CPAM se trouvant en situation de travailleurs isolés.

Périmètre de la prestation :

- 1 dispositif de protection pour le site de Saint-Nazaire (CES).

L'alarme émise par ces dispositifs doit être reçue et traitée par le Titulaire de **07h15 à 18h30 du lundi au vendredi**, sauf jours fériés.

Garantie : un an minimum, pièce et main d'œuvre, à compter de la mise en place ou en service des dispositifs.

Livraison : Après attribution, Le Pouvoir Adjudicateur prend contact avec le Titulaire afin de planifier la livraison et la prise en main des dispositifs.

ARTICLE 7. PRESTATIONS COMPLEMENTAIRES

En complément des prestations décrites ci-dessus, le Pouvoir Adjudicateur peut solliciter le Titulaire pour des prestations complémentaires :

- Un dépassement horaire du gardiennage de jour,
- Une prestation de gardiennage supplémentaire (y compris nuit et week-end),
- Des rondes supplémentaires,
- Faciliter les accès.

A réception de la demande, le Titulaire établit un devis qu'il transmet au Pouvoir Adjudicateur. Seule la réception par le Titulaire d'un bon de commande signé émis par le Pouvoir Adjudicateur vaut acceptation du devis.

A l'issue de ces prestations, le Titulaire transmet un bon d'intervention par mail au Pouvoir Adjudicateur dans un délai maximal de 48 heures ouvrées afin de justifier de la réalisation des prestations. Sans ce justificatif, les factures correspondantes émises par le Titulaire ne pourront faire l'objet d'aucun règlement.

Modification du périmètre : Mise à disposition de PTI

Le Pouvoir Adjudicateur informe le Titulaire par courrier électronique de toute suppression ou installation d'un nouvel équipement impactant le périmètre du marché et indique la date d'application de ces modifications.

Le montant des prestations est recalculé au regard des prix unitaires mentionnés dans l'offre tarifaire du Titulaire.

ARTICLE 8. CONTINUITE DU SERVICE

Le Titulaire s'engage à exécuter le présent marché et notamment assurer les prestations de sécurité et de gardiennage sans interruption. Cette continuité de service constitue une obligation de résultat à la charge du Titulaire.

Le titulaire s'assure que par ses interventions il ne dégrade aucune liaison, connexion, équipement ou dispositif en place sur site au moment de ses interventions. Il s'assure également, par ses interventions, qu'il n'altère pas les qualités intrinsèques des autres ouvrages (étanchéité ; degré coupe-feu, isolement acoustique, résistance mécanique etc...)

Les éventuels travaux de remise en état sont systématiquement réalisés à la charge du titulaire.

En cas d'arrêt de travail pour raison de grève des salariés du Titulaire, ce dernier sera néanmoins tenu d'exécuter les prestations dues au titre du marché.

ARTICLE 9. CONDITION D'EXECUTION DES PRESTATIONS DE GARDIENNAGE

9.1. Moyens matériels mise à disposition par le pouvoir adjudicateur

Le Pouvoir Adjudicateur s'engage à indiquer au Titulaire en début de contrat.

- Le fonctionnement du tableau des alarmes,
- Le fonctionnement des portes et portails automatique,
- Les consignes de sécurité,
- Les modalités de fonctionnement de la télésurveillance,
- L'emplacement des vannes,
- L'emplacement des extincteurs,
- La liste des numéros de téléphones utiles,
- Le fonctionnement de la vidéo surveillance.
- Le système de supervision centralisée,
- Le système de sécurité incendie
- Le système d'interphonie.
- ...

Ainsi que toutes les précisions techniques nécessaires à l'exercice de la mission.

Le Pouvoir Adjudicateur met à disposition du Titulaire :

- Les clés,
- Les codes d'accès utiles à la mission,
- Le nombre de badges nécessaire pour l'ouverture de la fermeture des locaux,
- Les moyens informatiques nécessaires. Le poste informatique sur lequel ces différents systèmes sont installés est fourni par le Pouvoir Adjudicateur (logiciel visiteur).

Le Titulaire s'engage à faire bon usage du matériel mis à sa disposition par le Pouvoir Adjudicateur dans le cadre de ses missions et à maintenir en bon état de propreté les locaux mis à sa disposition le cas échéant.

Il appartient au Titulaire de signaler immédiatement, au Pouvoir Adjudicateur ou son représentant toute défectuosité du matériel.

9.2. Moyens de communication

Chaque agent en poste est équipé d'un téléphone portable en état de marche, avec batterie chargée, fourni par le Titulaire et contrôlé obligatoirement à chaque prise de poste par l'agent de sécurité.

Les moyens techniques nécessaires à l'exécution des missions de gardiennage et de sécurité incendie (lampe torche, clé pompier...) sont décrits par le Titulaire dans sa proposition et fournis à chacun des agents.

9.3. Main courante

- POUR LES SITES : BEAULIEU, BRETAGNE ET SAINT NAZAIRE

Sur chaque site, une main courante électronique sera fourni par le titulaire et consultable à distance. Elle doit être dématérialisée. La fourniture du matériel, du logiciel, des licences et la formation des agents de sécurité sont à la charge du Titulaire.

L'agent du Titulaire en poste PC sécurité doit consigner sur la main courante informatisée l'ensemble des informations de sécurité incendie et de sûreté suivantes :

- anomalies, incidents et accidents,
- contrôles et vérifications réalisés,
- interventions des sociétés extérieures (heure d'arrivée et de départ, localisation de l'intervention).

L'ensemble de ces informations seront classés par thèmes.

La totalité des informations saisies sur cette main courante ainsi que sur tous les autres registres restent à disposition sous une forme de stockage permettant la consultation a posteriori.

Elle doit garantir l'authenticité de ses écrits : pages numérotées, présentation uniforme, absence d'espaces permettant l'insertion d'écrits ultérieurs, écriture lisible, absence de ratures...

Elle doit faciliter la saisie, la consultation et l'analyse des données.

Elle doit être l'image exhaustive des événements survenus durant le poste.

Tout événement ou incident lié au site doit y être consigné au moment des faits. Pour chaque événement pris en compte, la main courante doit transcrire les circonstances de cet événement, toutes les actions menées par l'agent de sécurité ainsi que les suites données à ces actions.

La traçabilité et la conservation des informations de cette main courante devront être garanties.

La main courante doit être claire, lisible et correctement rédigée en français.

Chaque entrée sur la main courante est horodatée et attribuée sans équivoque à l'agent de sécurité ayant saisi ou modifié l'information.

Des rapports/synthèses de cette main courante doivent être automatiquement envoyé(e)s au Pouvoir Adjudicateur de manière automatique (quotidiennement par exemple).

La totalité des informations saisies sur cette main courante ainsi que sur tous les autres registres restent à la disposition du pouvoir adjudicateur sous une forme de stockage permettant la consultation a posteriori.

Le prestataire prend toutes les dispositions nécessaires pour garantir la confidentialité, la disponibilité et l'intégrité de toutes ces informations.

Sauf accord préalable du pouvoir adjudicateur ces informations ne quittent pas le site.

Le défaut de compte rendu est considéré comme une exécution défectueuse de la prestation.

Une sauvegarde informatique des données de la main courante informatisée doit être réalisée au moins tous les 6 mois.

9.4. Contrôleur des rondes

➤ SITES DE NANTES BEAULIEU ET ST NAZAIRE

Sur les sites de Nantes - Beaulieu et de Saint-Nazaire, le Titulaire doit installer un système rondier comportant :

- Un ou plusieurs portatifs radio ou GSM équipés de cartes PTI et de lecteurs de Tag RFID (étiquette radio),
- 60 Tags RFID sur le site de Nantes - Beaulieu et 40 Tags RFID sur le site de Saint-Nazaire, que le Titulaire doit installer après avoir défini le plan de ronde en accord avec Pouvoir Adjudicateur. Il devra également remplacer les tags qui disparaîtront au cours du marché (quelle qu'en soit la raison). Ces frais seront à la charge du titulaire.
- Une base émetteur-récepteur radio en cas d'utilisation de portatifs radio
- En cas d'utilisation de portatifs radio, un poste informatique de supervision avec logiciel de gestion de ronde et de localisation permettant de télécharger les rondes après chaque intervention avec une connexion internet à la charge du titulaire.

L'agent doit effectuer sa ronde en enregistrant ses passages sur l'ensemble des tags RFID installés.

Des rapports/synthèses de ronde doivent être automatiquement envoyé(e)s au Pouvoir Adjudicateur de manière automatique (quotidiennement par exemple) afin que le Pouvoir Adjudicateur puisse s'assurer et contrôler la bonne exécution de la prestation.

Le défaut de rapport de ronde dans la main courante est considéré comme une exécution défectueuse de la prestation.

9.5. Documents d'exploitation

Registre de sécurité :

Le Titulaire est chargé de la constitution et de l'utilisation du registre de sécurité du site, conformément à la réglementation en vigueur.

Le Titulaire consigne sur le registre de sécurité tous les contrôles réglementaires effectués et les observations lors des rondes techniques de sécurité.

Ce registre est tenu en permanence à la disposition du Pouvoir Adjudicateur.

Cahier des procédures :

Le Titulaire établit un cahier des procédures dont une copie est remise au Pouvoir Adjudicateur dans le délai des prestations de prise en charge. L'ensemble des procédures citées ci-après est établi par le titulaire.

Ce cahier doit recenser l'ensemble des informations techniques nécessaires au personnel de sécurité et de sureté pour mener à bien ses missions.

Ce cahier a une double utilité :

- Il permet une meilleure gestion des équipements et des interventions,
- C'est un outil pédagogique qui doit permettre une formation rapide et la plus exhaustive possible des agents du Titulaire.

Le cahier des procédures doit inclure au minimum :

- Les fiches de poste du personnel du Titulaire,
- Une méthodologie d'utilisation des installations en place dans le PC sécurité,
- Une méthodologie d'utilisation des équipements de sécurité en place sur le site (extincteurs),
- Une méthodologie d'utilisation de la main courante,
- Une procédure de gestion des appels :
 - o Des sapeurs-pompiers,
 - o Des entreprises prestataires,
 - o du Pouvoir Adjudicateur,
- Une procédure sur le fonctionnement des services d'astreinte,
- Une procédure sur l'évaluation du site (pointe de rencontre),
- Une procédure sur les actions à entreprendre en cas de :
 - o Dégâts des eaux,
 - o Dysfonctionnement d'origine électrique.
- La liste des équipements de sécurité incendie et leurs localisations.

Le Titulaire doit mettre à jour ce cahier des procédures et en informer régulièrement le Pouvoir Adjudicateur, lors des réunions de suivi du marché notamment.

Consignes :

Le Titulaire s'engage à respecter les consignes transmises par le Pouvoir Adjudicateur pour l'exécution de ses missions, notamment dans le cadre de l'accueil des assurés.

Le Titulaire doit exécuter les directives spéciales qui peuvent lui être données par le Pouvoir adjudicateur et s'adapter à l'évolution des techniques de surveillance pouvant lui être imposées.

9.6. Moyens humains

La connaissance de la CPAM, ses missions, ses locaux et ses spécificités est un des moyens permettant au Titulaire de contribuer à la sécurité des biens et des personnes dans le cadre du présent marché. Par conséquent, le Titulaire s'engage à mettre tous les moyens en œuvre afin de garantir la stabilité de son personnel et notamment des agents affectés à chaque site. Le changement trop fréquent et non motivé de ces derniers pourrait être considéré par le Pouvoir Adjudicateur comme une inexécution fautive du marché.

Le Titulaire affecte à la réalisation des prestations des agents accrédités et dont les connaissances, compétences techniques et le savoir-être sont en parfaite adéquation avec la nature des missions objet du marché et le contexte de la CPAM et de l'accueil des assurés. A ce sujet, l'attention du Titulaire est attirée sur l'augmentation des incivilités des assurés entre eux et vis-à-vis des agents CPAM. Les agents de sécurité affectés aux accueils CPAM doivent donc maîtriser la gestion des conflits, afin de prévenir leur survenance ou leur aggravation, faire preuve de fermeté et de sang-froid sans jamais répondre à la provocation ni faire usage de la force.

Reprise du personnel :

En application de l'article L 1224-1 et 2 du code du travail et de la Convention Collective Nationale des Entreprises de Prévention et de sécurité du 15 février 1985 étendue par arrêté au 25 juillet 1985, le Titulaire du présent marché s'engage à assurer la continuité des contrats de travail des salariés au marché, dans les conditions prévues par ces textes.

Le non-respect de ces dispositions conventionnelles constitue un motif de résiliation du marché sans indemnité, conformément à l'article 41.1 du CCAG de fournitures courantes et de services.

Après notification du marché, le Titulaire doit contacter directement la société sortante aux fins d'obtenir, avant le début du marché, la liste du personnel accompagnée d'une copie des contrats de travail et des dossiers. Il prend en charge le calcul de l'effectif transférable et la constitution de la liste du personnel repris, qu'il communique à la société sortante dans les 8 jours suivant la réception des dossiers complets.

Le délai de reprise du personnel ne peut en aucun cas dépasser le délai de 8 jours à compter du démarrage du marché. Le Titulaire met tout en œuvre pour que les prestations de mises en sécurité des personnes et des biens se poursuivent sans interruption durant ce délai de reprise.

Le Titulaire doit respecter les obligations résultant des textes conventionnels pour la reprise du personnel.

Une liste du personnel transmise par la société sortante est annexée à la présente.

ARTICLE 10. MOYENS ORGANISATIONNELS DEDIES

10.1. Planning

Un planning mensuel dématérialisé des agents affectés au Pouvoir Adjudicateur, doit être fourni et consultable de manière dématérialisée (mail ou plateforme extranet).

Le Titulaire doit transmettre dans la dernière semaine du mois les plannings pour le mois à venir.

Toute modification du planning mensuel doit être notifiée préalablement au Pouvoir Adjudicateur par voie électronique, dans les meilleurs délais.

10.2. Gestion d'une situation à risque

Après identification du problème (détection d'une intrusion, d'une tentative d'effraction, de sabotage ou de malveillance...), l'agent en poste prendra toutes les mesures préventives qui s'imposent jusqu'à :

- 1- Pendant les heures d'exploitation, informer le pouvoir adjudicateur
- 2- En dehors de ces horaires, prévenir le personnel d'astreinte
- 3- En fonction des circonstances, il devra prévenir les forces de l'ordre pour demander une intervention, l'accueillir et la diriger.
- 4- Et assurer la consignation des faits tout au long du déroulement de l'évènement.

10.3. Le classeur salarié

Le Responsable d'affaire doit effectuer le suivi et la mise à jour du classeur salarié. Ce dernier est constitué de fiches individuelles propres à chaque salarié dans lesquelles seront répertoriées les informations suivantes :

- l'état civil
- un extrait casier judiciaire vierge
- CV
- Demande préalable à l'embauche
- Document unique d'embauche (DUE)
- Copie du contrat de travail
- l'ensemble des diplômes, certificats, qualifications, habilitations, recyclages
- l'aptitude médicale
- l'attestation de reconnaissance de l'obligation de confidentialité signée

Ce classeur doit être conservé par le responsable d'affaire et mis à l'entière disposition du pouvoir adjudicateur si celui-ci souhaite le consulter, notamment lors des réunions.

10.4. Rapport et compte rendus

Réunions de suivi trimestrielle

Des réunions de suivi sont mises en place à l'initiative du pouvoir adjudicateur.

Ces réunions mettent en présence le pouvoir adjudicateur et/ou son représentant et le Responsable d'Affaire du titulaire.

A cette réunion, le titulaire commente le rapport d'activité, remis au plus tard trois (3) jours ouvrés avant la date de la réunion, afin que le pouvoir adjudicateur puisse prendre connaissance du rapport. Le planning de service des personnels pour les mois à venir est remis lors de cette réunion.

Les réunions ont pour objet :

- D'établir la liste nominative et mensuelle du personnel d'intervention et de remplacement accompagnée des profils pour agrément,
- d'établir le bilan du trimestre écoulé au vu des doléances des usagers et de la réalisation des prestations sur la base du rapport mensuel,
- de prendre en compte les observations notées sur la « main courante » et de leur donner une suite dans le cas de problème répétitif ou mettant directement en danger les personnes et les biens,
- de rechercher des solutions d'améliorations de l'organisation du travail et de la qualité,
- de faire le point sur les effectifs du titulaire (présence, remplacement...),
- de mettre à jour sur proposition justifiée du titulaire les horaires des agents

Rapport annuel d'activité

Tous les ans, le titulaire doit remettre au pouvoir adjudicateur, au plus tard un mois après la fin de l'année, un rapport sur les prestations de sécurité incendie et de sûreté.

Les informations suivantes doivent figurer dans ce rapport annuel :

- état des stocks de matériels,
- besoins en moyens divers,
- planning prévisionnel sur 1 an des opérations de maintenance préventive et de contrôle réglementaire des installations de sécurité,
- bilan exhaustif pour l'année écoulée des interventions,
- le montant des prestations commandées hors forfait,
- un tableau de bord dissociant les prestations de sécurité incendie et de sûreté et sanitaires, présentant le nombre d'appels enregistrés pour intervention, ...
- l'édition de la main courante.
- les suggestions pour l'amélioration des installations,
- les propositions pour l'amélioration de la sécurité et de la sûreté,
- une synthèse pour l'amélioration de la prestation,
- attestation d'assurance,
- la mise à jour des prix.

ARTICLE 11. REALISATION DE LA MISSION

La mission confiée au titulaire relève des contrats de prestation de service et non des contrats de prêt de main-d'œuvre soumis aux dispositions du Code du Travail relatives au travail temporaire.

Quelles que soient les circonstances (arrêt de travail, perturbation des transports en commun, intempéries, etc.) le titulaire sera tenu d'assurer les prestations sans interruption.

Afin de garantir la continuité de la mission de sécurité, un agent en poste ne peut quitter les lieux sans que son remplacement soit assuré.

Tout dommage causé aux installations et équipements sera mis à la charge du titulaire s'il est avéré qu'il est dû au fait de son personnel.

L'agent du titulaire doit rester joignable à tout moment de son service au moyen d'un téléphone sans fil. Le pouvoir adjudicateur désigne un ou plusieurs responsables chargés d'assurer les liaisons avec le titulaire et de vérifier la bonne exécution du marché. Seul le responsable du marché ou son représentant sont habilités à donner des consignes au titulaire.

Le titulaire doit exécuter les directives spéciales qui peuvent lui être données par le pouvoir adjudicateur et s'adapter à l'évolution des techniques de surveillance pouvant lui être imposées.

Le titulaire met à disposition une main-courante sur les sites de Saint-Nazaire et Nantes-Beaulieu.

Tout évènement survenu doit y être impérativement mentionné (gestion des clés, incivilité, dégradation, rondes...)

La main-courante reste la propriété du pouvoir adjudicateur.

ARTICLE 12. COMPETENCES DES AGENTS DE SECURITE

Le titulaire s'engage à mettre à la disposition du pouvoir adjudicateur, un personnel qualifié et avec une bonne présentation.

Le pouvoir adjudicateur se réserve le droit de refuser l'accès à toute personne dont le profil ne correspondrait pas aux éléments ci-dessous.

Le personnel aura reçu les formations techniques nécessaires à la réalisation des missions décrites dans le CCTP.

Il devra en outre :

- Maîtriser la langue française (lue, parlée, écrite) ;
- Maîtriser les outils de contrôle de sécurité ;
- Etre apte à résoudre seul et rapidement des problèmes liés aux visiteurs, aux bâtiments ou à l'environnement ;
- Faire preuve d'amabilité, de maîtrise de soi, de respect des règles morales et civiques ;
- Etre titulaire d'une carte professionnelle en cours de validité délivrée par le CNAPS (Conseil National des Activités Privées de Sécurité) ;

- Etre titulaire d'une habilitation électrique HOB0 ;
- Savoir manipuler un extincteur ;
- Etre formé aux gestes de premiers secours ;
- Etre capable de circuler dans les bâtiments sans recourir aux ascenseurs.

Tous les personnels susceptibles d'intervenir (y compris pour des remplacements), seront réputés posséder une parfaite connaissance des consignes du pouvoir adjudicateur et de l'immeuble (bâtiments et installations techniques), afin d'être en mesure :

- d'effectuer une intervention rapide et efficace en cas de besoin.
- d'effectuer des tâches particulières confiées au titulaire par le pouvoir adjudicateur.

A cette fin, le titulaire dispense à ses personnels des formations sur site en quantité suffisante pour exécuter les missions qui lui sont confiées.

Le titulaire devra fournir les preuves des formations de ses agents.

Le titulaire mettra à disposition de son personnel et tiendra à jour des classeurs de consignes qu'il fera évoluer en fonction des demandes du pouvoir adjudicateur.

ARTICLE 13. TENUE DES AGENTS

Conformément à la législation en vigueur, tout salarié d'une société privée de sécurité doit revêtir une tenue professionnelle, qui ne doit pas porter confusion avec tout uniforme défini par les textes réglementaires (police, gendarmerie, pompiers ...).

L'uniforme doit comporter au moins deux insignes : l'un reproduisant la dénomination sociale ou le sigle de l'entreprise de sécurité, l'autre l'activité de sécurité privée.

Aucun agent ne sera admis s'il n'est pas revêtu de sa tenue de travail professionnelle.

Les agents devront justifier l'exercice de leur fonction au moyen d'une carte professionnelle ainsi que d'une carte de service portée visiblement dans l'exécution des missions accompagnée d'un badge d'identification avec photo d'identité et indiquant :

- la raison sociale de l'entreprise titulaire.
- le n° INSEE de l'intéressé, tel qu'il figure sur le registre d'embauche.
- le n° d'agrément préfectoral.

Chaque agent de sécurité devra pouvoir, à tout moment, présenter la carte professionnelle au Représentant du pouvoir adjudicateur.

Il importe que les agents mandatés aient, dans tous les cas, une présentation correcte et un comportement irréprochable vis à vis des tiers.

Ils doivent se présenter à leur poste, vêtus de la tenue de travail fournie par le titulaire du marché.

Pendant leur mission, ils doivent faire preuve de courtoisie, de calme et de fermeté si les circonstances l'exigent.

Ils sont tenus à la discrétion sur le travail qui leur est confié.

Les acteurs de cette fonction devront donc disposer de sang-froid, de capacité physiques et psychologiques, de pouvoir de réaction, et de dissuasion, mais aussi d'aptitudes et de compétences éprouvées et confirmées face à toutes ces situations à risques.

Toute attitude de laisser aller, d'agressivité, tout tenue incomplète ou négligée seront considérées comme une mauvaise exécution de la mission et entraîneront, dès constatation les pénalités et réfections prévues.

Il est rappelé que le port d'armes ainsi que la possession de générateurs aérosols incapacitants ou lacrymogènes sont strictement interdits.

Les boissons alcoolisées et les substances illicites sont interdites sur les lieux de gardiennage. Il est par ailleurs interdit d'y fumer.

Le pouvoir adjudicateur se réserve le droit de refuser un agent ne répondant pas aux critères ci-dessus énoncés et d'exiger, son remplacement sans délai par la société de l'agent écarté.

Dès la notification du marché, le Titulaire devra remettre au référent du marché, une liste détaillée du personnel appelé à venir travailler.

Cette liste devra être tenue constamment à jour et tout changement devra être signalé sans délai à l'avance à ce même responsable, sous peine de non-acceptation de l'agent de sécurité concerné.

En cas de non-respect de cette règle, la prestation sera exécutée par une autre société désignée par le pouvoir adjudicateur aux frais et risques du Titulaire.

ARTICLE 14. REMPLACEMENT DU PERSONNEL A LA DEMANDE DE L'ORGANISME

Pendant la durée du marché, à l'occasion d'opération de contrôle ou de vérification, le pouvoir adjudicateur se réserve le droit de demander à tout moment au titulaire le remplacement d'un ou de plusieurs membres du personnel, voire de refuser l'accès total ou partiel au site, dès lors qu'il constaterait :

- Un défaut des capacités techniques exigées,
- Un manquement en matière de comportement,
- Une faute commise par un agent du Titulaire dans l'exercice de ses fonctions.

ARTICLE 15. OBLIGATIONS

Le TITULAIRE s'engage à :

- Fournir un système d'alarme neuf pour travailleur isolé (PTI).
- Fournir à son personnel une carte individuelle de service.
- Fournir l'emploi du temps des agents de gardiennage en poste sur tous les sites.
- Envoyer mensuellement (à la fin de chaque mois civil pour le mois suivant) le planning des rondes extérieures (dates et horaires).
- Envoyer mensuellement (à la fin de chaque mois civil) le relevé des rondes intérieures et extérieures effectuées le mois précédent (dates et heures).
- Informer son personnel du règlement intérieur.
- S'assurer que son personnel fait un usage strictement professionnel des équipements qui lui sont confiés (notamment informatiques et téléphoniques). Il est précisé que le téléchargement de fichiers ou l'utilisation de moyens de stockage externe sont strictement interdits sur le poste informatique et vidéo mis à disposition.
- S'assurer que son personnel ne pratique pas d'activité de loisirs au sein des établissements du pouvoir adjudicateur.
- Répondre à toute demande ponctuelle de gardiennage complémentaire (jour, nuit, week-end ou jour férié) effectuée avec au moins 72h de délai de prévenance (sauf cas d'urgence).
- Transmettre au pouvoir adjudicateur (à chaque modification de celle-ci) la grille des salaires de la Convention collective nationale des entreprises de prévention et de sécurité en vigueur dans son établissement.
- Communiquer au pouvoir adjudicateur la liste des moyens matériels mis en œuvre pour la bonne exécution du présent marché. Cette liste sera annexée à l'offre et mise à jour au fur et à mesure des évolutions.
- Maintenir en bon état de propreté et de rangement le poste de sécurité.
- Tenir à jour les documents affichés au poste de sécurité.

Compte tenu de la plage horaire demandée le TITULAIRE devra prévoir un nombre d'agents suffisant pour la mission (respect du code du travail et de la convention collective).

ARTICLE 16. CONTROLES DES PRESTATIONS

Il est précisé que le contrôle des prestations est prévu de la manière définie ci-après.

Quotidiennement un compte-rendu des prises de service des agents en poste sur les sites du pouvoir adjudicateur sera effectué auprès du Responsable du pouvoir adjudicateur, au plus tard dans la demi-heure qui suit la prise de poste.

Toute anomalie devra être consignée et une solution de substitution à toute absence devra être apportée dans les meilleurs délais.

Régulièrement, des vérifications de la bonne exécution des prestations sont conduites. Ces vérifications visent à examiner la conformité qualitative et quantitative des prestations exécutées aux prestations commandées.

Ainsi, les contrôles consistent essentiellement à vérifier l'adéquation entre :

- Les dispositions contractuelles exprimées dans le présent CCTP, le CCAP, ou le mémoire Technique du titulaire (et leurs annexes, le cas échéant) ;
- La situation réellement observée sur le terrain.

Les contrôles peuvent donc porter notamment sur les points suivants :

- constatation de la présence du ou des agents ;
- vérification des horaires (prises et fins de service) ;
- connaissance par le personnel des consignes et des procédures édictées par le pouvoir adjudicateur ;
- connaissance et bonne utilisation des matériels mis à disposition ;
- comportement du personnel à l'égard du public et des agents du pouvoir adjudicateur ;
- présentation et attitude de l'agent ;
- si l'agent est un conducteur canin, la fourniture de toute information relative à l'animal ;
- la vigilance des agents.

Un rapport mensuel sera transmis par le titulaire au pouvoir adjudicateur.

16.1. Vérifications sans le titulaire

Un contrôle permanent de la qualité de la prestation assurée par le Titulaire est réalisé par le pouvoir adjudicateur.

Chaque dysfonctionnement constaté fait l'objet d'un signalement immédiat au titulaire.

Selon sa nature, le dysfonctionnement constaté peut donner lieu à l'application d'une pénalité telle que prévue au CCAP.

16.2. Contrôle contradictoires avec le titulaire

Des contrôles seront organisés de façon contradictoire entre l'entreprise Titulaire et le pouvoir adjudicateur. Ces contrôles contradictoires sont à l'initiative du pouvoir adjudicateur.

La non-présentation de l'agent d'encadrement donnera lieu à l'application de pénalités décrites au CCAP.

16.3. Autocontrôle par le titulaire

Le titulaire met en place un système **d'autocontrôle mensuelle**.

Le titulaire fournit au pouvoir adjudicateur la liste de tous les points contrôlés et les heures des contrôles des prestations.

Le nombre et la position des points de contrôle peuvent être déterminés par le pouvoir adjudicateur.

ARTICLE 17. PRESTATION DE REVERSIBILITE

17.1. Principes de réversibilité

En cas de résiliation du marché, quelle qu'en soit la cause, terme normal ou résiliation anticipée, le titulaire s'engage à honorer sans réserve l'ensemble de ses prestations, et ce jusqu'à leur parfaite exécution.

Le titulaire s'engage ainsi à assurer la réversibilité des prestations qu'il fournit au pouvoir adjudicateur, afin de permettre à ce dernier de les reprendre ou de les faire reprendre par un tiers dans les meilleures conditions et sans discontinuité de l'activité.

Le processus de réversibilité constitue un projet qui doit être mené en étroite collaboration entre le titulaire et le pouvoir adjudicateur.

Le titulaire s'engage à fournir au pouvoir adjudicateur toute l'assistance nécessaire dans le cadre d'une phase dite de restitution (de la connaissance et de la responsabilité opérationnelle).

D'un point de vue général, le titulaire s'engage, en fin de marché, à ce que les locaux, installations et équipements soient restitués dans l'état où il les a pris, conformément aux procès-verbaux de prise en charge, à l'exception près de la vétusté normale.

17.2. Continuité de service

Le titulaire contribuera à assurer la continuité du service et de l'ensemble des prestations de sécurité / sûreté, de sorte à éviter toute interruption de service.

Le titulaire s'engage à maintenir les personnels nécessaires à la bonne exécution du marché pendant toute la période de mise en œuvre de la réversibilité, tant en nombre qu'en qualité.

Le titulaire apportera son assistance au pouvoir adjudicateur ou à toute autre personne désignée par ce dernier, pour faciliter le transfert des prestations. Cette assistance comportera également tous les transferts de savoir-faire, de documentation nécessaire à l'exécution des prestations.

Les prestations inhérentes à la mise en œuvre de la réversibilité seront exécutées selon les modalités définies au plan de réversibilité.

17.3. Plan de réversibilité

Les Parties conviennent de définir et valider ensemble un Plan de Réversibilité, sur la base d'une proposition du titulaire, proposition transmise au pouvoir adjudicateur dans les deux (2) mois qui suivent la date de notification du marché.

Ce plan de réversibilité comprendra notamment les rubriques suivantes :

- Taches à réaliser,
- Échéances cibles,
- Livrables,
- Rétro-planning

17.4. Programme de réversibilité

La phase de réversibilité est déclenchée automatiquement deux (2) mois avant la date de fin du marché, qu'il s'agisse du terme contractuel ou d'une date de résiliation anticipée.

Le démarrage de la phase de réversibilité n'exonère pas le titulaire de ses responsabilités concernant la réalisation de l'ensemble des missions d'exploitation courante, et ce jusqu'au terme du marché.

La phase de réversibilité n'est considérée terminée que lorsque le titulaire a répondu à l'ensemble des obligations présentées ci-après (étape validée par la signature d'un accord de fin de réversibilité).

La phase de réversibilité peut donc se prolonger après l'expiration du marché si toutes les actions demandées n'ont pas été réalisées à cette date.

17.5. Accompagnement du prestataire entrant

Le titulaire s'engage à initier le personnel du nouveau titulaire avant expiration du présent marché.

Pendant toute la phase de réversibilité, le titulaire a l'obligation d'accompagner le nouveau prestataire dans sa découverte du périmètre. Cela passe notamment par :

- la communication de tous les documents et instructions reçues, au nouveau prestataire,
- l'autorisation du personnel du nouveau prestataire d'accéder aux installations et locaux,
- la présentation au personnel du nouveau prestataire de la totalité des installations techniques prises en charge dans le cadre du marché,
- la transmission au nouveau prestataire l'ensemble des codes d'accès, mots de passe, identifiants des systèmes.

Les prestations rattachées à ces périodes d'initiation ne feront pas l'objet d'une rémunération supplémentaire au forfait annuel.

17.6. Dossier individuel du personnel

Le titulaire s'engage à fournir dans les six (6) derniers mois avant la date de fin du marché, sur demande du pouvoir adjudicateur, les fiches individuelles de chaque personne intervenant sur le site comprenant :

- Date d'embauche (déterminant l'ancienneté)
- Date d'affectation sur le site
- Horaires moyens effectués (dans l'entreprise, sur le site)
- Affectation exclusive sur le site
- Qualification
- Coefficient, niveau, échelon
- Rémunération brute mensuelle
- Décomposition de la rémunération : fixe de base, prime d'ancienneté, nature et montant des primes constantes (mensuelles) soumises à cotisation

17.7. Délais et livrables

Le titulaire devra fournir au pouvoir adjudicateur, au plus tard trente (30) jours calendaires avant l'expiration du marché, l'ensemble de la documentation générée tout au long du marché en version dématérialisée sur un support numérique (disque dur, DVD...).

Les éléments à transmettre sont les suivants (sans que cette liste ne soit exhaustive) :

- les consignes et les procédures de sécurité,
- les PV de prise en charge des équipements,
- les livrets d'accueil.
- les calendriers des prestations,
- l'historique de la main courante.
- l'ensemble des reporting émis pendant toute la durée du marché,
- l'ensemble de la documentation technique, plans, schéma, ...



Le non-respect des obligations définies ci-avant, pourra conduire à l'application de pénalités telles que définies à l'article du C.C.A.P. traitant des pénalités.

ARTICLE 18. RESPECT DES REGLES D'HYGIENES ET DE SECURITES

18.1. Respect des règles applicables sur les sites

Le Titulaire s'engage à faire respecter par l'ensemble des intervenants les règles applicables au sein de la CPAM, en matière d'hygiène et de sécurité, notamment en termes de tenue et de comportement. Il leur dispense les formations de sécurité nécessaires à la réalisation des prestations objet du marché, à sa charge.

En particulier, le Titulaire s'engage à ce que les règles suivantes soient respectées :

-  Interdiction d'introduire et de consommer des boissons alcoolisées dans les locaux ou d'y pénétrer en état d'ivresse.
-  Tenue vestimentaire en bon état de propreté, identifiant le Titulaire et l'activité de sécurité privée

- ✚ Détenition d'une carte professionnelle en cours de validité
- ✚ Interdiction de fumer dans les locaux.
- ✚ Interdiction de tenir des réunions, en dehors de celles prévues par le présent marché, dans l'enceinte de l'établissement.
- ✚ Interdiction d'introduire des marchandises destinées à la vente.
- ✚ Interdiction de solliciter ou de recevoir de quiconque un pourboire.
- ✚ Interdiction de faire pénétrer une personne autre que les intervenants désignés.
- ✚ Le Titulaire fournit au Pouvoir Adjudicateur la liste nominative du personnel d'encadrement qui est seul habilité à recevoir les instructions. Pour des raisons de sécurité, cette liste doit toujours être à jour.

18.2. Equipement de protection

Le titulaire dote le personnel d'exécution d'un vêtement de travail réglementaire et adapté à la fonction, éventuellement de protection (ex : tenue résistante au feu pour les agents de sécurité), sur lequel figure l'insigne spécifique de l'entreprise. Il dote également son personnel des E.P.I. (équipements de protection individuelle) nécessaires à l'exécution de ses prestations (chaussures de sécurité...).

Les uniformes seront classiques, mixtes et seront différenciés entre la sécurité incendie et la sûreté. Pour la sûreté, la tenue devra être accueillante et décontractée.

Le titulaire proposera, dans son offre, différents modèles de vêtements de travail. Ces derniers devront être en adéquation avec la spécificité des lieux et l'image qu'ils véhiculent. Le choix des tenues sera communiqué au titulaire lors de la notification du marché.

En outre, tout le personnel du titulaire intervenant sur le site, y compris le personnel d'encadrement, doit porter en permanence un insigne spécifique permettant d'identifier l'entreprise, le nom de la personne et sa fonction. Aucun agent n'est admis s'il n'est pas revêtu de son vêtement de travail, s'il est démuné de son insigne ou s'il présente une tenue négligée.

Les équipements de protection individuelle et collective nécessaires à l'exécution des prestations dans le respect des conditions de sécurité et d'hygiène sont à la charge de l'entreprise intervenant.

L'entreprise Titulaire équipe son personnel travaillant seul du matériel nécessaire à la Sécurité du travailleur isolé (liaison radio, dispositif "homme à terre",).

Concernant la protection du travailleur isolé, le Titulaire doit prendre toute disposition utile pour être conforme aux stipulations du décret n°2008-244 du 07 mars 2008, repris dans l'article R4512-13 du code du travail.

18.3. Règles de sécurité

Le titulaire et ses sous-traitants devront se conformer aux consignes de sécurité ou d'utilisation pouvant être délivrées par le pouvoir adjudicateur.

MATERIELS :

Les matériels, appartenant au titulaire ou mis à sa disposition par le pouvoir adjudicateur, doivent être tenus en bon état de marche et seront régulièrement contrôlés.

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

BIENS :

Toutes précautions sont prises pour que l'état des meubles, immeubles, aménagements, machines, etc. ne soit pas altéré par les opérations réalisées par le personnel du titulaire et en particulier lors des essais de fonctionnement.

Il est rigoureusement interdit au personnel du titulaire de manipuler les appareils et matériels se trouvant dans les locaux sauf avec l'autorisation du pouvoir adjudicateur ou de son représentant.

PERSONNES :

Le titulaire instruit son personnel sur les règles de sécurité du travail, tant générales que particulières.

Le titulaire veille à faire observer, par son personnel, les règles de sécurité du travail.

DISCIPLINE :

Le titulaire s'engage à faire respecter auprès de son personnel et de ses sous-traitants les règlements intérieurs et de sécurité propres au site.

Il est interdit au personnel du titulaire :

- d'utiliser un autre téléphone que celui réservé aux agents, sans autorisation du pouvoir adjudicateur ou de son représentant,
- de prendre des repas à l'intérieur des locaux, hormis dans le local mis à leur disposition à cet effet, et uniquement pour le personnel assurant une permanence,
- de fumer dans l'enceinte et aux abords des sites,
- d'apporter du feu sous une forme quelconque (feu nu, point chaud, appareil susceptible de produire une étincelle...),
- de provoquer du désordre sur les lieux du travail et leurs dépendances,
- de tenir des réunions dans l'enceinte des locaux,
- de manquer de respect aux usagers,
- de se faire aider, dans l'exécution de son travail, par une personne étrangère à l'entreprise.

Cette liste n'est pas exhaustive. Plus généralement, le TITULAIRE doit se conformer aux règles de bonne conduite et aux règles de l'art inhérentes à l'exercice de ses missions.

18.4. Plan de prévention

Les prescriptions relatives à l'hygiène et à la sécurité sont appliquées conformément au Code du Travail, articles R4511-1 à R4514-10.

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 du marché, l'application desdites dispositions relevant totalement de la responsabilité du titulaire.

Le titulaire établit un plan de prévention à l'issue de la visite d'inspection commune des équipements, réalisée avant le démarrage des prestations.

Ce plan de prévention est réalisé à partir d'un cadre proposé par le pouvoir adjudicateur, et indique de façon précise et détaillée :

- les mesures prévues pour intégrer la sécurité à l'égard des principaux risques courus par le personnel tant dans les modes opératoires lors de leur définition, que dans les différentes phases d'exécution des travaux. Il explique en particulier les moyens de prévention concernant, d'une part, les chutes de personnel et de matériaux, d'autre part, les circulations verticales et horizontales d'engins,
- les mesures concourant à une bonne hygiène de travail.

Le plan de prévention est tenu à jour par le titulaire qui est tenu d'en signaler les modifications au pouvoir adjudicateur.

Le titulaire s'engage aussi à faire respecter par son personnel le règlement intérieur du site. Son non-respect engage sa responsabilité.

A cet effet, le titulaire informe son personnel qu'il doit prendre connaissance des « consignes particulières du site » auprès du pouvoir adjudicateur.

ARTICLE 19. REPRISE DU MATERIELS ET EQUIPEMENTS

Un procès-verbal contradictoire de l'état des lieux et des matériels ou équipements est établi au début et à la fin de l'exécution du marché.

Le titulaire s'engage à laisser en fin d'exécution du marché, les matériels en état normal de fonctionnement.

Les équipements, matériels et locaux mis à disposition du personnel du titulaire pour effectuer les missions qui lui sont confiées, sont placés sous sa responsabilité.

En cas de dégradation des équipements ou des locaux faisant suite à une mauvaise utilisation, il est demandé au titulaire d'assumer les frais de réparation ou de remplacement du matériel hors usage.

En général, toute dépense pour remise en état des équipements, des installations ou documents provenant d'un manquement du titulaire aux obligations du présent marché, lui est retenue ou facturée.

NOTA : La perte d'une passe générale peut entraîner le remplacement de l'ensemble des canons de serrures du site aux frais du titulaire.

ARTICLE 20. LOCAUX MIS A DISPOSITION DU TITULAIRE

Un accord concernant la fourniture et l'utilisation d'un local mis à la disposition du personnel du titulaire conformément à la réglementation du travail en vigueur (vestiaires, douches, lavabos, WC...) est établi, sous réserve des disponibilités, entre le pouvoir adjudicateur et le titulaire à la notification du marché.

Ces locaux sont mis à la disposition du titulaire qui en assure la surveillance et la maintenance en bon état de propreté.

Ces locaux ne peuvent être utilisés que pour l'exécution de ce marché.

Le pouvoir adjudicateur se réserve le droit d'accès à ces locaux.

Le pouvoir adjudicateur se réserve également la possibilité de les échanger contre d'autres locaux sous réserve de proposer d'autres locaux satisfaisant aux exigences réglementaires.

Le titulaire prend les locaux dans l'état où ils lui seront remis par le pouvoir adjudicateur, sans pouvoir exercer aucun recours contre celui-ci, ni faire aucune réclamation pour quelque cause que ce soit.

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

ARTICLE 21. LE PERSONNEL DU TITULAIRE

21.1. Le chargé d'affaire

Le titulaire affecte un Responsable pour l'encadrement de son personnel et le suivi des prestations :

- Il est un cadre du titulaire nommément désigné, extérieur au personnel détaché sur le site ;
- Il dispose d'une qualification SSIAP 3 ou peut s'appuyer, dans l'encadrement de l'entreprise, sur une personne disposant de cette qualification ;
- Il est l'interlocuteur privilégié du pouvoir adjudicateur et participe aux réunions d'exploitation organisées par le pouvoir adjudicateur ;
- Il est présent sur toute convocation du pouvoir adjudicateur et aura un pouvoir de décision suffisant pour engager la responsabilité du titulaire;
- Il est remplacé immédiatement en cas d'absence ;

21.2. Personnel sur site

Le personnel d'intervention et de remplacement nommément désigné par le titulaire, en vue de l'exécution des prestations du présent marché, doit être préalablement agréé par le pouvoir adjudicateur. Il est le seul autorisé à intervenir sur le site.

Conformément à la loi n°83-629 du 12 juillet 1983 modifiée réglementant les activités privées de sécurité, au décret n°2005-1122 du 6 septembre 2005 modifié relatif à l'aptitude professionnelle des dirigeants et des salariés des entreprises exerçant des activités de surveillance et de gardiennage, et au décret n°2009-137 du 9 février 2009, l'intégralité des agents doivent être titulaires de la carte professionnelle.

Dans l'hypothèse d'emploi de salariés de nationalité étrangère par le titulaire, d'une part les travailleurs étrangers doivent être munis du titre les autorisant à exercer une activité salariée en France lorsque la possession de ce titre est exigée, en vertu soit de dispositions législatives ou réglementaires, soit de

traités ou accords internationaux. D'autre part, le titulaire s'engage par la signature du présent contrat à remettre, au pouvoir adjudicateur QINZE (15) jours au moins avant la date de la première intervention, la liste nominative du personnel d'intervention, comprenant les salariés étrangers employés par le titulaire et les autorisations de travail mentionnées à l'article L 5221-2 du code du travail. Cette liste sera tenue à jour et sera transmise tous les mois au pouvoir adjudicateur.

A cette liste sont joints :

- les agréments de la Préfecture visés par le décret n°2002-329 du 8 mars 2002 modifié, relatif à l'habilitation et à l'agrément des agents pouvant procéder aux palpations de sécurité. Au moins un agent sur site devra posséder cette habilitation aux heures d'ouverture,
- les attestations sur l'honneur, datées et signées par le chef d'entreprise, confirmant que chaque intervenant du titulaire, possède un casier judiciaire vierge. Une attestation nominative par intervenant est exigée.

Il convient de rappeler que de nombreuses prestations définissent des obligations de résultat. Il appartient au titulaire dans le cadre du marché, de définir le nombre, les durées et horaires de présence, et la qualité du personnel mis en place pour faire face à ses obligations contractuelles.

Le titulaire est responsable de la qualification, dans la limite du minimum défini par le présent C.C.T.P., et du choix de sa main d'œuvre. La qualification de tout le personnel intervenant sur le site doit pouvoir être vérifiée par le pouvoir adjudicateur. Le titulaire remet donc au pouvoir adjudicateur tous les certificats relatifs aux qualifications d'accès et d'exploitation des systèmes de sécurité incendie demandées au présent marché ou tout autre certificat de qualification de niveau supérieur.

Le personnel d'intervention du titulaire est soumis :

- aux dispositions générales prévues par la législation du travail,
- aux règles qui sont appliquées au personnel extérieur intervenant sur le site.

Le pouvoir adjudicateur se réserve le droit à tout moment et sans avoir à s'en justifier de demander le remplacement de tout membre du personnel du Titulaire ou même de lui refuser l'accès des lieux en tout ou partie.

Conformément au présent C.C.T.P., le projet d'organisation, précisant les effectifs, les qualifications, le nombre d'heures prévisionnelles, remis par le titulaire avec son offre est contractuel. Ces éléments constituent les moyens minimaux à mettre en œuvre.

Le titulaire doit obligatoirement soumettre à une visite médicale d'embauche tout nouvel agent, avant sa prise de fonction, ou au plus tard avant la fin de la période d'essai. Il soumet, par ailleurs son personnel aux examens médicaux périodiques prévus par la législation en vigueur. Les dates de ces examens, l'identité des agents et la conclusion du médecin du travail sur leur aptitude physique sont consignées par le titulaire sur un registre spécial.