

CAHIER DES CLAUSES TECHNIQUES PARTICULIERES

Objet du Marché :

PRESTATIONS DE SECURITE ET SURETE

| ETABLI PAR | APPROUVE PAR |
|---|---|
| Franck LAURENCE <i>Chargé de Sécurité</i> | Dominique DARIEN <i>Directeur Adjoint</i> |
| Philippe LANGE <i>Responsable du Service Patrimoine</i> | |

10 janvier 2025

SOMMAIRE

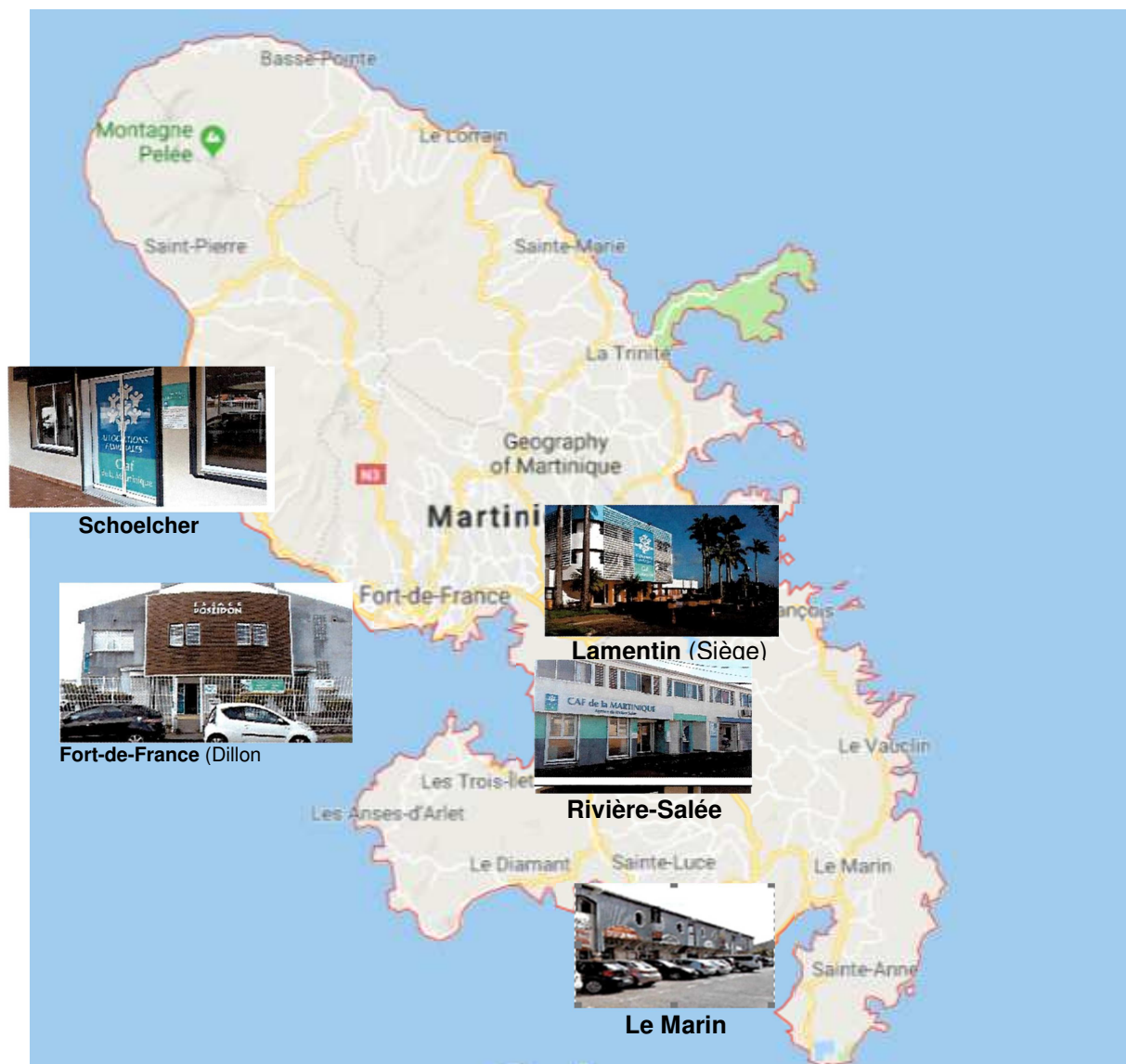
| | | |
|--------|---|----|
| 1. | PRESENTATION DE L'ORGANISME | 3 |
| 2. | OBJET DU MARCHE..... | 4 |
| 2.1. | Lot 1 : Prestation de Sécurité, de Sûreté et de remplacement du concierge | 4 |
| 2.1.1. | Sécurité et Sureté (prestation forfaitaire) | 4 |
| 2.1.2. | Remplacement du concierge (prestation à la commande) | 4 |
| 2.2. | Lot 2 : Prestation d'ouverture et fermeture des centres | 4 |
| 3. | PRESTATIONS ATTENDUES | 5 |
| 3.1. | Lot 1 : Prestation de sécurité, de sûreté et de remplacement du concierge | 5 |
| 3.1.1. | La prestation de sécurité et de sûreté des sites | 5 |
| 3.1.2. | Le remplacement du concierge | 6 |
| 3.1.3. | Prestations exceptionnelles | 6 |
| 3.2. | Lot 2 : Prestation d'ouverture et fermeture des ce sites extérieurs de la CAF | 7 |
| 4. | CONTRAINTES ET EXIGENCES TECHNIQUES | 8 |
| 4.1. | Obligation de l'exploitant | 8 |
| 4.1.1. | Lot 1 : Prestation de sécurité et de sureté..... | 8 |
| 4.1.2. | Lot 2 : Prestation d'ouverture et de fermeture des sites extérieurs | 9 |
| 4.2. | Pénalités | 10 |
| 4.3. | Fréquences des prestations/Planning | 10 |
| 4.3.1. | Lot 1 : L'agent de sécurité et de Sûreté des sites | 10 |
| 4.3.2. | Lot 1 : Prestation de remplacement du concierge | 10 |
| 4.3.3. | Lot 2 : Prestation de mise en sécurité des sites | 10 |
| 4.4. | Responsabilités sociales et environnementales | 11 |
| 4.4.1. | Volet social | 11 |
| 4.4.2. | Volet environnemental | 11 |
| 5. | CRITERES DE SELECTION DES OFFRES..... | 12 |

1. PRESENTATION DE L'ORGANISME

La Caisse d'Allocations Familiales de la Martinique est un organisme de droit privé qui assure une mission de service public et est de ce fait soumis au code des marchés publics.

Elle gère un flux maîtrisé d'allocataires et des espaces libre-service sont mis à disposition du public.

Ses locaux sont actuellement répartis sur cinq sites :



2. OBJET DU MARCHE

La branche Famille de la Sécurité Sociale a initié en 2015 la mise en place d'une politique qui garantit la continuité de ses missions, de protéger ses salariés et d'améliorer ses sûretés. Le contexte fortement troublé par la multiplication des attentats sur le territoire national, des violences et des incidents souligne la nécessité d'élever le niveau de sûreté des organismes.

A cette fin, la Caisse d'Allocations Familiales de la Martinique a engagé une démarche de sûreté afin d'améliorer la protection des personnes et des biens.

Pour ce faire, des procédures, des consignes, des règles et recommandations transmises par la Caisse Nationale d'Allocations Familiales sont déclinées au niveau local et prises en compte dans le présent CCTP.

Il s'agit d'un marché à bon de commande, composé de 2 lots :

2.1. Lot 1 : Prestation de Sécurité, de Sûreté et de remplacement du concierge

2.1.1. Sécurité et Sureté (prestation forfaitaire)

Le présent marché concerne la prestation de sécurité, de gardiennage et de sureté des sites de la Caisse d'Allocations Familiales de la Martinique dont le siège est situé à Place d'Armes – BP 421, 97291 Le LAMENTIN Cedex et les agences identifiées au 1. Il s'agit de la présence d'un ou plusieurs agents de sécurité sur les sites.

2.1.2. Remplacement du concierge (prestation à la commande)

Seul le siège de Place d'Armes au Lamentin est concerné par ce remplacement. Le concierge sera remplacé, lors de ses absences pour congés annuels, arrêt travail, formation ou autre motif.

2.2. Lot 2 : Prestation d'ouverture et fermeture des centres

Seuls les sites extérieurs sont concernés par cette prestation.

Il s'agit, **à horaire fixe**, de l'ouverture le matin avant l'arrivée du premier agent et de la fermeture après le départ du dernier agent des sites extérieurs de la CAF.

La mise en sécurité du site fait partie de cette prestation.

3. PRESTATIONS ATTENDUES

Le présent contrat est établi avec « obligation de résultats ».

3.1. Lot 1 : Prestation de sécurité, de sûreté et de remplacement du concierge

Le présent lot concerne la prestation de sécurité, de gardiennage et de sureté du siège et des antennes de la Caisse d'Allocations Familiales de la Martinique. Il s'agit de la mise à disposition par le prestataire d'au moins un agent de sécurité sur chacun des sites.

3.1.1. La prestation de sécurité et de sûreté des sites

Cette prestation vise à garantir la sécurité des personnes et des biens, ainsi qu'à maintenir un environnement de travail sûr et sécurisé.

Elle inclue les tâches suivantes :

- **Contrôle d'accès** : Vérification des identités et des autorisations d'entrée des prestataires ;
- **Accueil et orientation** : Accueil et orientation des visiteurs vers les services appropriés ;
- **Surveillance des locaux** : Surveillance des zones sensibles pour prévenir les intrusions, les vols et les actes de vandalisme ;
- **Gestion des incidents** : Intervention en cas d'incidents ou de situations d'urgence ;
- **Rondes de sécurité** : Effectuer des rondes régulières pour s'assurer que tout est en ordre et signaler toute anomalie ;
- **Tenue des registres** : Maintien des registres de sécurité, y compris la main courante et les rapports d'incidents ;
- **Respect des consignes de sécurité** : Application stricte des consignes de sécurité et des procédures d'urgence ;
- **Communication** : Coordination avec le chargé de sécurité et les services d'urgence si nécessaire.

3.1.2. Le remplacement du concierge

Cette prestation concerne uniquement le siège de Place d'Armes au Lamentin et vise à assurer la continuité des services en l'absence du concierge pour congés annuels, arrêt de travail, formation ou autre motif.

Elle inclut les tâches suivantes :

- **Ouverture du siège** : Assurer l'ouverture quotidienne du siège avant l'arrivée du premier agent
 - o **Mise hors service des systèmes de sécurité et de sûreté** : Désactiver les systèmes de sécurité et de sûreté en début de journée ;
 - o **Ronde d'ouverture de site** : Effectuer une ronde pour vérifier l'état du site à l'ouverture ;
 - o **Rédaction et transmission d'un rapport d'ouverture de site** : Documenter les observations et les actions prises lors de l'ouverture ;
- **Gestion du portail d'entrée** : Gérer l'ouverture et la fermeture du portail en fonction des heures de la journée ;
- **Accueil et orientation des visiteurs** : Accueillir et orienter les visiteurs en dehors des horaires de réception du public ;
- **Fermeture du siège** : Assurer la fermeture quotidienne du siège après le départ du dernier agent
 - o **Ronde de fermeture de site** : Effectuer une ronde pour vérifier l'état du site avant la fermeture ;
 - o **Mise en service des systèmes de sécurité et de sûreté** : Réactiver les systèmes de sécurité et de sûreté en fin de journée ;
 - o **Rédaction et transmission d'un rapport de fermeture de site** : Documenter les observations et les actions prises lors de la fermeture ;

3.1.3. Prestations exceptionnelles

Dans le cadre de ses missions, la CAF pourra être amenée à commander des prestations exceptionnelles de courtes (moins d'une journée) ou moyennes durées (plusieurs jours consécutifs)

Ces prestations pourront être assurées les jours ouvrés, les weekends et les jours fériés.

Elles feront l'objet de bons de commande émis au fur et à mesure des besoins du pouvoir adjudicateur.

Les horaires ainsi que la durée seront précisés dans la lettre de commande et/ou dans le cahier de consignes de chaque site.

La CAF peut solliciter le recours d'agents de sécurité supplémentaires, notifié par lettre de commande, sur la base des prix mentionnés à l'annexe 1 de l'acte d'engagement. Cette prestation pourra être demandée à minima 48 h maximum avant la date du besoin.

3.2. Lot 2 : Prestation d'ouverture et fermeture des ce sites extérieurs de la CAF

Cette prestation concerne uniquement les sites extérieurs de la CAF situés à Sainte-Catherine (Fort-de-France), Dillon (Fort-de-France), Rivière-Salée et Marin. Le nombre et la localisation des sites peuvent évoluer en fonction des besoins de la CAF.

Elle inclut les tâches suivantes :

- **Ouverture du site** : Assurer l'ouverture des sites le matin avant l'arrivée du premier agent ;
 - **Mise hors service des systèmes de sécurité et de sûreté** : Désactiver les systèmes de sécurité et de sûreté en début de journée ;
 - **Ronde d'ouverture de site** : Effectuer une ronde pour vérifier l'état du site à l'ouverture ;
 - **Rédaction et transmission d'un rapport d'ouverture de site** : Documenter et transmettre les observations et les actions prises lors de l'ouverture ;
- **Fermeture du site** : Assurer la fermeture des sites le soir après le départ du dernier agent ;
 - **Ronde de fermeture de site** : Effectuer une ronde pour vérifier l'état du site avant la fermeture ;
 - **Mise en service des systèmes de sécurité et de sûreté** : Réactiver les systèmes de sécurité et de sûreté en fin de journée ;
 - **Fermeture du site** : Assurer la fermeture des sites après le départ du dernier agent ;
 - **Rédaction et transmission d'un rapport de fermeture de site** : Documenter et transmettre les observations et les actions prises lors de la fermeture.

4. CONTRAINTES ET EXIGENCES TECHNIQUES

4.1. Obligation de l'exploitant

4.1.1. Lot 1 : Prestation de sécurité et de sureté

▪ **Profil et compétences des agents de sécurité :**

Les agents de sécurité en poste **devront impérativement** :

- ✓ Avoir un agrément valide délivré par le CNAPS (Conseil National des Activités privées de Sécurité) ;
- ✓ Être titulaire du diplôme de SSIAP1 (il devra justifier à tout moment de l'actualisation de ses compétences en matière de secourisme et d'incendie) ;
- ✓ Avoir une bonne condition physique (station debout fréquente) ;
- ✓ Avoir une bonne maîtrise de la langue française.

Ils devront démontrer les qualités suivantes :

- ✓ Respect strict des consignes ;
- ✓ Maîtrise de soi ;
- ✓ Respect des règles morales et civiques ;
- ✓ Rigueur ;
- ✓ Ponctualité ;
- ✓ Capacité à tenir à jour les différents documents de sécurité (registre de sécurité, main courante) ;
- ✓ Sens de l'observation et capacité d'adaptation.

▪ **Tenue vestimentaire des agents de sécurité :**

Les agents de sécurité doivent porter une tenue particulière dans l'exercice de leurs fonctions. Celle-ci doit ne doit entraîner aucune confusion avec les tenues des agents des services publics, notamment de la police nationale, de la gendarmerie, des douanes et des polices municipales.

Cette tenue doit comporter au moins un insigne, reproduisant la dénomination ou le sigle de l'entreprise, placé de telle sorte qu'il reste apparent en toutes circonstances.

▪ **Exécution de la prestation :**

L'agent de sécurité devra strictement observer son poste de travail, tel qu'il est défini dans le cahier de consignes.

Il appartient au prestataire de s'assurer de la présence de son personnel et de pourvoir au remplacement de celui-ci.

Pour ce faire, il devra justifier d'un dispositif de gestion, de contrôle de la prise et fin de service de l'agent, par l'employeur et par la CAF.

▪ **Respect des horaires d'ouverture et remplacement des agents absents :**

Le prestataire est tenu de respecter strictement les horaires d'ouverture définis dans le cahier des charges. En cas d'absence d'un agent de sécurité, le prestataire doit assurer son remplacement dans l'heure qui suit afin de garantir la continuité du service.

▪ **Révocation d'un agent de sécurité :**

L'organisme se réservera le droit de demander au titulaire, le remplacement de tout membre de son personnel ayant manifestement manqué gravement aux consignes du présent marché.

Chaque nouvel agent de sécurité devra recevoir une formation d'intégration. Elle portera sur les points énumérés ci-après :

- Visite approfondie du site : connaissance des systèmes de sécurité incendie, vidéo-protection et intrusion sur le site, interprétation des alarmes ou dérangements pouvant se présenter ;
- Prise de connaissance des consignes générales et particulières de l'organisme ;

4.1.2. Lot 2 : Prestation d'ouverture et de fermeture des sites extérieurs

▪ **Profil et compétences des agents de sécurité :**

L'agent de sécurité en poste intervenant **devra impérativement** être le suivant :

- ✓ Maîtrise de la langue française
- ✓ Respect strict des consignes (horaires précis d'ouverture et de fermeture)
- ✓ Maîtrise de soi
- ✓ Respect de règles morales et civiques
- ✓ Ponctualité
- ✓ Utilisation et tenue correcte d'une main courante électronique
- ✓ Sens de l'observation et capacité d'adaptation

Aucun diplôme, n'est exigé pour la prestation dont il est question ici ; Toutefois, les intervenants de la prestation devront être sensibilisés et formés aux questions de sûreté nationale en cours (Vigipirate...).

Des rencontres régulières seront organisées entre la CAF et le prestataire afin de garantir la qualité de la prestation.

▪ **Tenue vestimentaire :**

Les agents d'intervention doivent porter une tenue particulière dans l'exercice de leurs fonctions. Celle-ci doit ne doit entraîner aucune confusion avec les tenues des agents des services publics, notamment de la police nationale, de la gendarmerie, des douanes et des polices municipales.

Cette tenue doit comporter au moins un insigne, reproduisant la dénomination ou le sigle de l'entreprise, placé de telle sorte qu'il reste apparent en toutes circonstances.

- **Respect des horaires d'ouverture/fermeture :**

Le prestataire est tenu de respecter strictement les horaires d'ouverture/fermeture définis dans le cahier des charges. En cas d'absence, le prestataire doit pouvoir assurer la prestation dans l'heure qui suit afin de garantir la continuité du service.

4.2. Pénalités

(Commun à tous les lots)

L'ouverture de l'accueil au public étant conditionnée par les prestations et conformément aux horaires mentionnés au présent CCTP, tout retard pris dans l'exécution des prestations entraînera des pénalités tel que définie au règlement de la consultation.

La Caf de la Martinique définit par retard préjudiciable au bon fonctionnement de ses services, un écart de plus de dix (10) minutes au-delà des heures décrits au présent CCTP et décompté jusqu'à l'heure effective de réalisation de la prestation.

4.3. Fréquences des prestations/Planning

4.3.1. Lot 1 : L'agent de sécurité et de Sûreté des sites

La prestation est réalisée quotidiennement tous les jours d'ouverture de l'organisme. Le planning de fermeture de la CAF sera régulièrement transmis au prestataire

Les horaires de la prestation sont :

- Pour le Siège :

Lundi, Mardi, Mercredi : 7h00 - 14h00

Jeudi : 7h00 - 12h00 et 13h30 - 17h

Vendredi : 7h00 - 14h00

- Marin - Rivière Salée - Dillon - Sainte Catherine :

Lundi, Mardi, Mercredi : 7h30 - 13h00

Jeudi et vendredi : 7h30 - 14h00

La CAF de la Martinique peut être amenée à faire évoluer les horaires des prestations en fonction de ses objectifs d'accueil de ses allocataires

4.3.2. Lot 1 : Prestation de remplacement du concierge

Les plannings de prestation de remplacement du concierge seront spécifiés par lettre de commande avec un délai de prévenance de 1 semaine.

4.3.3. Lot 2 : Prestation de mise en sécurité des sites

La mise en sécurité des sites incluant l'ouverture et la fermeture des sites, s'effectue tous les jours d'ouverture de la CAF de la Martinique. Les ouvertures et fermetures

CCTP : PRESTATION DE SECURITE ET SURETE

exceptionnelles seront communiquées au prestataire par lettre de commande avec un délai de prévenance de minimal de 24 heures.

Les horaires de la prestation sont du lundi au vendredi, pour les sites de Sainte-Catherine, Dillon, Rivière-Salée, Marin :

- Ouverture : 6h25
- Fermeture : 18h05

4.4. Responsabilités sociales et environnementales

4.4.1. Volet social

La Responsabilité Sociale et Environnemental (RSE), c'est la prise en compte par les entreprises des préoccupations sociales, environnementales et économiques dans leurs activités de gestion.

La Caf de la Martinique est favorable aux propositions innovantes qui mettent notamment en exergue des politiques telles que :

Le bien-être des salariés.

- ✓ Développement de leurs compétences ;
- ✓ Promotion de l'égalité hommes-femmes ;
- ✓ Consolidation des emplois des jeunes.

4.4.2. Volet environnemental

Du point de vue environnemental, la RSE peut aussi consister à :

- ✓ Limiter les émissions de gaz à effet de serre de l'entreprise ;
- ✓ Economiser les ressources comme le papier et l'eau ;
- ✓ Limiter la consommation d'énergie, qu'il s'agisse d'électricité, ou de carburant ;
- ✓ Prendre soin d'organiser le tri et le recyclage des déchets.

5. CRITERES DE SELECTION DES OFFRES

Critère 1 : Prix de la Prestation : (50 %)

Critère 2 : Valeur technique : (35 %)

Outil informatique proposé pour la gestion et le contrôle de la prise de poste de l'agent : modalités de détection des absences (15 %)

Organisation de la prestation : présentation générale de l'organisation des prestations, les moyens matériels dédiés, la tenue vestimentaire, la PTI (10 %)

Certificats de qualification professionnelle (10 %)

Critère 3 : Délai d'intervention : (5 %)

Délai d'intervention suite demandes inopinées ou urgentes (5%)

Critère 4 : Développement durable : (10%)

Volet Social (5 %)

Volet environnemental (5 %)