

CAHIER DES CLAUSES TECHNIQUES ET PARTICULIERES

Prestations de sécurité, de gardiennage de locaux et de contrôle d'accès sur divers sites
de l'EPMO

**LOT 2 : Prestations de services de surveillance des espaces d'accueil extérieurs et intérieurs du
musée de l'Orangerie en vue d'assurer la sécurité du musée, notamment par le respect du
règlement de visite, la gestion des flux et le contrôle Vigipirate des visiteurs**

Marché public de Services

Procédure de passation : procédure adaptée (services spécifiques) ouverte en application des dispositions
des articles L. 2123-1 et du 3° de l'article R. 2123-1 à l'article R. 2123-7 du code de la commande publique

Technique d'achat : - Accord-cadre mono-attributaire comportant une part forfaitaire et pouvant donner lieu à
l'émission de bons de commande en application du 1° de l'article L. 2125-1 et des articles R. 2162-1 à R.
2162-6 et R. 2162-13 à R. 2162-14 du code de la commande publique.

SOMMAIRE

Article 1 – Objet du marché

Article 2 – Part forfaitaire

2.1. Période de préparation

2.2. Principes généraux des prestations de surveillance de la part forfaitaire

2.2.1 - Articulation fonctionnelle entre le titulaire et l'EPMO

2.2.2 - Contrôle de la prestation

2.3. Catégories et qualifications des personnels

2.3.1 - Catégories des personnels

2.3.2 - Qualifications des personnels

2.3.3 - Dossiers individuels

2.3.4 - Administration des personnels et discipline

2.4. Effectifs, missions et postes de travail

2.4.1 - Effectifs

2.4.2 - Missions

2.4.2-1 - Cadre général

2.4.2-2 - Détails des missions

2.4.3 - Les lieux de surveillance et les postes de travail

2.4.3-1 - Jours de travail et amplitude horaire

2.4.3-2 - Désignation des lieux de travail

2.4.3-3 - Nombre de postes de travail

2.5. Moyens logistiques

2.5.1 - Moyens de communication

2.5.2 - Tenue de service

2.5.3 - Badges d'identification

2.5.4 - Restauration et lieux de pauses

2.5.5 - Vestiaires

2.5.6 - Locaux affectés au titulaire

2.5.7 – Hygiène et sécurité

Article 3 – Part à bon de commande

ARTICLE 1 : OBJET DU MARCHÉ

Le présent marché a pour objet les services de surveillance courante et de surveillance ponctuelle et/ou exceptionnelle des espaces d'accueil extérieurs et intérieurs du musée de l'Orangerie.

A titre indicatif, le musée de l'Orangerie représente :

100 employés en permanence

Il se trouve à l'intérieur du jardin des Tuileries.

Le bâtiment occupe 4 276 m² répartis sur cinq niveaux dont 2.016 m² d'espace muséographique.

La fréquentation moyenne de l'établissement est estimée à 3800 visiteurs par jour, avec des pics importants lors des premiers dimanches du mois, les lundis et lors d'expositions temporaires.

Le musée est fermé au public le mardi, le jour de Noël, le 1er mai, le 14 juillet au matin (en fonction des contraintes de fermeture du jardin des Tuileries) et le 25 décembre.

Le musée est un établissement recevant du public (ERP) de 3ème catégorie, de type Y (musée) comportant également des activités de type N (restaurant), M, S et L (salle de spectacle). La nature et le fonctionnement du musée de l'Orangerie impliquent pour le titulaire du marché un sens développé de l'accueil des publics ainsi qu'une obligation de discrétion.

Outre ses activités de présentation de collections permanentes, le musée de l'Orangerie organise des expositions temporaires ainsi que des manifestations culturelles telles que des concerts, conférences, colloques, lectures ... dont certaines sont organisées en partenariat avec d'autres institutions. Ainsi des situations particulières peuvent faire naître des besoins exceptionnels qui seront honorés dans le cadre de la part à bons de commande du présent marché.

L'EPMO entreprend des travaux dans l'espace accueil du musée de l'Orangerie à compter de janvier 2025 jusqu'en octobre 2025 : une sortie distincte de l'entrée principale du musée sera créée sur le flanc nord du bâtiment, et l'articulation des différents services dédiés à l'accueil (information, billetterie, vestiaires, contrôles) sera retravaillée.

Ces aménagements ont pour vocation de renforcer le confort de visite. Le projet d'aménagement du musée est présenté en annexe 2. Il est à noter que dans le cadre de ces travaux prévus au musée de l'Orangerie en 2025, le projet d'aménagement peut être amené à évoluer.

ARTICLE 2 : PART FORFAITAIRE

2.1 Période de préparation

Dès la notification du marché au titulaire et préalablement au démarrage des **prestations devant impérativement débiter le 18/09/2025**, il est prévu une période de préparation d'environ dix jours calendaires pour le chef d'exploitation, le chef d'équipe de chaque site.

La période de préparation comprend :

- des réunions de travail d'une demi-journée par site pour arrêter les modalités de coopération entre l'EPMO et le titulaire, notamment la planification et la vérification des modalités de mise en œuvre des prestations ; le compte-rendu de synthèse de ces réunions sera élaboré par le titulaire.

- Une formation obligatoire sur site des agents du titulaire. Elle est dispensée par les agents de l'EPMO portant sur les points suivants :

- Une présentation du contexte administratif et culturel de l'établissement
- Les consignes et procédures de sécurité
- Le règlement de visite du musée
- L'accueil des publics

- Une présentation des postes de travail suivie d'une visite du site (espaces muséographique et espaces tertiaires) pour les chefs d'équipes et l'ensemble des agents affectés au Musée de l'Orangerie.

Le prestataire devra prévoir une journée de disponibilité avant le début de la prestation pour la formation et la visite du site.

Les consignes et procédures sont communiquées au début de la prestation. Elles définissent les conditions de service et les procédures à mettre en œuvre en particulier en cas d'incident.

A noter que durant toute l'exécution du marché, la formation de tout nouvel agent du titulaire sera assurée par le personnel d'encadrement du titulaire avant toute prise de poste effective. Cette formation doit reprendre les mêmes modules de la formation initiale dispensée au titulaire par l'EPMO.

2.2 - Principes généraux des prestations de la surveillance des espaces

Impérativement à compter du 18/09/2025, le titulaire est tenu d'effectuer l'ensemble des prestations annuelles telles que définies ci-après pour le montant global et forfaitaire indiqué dans le CCAP-AE

2.2.1 : Articulation fonctionnelle entre le titulaire et l'EPMO

Les effectifs sont sous l'autorité du chef du SASS (Service de l'Accueil-Surveillance-Sécurité) ou de son adjoint et, en leur absence, des agents d'intervention et d'encadrement. Dans tous les cas, fonctionnement courant comme situations exceptionnelles ou d'urgence, une parfaite coopération est exigée des agents du titulaire.

Les représentants du SASS précités adressent leurs consignes ou remarques au chef d'équipe, qui les répercutent vers les autres agents du titulaire. Le chef du SASS ou de son adjoint voire, le cas échéant, leurs adjoints, peuvent être amenés, lorsque les circonstances l'exigent, à adresser directement leurs consignes ou remarques aux autres agents du titulaire. Ils en font dans ce cas état, dans les meilleurs délais, au chef d'équipe.

Les responsables de l'EPMO doivent aviser l'entreprise de tout risque de mouvement social et des mesures prises en conséquence. En cas de grève du personnel de l'EPMO et/ou de fermeture de l'établissement, la personne habilitée à engager le pouvoir adjudicateur ou son représentant peut dispenser le titulaire de la tenue des postes, objet du présent marché.

Les responsables de l'entreprise doivent aviser l'EPMO de tout risque de mouvement social et des mesures prises en conséquence. Le titulaire sera néanmoins tenu d'assurer les prestations objet du marché.

Lors de tout mouvement social de l'entreprise un dirigeant de l'entreprise titulaire doit impérativement être présent sur le site.

Dans tous les cas, fonctionnement courant comme situations exceptionnelles ou d'urgence, une parfaite coopération est exigée des agents du titulaire.

2.2.2 : Contrôle de la prestation

Dès l'engagement des prestations et ensuite à toute demande de l'EPMO, le titulaire communique tous les renseignements utiles, notamment :

- Autorisation d'utilisation des appareils électriques destinés à émettre des rayons X délivrée par l'Agence de Sûreté Nucléaire (ASN),
- Dossier administratif et nominatif du Conseiller en Radioprotection de niveau 2 désigné pour la mise en œuvre des mesures et moyens de prévention, conformément à **l'article R4451-112 du Code du travail** :
 - Soit une personne physique, dénommée "personne compétente en radioprotection", salariée de l'établissement ou à défaut de l'entreprise
 - Soit une personne morale, dénommée "organisme compétent en radioprotection"

Dès la notification du marché, une parfaite collaboration est exigée entre les **CRP** du titulaire et de l'EPMO.

Dès l'engagement des prestations et ensuite à toute demande de l'EPMO, le titulaire communique tous les documents qui permettent le contrôle administratif et opérationnel de la prestation :

- Récépissé de déclaration des personnels à l'URSSAF,
- Attestations du paiement des salaires,
- Le dossier individuel des agents, détaillé en point **2.3.3**

Les responsables de l'EPMO assurent le contrôle opérationnel et administratif de la prestation. Ils :

- Contrôlent le registre d'émargement et la main courante tenus par le titulaire
- Contrôlent la prise et fin des postes de l'ensemble des agents du prestataire
- Vérifient la conformité de l'organisation des postes de travail avec les documents communiqués par le prestataire
- Effectuent un contrôle régulier de l'ensemble des postes tenus par le prestataire
- Tiennent à jour le document de contrôle de la prestation « suivi du marché »
- Signalent immédiatement tout dysfonctionnement constaté au chef de site et/ou au chef d'équipe

Le titulaire s'engage à effectuer des contrôles externes réguliers de sa prestation. Ces contrôles concernent :

- L'encadrement de la prestation
- La tenue des postes
- La qualité du service
- La tenue de service
- L'utilisation des équipements mis à la disposition de ses agents (émetteurs-récepteurs, machines à RX, magnétomètres, compteurs, ...)

Les contrôles effectués doivent faire l'objet d'un compte-rendu rédigé par le titulaire aux responsables de l'EPMO. Ils doivent mentionner les mesures correctives apportées lorsque des dysfonctionnements sont constatés.

Des réunions « bilan » sont organisées par les responsables de l'EPMO deux fois par an avec la direction du titulaire.

2.3 - Catégories et qualifications des personnels

2.3.1 : Catégories de personnels

- Le chef d'équipe du musée de l'Orangerie
- Les agents de sécurité (ADS)

2.3.2 : Qualifications et formations des personnels

Les qualifications exigées sont celles définies ci-dessous :

Le chef d'équipe affecté au musée de l'Orangerie doit avoir la qualification **SSIAP 2**. Les agents de surveillance doivent avoir la qualification **SSIAP1**.

L'ensemble des effectifs affectés sur site y compris les chefs d'équipe doivent être titulaires de :

- Une qualification professionnelle CQP-APS
- Une qualification SST ou PSC1
- Une qualification d'agent de sécurité opérateur filtrage RX.

En tant qu'institution culturelle ouverte au public, l'EPMO exige la formation de l'ensemble des agents du titulaire à :

- L'accueil des publics
- La pratique de la langue anglaise

Le chef d'équipe doit justifier d'une expérience d'encadrement d'équipes ainsi que des compétences en ressources humaines et en planification dans un ou plusieurs postes précédents.

Le titulaire veille à la mise à jour des qualifications et des formations de ses agents. Il s'engage à assurer la remise à niveau de l'ensemble des qualifications et formations mentionnées ci-dessus. Le titulaire s'engage à transmettre, dans le délai fixé par l'article 2 alinéa 2.3.3 du présent CCTP, les mises à jour aux responsables de l'EPMO.

Le Musée de l'Orangerie dispose de deux tunnels d'inspection des bagages par rayons X de type RAPISCAN 620XR (documents annexes : fiches d'identification). Le titulaire doit fournir à l'EPMO l'ensemble des documents qui l'autorisent à utiliser ces équipements.

Le titulaire doit compter parmi ses effectifs internes un Conseiller en Radioprotection de niveau 2 (cf. article 2.2.2 ci-avant).

Le titulaire doit respecter la réglementation et les procédures liées à l'utilisation d'appareils électriques émettant des rayons X.

L'EPMO s'engage à former le chef d'équipe à la prise en main, au fonctionnement et à la maintenance de niveau 1 des tunnels d'inspection des bagages par rayons X de type RAPISCAN 620XR. A l'issue de cette formation, le chef d'équipe doit être en mesure de former les agents à l'utilisation spécifique de ces tunnels.

Toute affectation est soumise au préalable à l'appréciation de l'EPMO, qui peut demander la récusation des candidatures jugées inadéquates. L'absence de transmission des remises à niveau des qualifications et formations d'un agent, dans les délais impartis, peut entraîner son exclusion du site.

2.3.3 : Dossiers individuels

Le titulaire soumet à l'EPMO, dès l'entrée en vigueur du marché et à chaque demande d'affectation d'un nouvel agent, pour chaque employé, **un dossier individuel**. Chaque dossier doit comporter obligatoirement :

- Une fiche signalétique comprenant une photo récente, en couleur, en indiquant les qualifications de l'agent
- Une photocopie de la carte d'identité française/passeport ou titre de séjour de l'agent. Ces justificatifs doivent être **impérativement en cours de validité**. Tout autre document (permis de conduire, etc.) ne peut être accepté.
- Le Curriculum Vitae de l'agent mentionnant les emplois précédemment occupés dans les sociétés de surveillance avec mention de l'ancienneté, ainsi que le certificat de travail délivré par son dernier employeur, ou l'attestation d'emploi s'il fait déjà partie des effectifs de la société du titulaire
- Une photocopie de la carte professionnelle de l'agent délivrée par l'employeur. Cette carte qui comporte une photographie récente de l'agent, mentionne :
 - Le nom, les prénoms, la date de naissance et l'activité de l'agent
 - Le nom, la raison sociale et l'adresse de l'employeur ainsi que l'autorisation administrative prévue par la Loi n° 83-629 du 12 juillet 1983 réglementant les activités privées de sécurité
 - Le numéro de carte professionnelle délivrée par les autorités compétentes
- Une photocopie du diplôme SSIAP 1 ou 2, avec les attestations de recyclage
- Le certificat de qualification professionnelle CQP-APS
- L'attestation de qualification d'agent de sécurité opérateur filtrage RX
- L'attestation de qualification SST ou PSC1
- L'extrait du casier judiciaire de l'agent (bulletin n° 3)

Le dossier individuel doit être complété des documents ci-dessous :

- L'attestation de formation en accueil, elle doit obligatoirement mentionner :
 - L'organisme de formation agréé interne ou externe
 - Le nombre de jours et/ou heures de formation
 - Les modules de formation
- L'attestation de formation en anglais, elle doit obligatoirement mentionner :
 - L'organisme de formation agréé interne ou externe
 - Le nombre de jours et/ou heures de formation
 - Le niveau acquis

- Le certificat médical d'aptitude à jour délivré par l'organisme de médecine du travail compétent, attestant que l'intéressé est apte au service dans les conditions de l'arrêté du 2 mai 2005
- La déclaration sur l'honneur spécifiant ne pas avoir fait l'objet d'une condamnation non amnistiée et n'être l'objet d'aucune poursuite ou information pénale en cours. Toute déclaration se révélant fausse entraînera pour l'agent l'expulsion immédiate et définitive du site
- L'attestation écrite du salarié qui s'engage pour la durée de son contrat à signaler les contrats de travail distincts et simultanés qui le lient à d'autres employeurs

Le dossier individuel doit être communiqué au plus tard **huit jours** avant chaque nouvelle affectation. Les dossiers présentant une ou plusieurs pièces manquantes ne peuvent être acceptés par l'EPMO.

Chaque agent affecté sur un site de l'EPMO devra être muni de l'attestation suivante :

ATTESTATION

Société
 Je, soussigné (nom, qualité)
 atteste que la carte professionnelle dont est porteur M.....
 né le.....à.....
 lui a été délivrée par notre société le
 sous le numéro.....
 Fait à.....le.....

Cachet de la société
 et signature du responsable habilité

2.3.4 : Administration du personnel et discipline

Le personnel géré par le titulaire doit être apte à un service actif.
 La mission principale consiste à assurer la sécurité des personnes, des biens et du bâtiment, et à assister les personnels de l'EPMO travaillant sur le site du musée.
 Elle exige de tout agent du :

Savoir :

- Connaissance de l'organisation du musée
- Connaissance des lieux à surveiller
- Connaissance des procédures de sécurité et des consignes opérationnelles
- Connaissance du règlement de visite du musée, régulièrement mis à jour sur le site internet
- Connaissance de la réglementation en vigueur
- Connaissance des risques potentiels et de leurs implications
- Connaissance des installations de sûreté et de sécurité
- Connaissance du dispositif hiérarchique

Le périmètre d'intervention des agents du titulaire nécessite la pratique d'une langue étrangère (anglais) notamment pour intervenir auprès d'un public étranger.

Savoir-faire :

- Esprit d'équipe et discipline,
- Capacité à réagir aux situations d'urgence
- Sens de l'observation afin de déceler toute anomalie ou comportement suspect
- Sens de l'accueil et de la communication
- Sens de la mesure en cas de conflit avec un visiteur
- Respect des instructions hiérarchiques
- Respect de la déontologie professionnelle
- Discernement afin d'apprécier l'opportunité de son intervention
- Réserve, discrétion et secret professionnels absolus

Savoir être :

- Ponctualité

- Assiduité
- Probité
- Présentation soignée (port de la tenue de service et du badge d'identification)
- Qualités relationnelles
- Dynamisme
- Sens du service public

Son comportement ou ses agissements ne doivent, en aucun cas, porter atteinte à la sécurité des personnes, des biens ou des bâtiments, à la sécurité publique ou à la sûreté de l'Etat.

Son comportement ou ses agissements ne doivent pas être contraires à l'honneur, à la probité, aux bonnes mœurs ou de nature à porter atteinte à l'image de l'institution.

Le personnel du titulaire tient tous les registres correspondant à son activité. Ces registres restent la propriété de l'EPMO.

L'EPMO se réserve le droit de refuser l'entrée ou de demander le départ immédiat de toute personne ne présentant pas les qualités morales, techniques et de comportements requises pour travailler au musée. Tout agent faisant preuve d'une tenue non-conforme, d'une attitude incorrecte, de retards ou d'absences répétés ou non, de défaut ou de négligence dans l'exécution de sa mission, d'incorrection vis-à-vis de qui que ce soit, **devra être remplacé dans les 2 heures au plus tard**, avec interdiction possible de nouvelle affectation sur les sites de l'EPMO.

Ces critères sont notamment contrôlables par la production, au musée, par le titulaire d'états hebdomadaires et mensuels relatant les entrées et sorties de son personnel.

L'EPMO peut demander au titulaire le changement d'un personnel dont il juge l'éloignement nécessaire et qui doit être remplacé dans un délai de 48 heures.

L'encadrement des prestations de surveillance est assuré par un chef d'équipe. En cas d'absence du chef d'équipe, il doit être remplacé par un adjoint qualifié obligatoirement SSIAP 2 et ayant une parfaite connaissance du site.

La gestion quotidienne des présences est consignée sur un registre d'émargement sur lequel sont portés les heures précises de prise et de fin de service et les émargements des agents concernés. Le chef d'équipe émarge ce registre après chaque prise de service. Le plus grand soin est apporté à la tenue des main-courantes, reflets des événements ponctuant l'exercice des missions du titulaire, et qui peuvent être le cas échéant saisies et exploitées dans le cadre d'une procédure administrative. Une copie des effectifs présents portant cet émargement est remise au responsable du SASS ou ses représentants.

Les conditions de rémunération minimale du personnel affecté par le titulaire sur les sites de l'EPMO sont en conformité avec la convention collective nationale des entreprises de prévention et de sécurité.

2.4- Effectifs, missions et postes de travail

2.4.1 : Les effectifs

Le titulaire s'engage à exécuter les prestations objet du marché et à maintenir, **en continu et sans interruption**, l'effectif correspondant au nombre **de postes de travail** mentionné dans l'article 2 alinéa 2.4.3 du présent CCTP.

Afin de garantir une continuité dans l'efficacité des prestations conformément aux exigences rappelées au CCAP et au présent CCTP, le renouvellement (turnover) du personnel affecté sur le site ne doit pas dépasser un quota mensuel supérieur à 10% de l'effectif total prévu par le titulaire pour remplir toutes les missions qui lui sont confiées, sauf exception formellement acceptée par l'EPMO.

Pour tout dépassement de ces chiffres, il est appliqué les pénalités définies pour la « non tenue de la mise à jour du registre de garde », telles que prévues au CCAP.

2.4.2 : Les missions des agents du titulaire

2.4.2-1 : Cadre général

Les agents du titulaire ont une mission de sécurité : contrôle Vigipirate, contrôle d'accès, gestion des flux, respect du règlement de visite, application des consignes du musée afin d'assurer la sécurité des personnes, ainsi que celle des biens et des bâtiments.

Dans l'exercice de leurs missions de sécurité, les agents du titulaire sont amenés à accueillir, informer et orienter le public. Ils représentent l'établissement et participent, dans ce sens, à garantir une excellente qualité d'accueil des publics.

Ils doivent être capables d'assurer des postes fixes ou rondiers ainsi que des postes comportant des stations debout prolongées. Ils peuvent se voir déplacer, en cours de service et en tant que de besoin, d'un poste décrit ci-après vers un autre.

Ils doivent être vigilants, anticiper toutes difficultés pouvant survenir, réagir pour réduire les risques de perturbation et assurer en particulier les bonnes conditions d'accès des visiteurs. Ils doivent informer immédiatement leur responsable hiérarchique de tout fait anormal ou de leur éventuelle incapacité à résoudre un problème.

Les agents doivent respecter scrupuleusement les consignes édictées dans le plan Vigipirate en fonction de son niveau.

Ils doivent favoriser le dialogue et faire preuve de courtoisie et de diplomatie en toute circonstance.

Tous les agents du titulaire sont sollicités pour l'installation de dispositifs mobiles de sécurité (tels que barrières de sécurité, plots, guides-files et cordons, etc.).

Les agents affectés aux entrées du public et au contrôle des personnes veillent à assurer un accès permanent du public vers l'intérieur du musée, sans rupture de flux, sauf indication contraire des autorités compétentes du musée et notamment pour des raisons de sécurité.

Les agents affectés à la sortie du public veillent à assurer un accès permanent du public vers l'extérieur du musée, sans rupture de flux, sauf indication contraire des autorités compétentes du musée et notamment pour des raisons de sécurité.

Dans l'exercice de leurs missions, les agents du titulaire ne sont pas autorisés à faire appel directement aux secours extérieurs sauf cas de force majeure. Cette responsabilité est du ressort des représentants du SASS. Une coordination étroite entre les équipes du titulaire et les équipes du musée en charge de la sécurité et de la sûreté du site est de mise.

Les agents du titulaire ne sont pas autorisés à restreindre ou à refuser l'accès à l'établissement. Cette procédure revient exclusivement aux responsables de l'EPMO.

2.4.2-2 : Détails des missions de chaque agent

Le chef d'équipe

Le chef d'équipe, son (ou ses) adjoint (s) ainsi que ses remplaçants devront posséder les compétences détaillées ci-dessous.

Il est essentiellement sur le terrain aux côtés des agents pour les coordonner, les conseiller, les assister, les contrôler et leur transmettre les consignes et procédures nécessaires à la bonne exécution de leurs missions. Il est susceptible de remplacer des agents en poste. Cet agent doit connaître tous les postes et toutes les consignes spécifiques à chacun, notamment les consignes de sécurité opérationnelles du musée.

Il anticipe et participe à la mise en place du dispositif des files d'attente extérieur et intérieur. Il procède à la mise en marche et au contrôle des équipements de sécurité (Tunnels RX et portiques de sécurité) avant l'ouverture du musée au public.

Il s'assure, en coordination avec les équipes du SASS, de la bonne fermeture de la zone d'accueil.

Il collecte et transmet, au quotidien, au responsable du SASS et à une liste de personnes définies par l'établissement, les résultats quotidiens des comptages des différentes entrées.

Le chef d'équipe entretient, au cours de la journée de service, un contact permanent avec les responsables du SASS ou ses représentants et les informe de tout événement particulier.

Le chef d'équipe doit avoir l'expérience vérifiable sur son curriculum-vitae de missions de sécurité dans des contextes difficiles (concerts, salons, manifestations à forte fréquentation...).

Ainsi, le chef d'équipe et son (ou ses) adjoint (s):

- a une bonne maîtrise de soi ;
- a une vision de l'accueil de qualité y compris du public étranger ;
- s'exprime bien par écrit et oralement de manière à pouvoir rédiger des comptes rendus.

Il est le représentant du titulaire dans le musée et son (ou ses) adjoint (s) sont les seuls interlocuteurs des autres services de l'établissement, sauf situation d'urgence.

Le chef d'équipe est chargé notamment :

- d'encadrer les effectifs du titulaire
- d'organiser des réunions régulières de travail et d'information des agents du titulaire
- d'établir les tableaux de services quotidiens qui précisent l'affectation des agents sur les postes de travail, leurs temps de pause et les consignes particulières du jour. Une copie est transmise chaque jour à la direction du musée de l'Orangerie représentée par le responsable Accueil – Sécurité - Surveillance
- d'effectuer régulièrement des contrôles pour vérifier la bonne exécution des prestations et l'application des consignes
- d'assurer la bonne tenue des mains-courantes du site
- en cas d'incident ou de sinistre, d'appliquer la procédure d'urgence, de prendre les premières mesures qui s'imposent, de superviser l'activité des agents du titulaire et d'assurer la liaison avec le chef du service de l'accueil, sécurité, surveillance du musée et les services d'urgence
- de rendre compte immédiatement au chef du SASS ou à son représentant, de tout événement ou situation susceptible de mettre en danger la sécurité des personnes ou des biens ou la sûreté de l'établissement et établit à sa demande des rapports écrits
- d'accueillir les nouvelles recrues et d'aider à leur adaptation
- de répartir et affecter les tâches, de donner les instructions utiles, de conseiller et faire toutes observations appropriées
- de contrôler la réalisation correcte du travail
- d'avoir de l'autorité et savoir prendre des initiatives
- d'informer le pouvoir adjudicateur de tout élément notable
- d'assurer les fonctions de ses équipiers (gestion et régularisation des files d'attente, contrôle Vigipirate, surveillance du hall, sortie), pendant les pauses.

Le chef d'équipe participe, à la demande du chef du SASS ou son représentant, aux réunions relatives à la sûreté de l'établissement et à la sécurité des biens et des personnes auxquelles sa présence est jugée nécessaire, et à toute réunion en rapport avec l'activité du titulaire sur le site.

Il signale au chef du SASS ou son représentant les difficultés de tous ordres rencontrées par le titulaire dans l'exécution de ses missions, s'assure de la bonne utilisation des équipements et informe la direction du musée des opérations de maintenance nécessaires.

Le chef d'équipe ou le représentant de la société attributaire transmet au chef du SASS par courriel la synthèse des événements et lors des réunions régulières de suivi.

Gestion et régulation des files d'attente et comptage extérieur

Il s'agit d'une gestion dynamique de plusieurs files d'attente :

- la mise en place et le rangement des équipements de gestion de flux (potelets, cordons, barrières, affiches extérieures...)
- la régulation des flux de visiteurs
- l'orientation des visiteurs
- l'aide aux personnes à mobilité réduite, femmes enceintes, visiteurs accompagnés d'enfants en bas âge, personnes âgées,...
- faciliter l'accès du groupe au hall d'entrée et au vestiaire

- réaliser le délestage des entrées des individuels ainsi que les entrées des personnes prioritaires

Les agents chargés de cette fonction :

- Veillent à réguler la file d'attente en fonction de l'affluence en salles et dans le hall, conformément aux consignes définies par le musée de l'Orangerie et sur les indications données par les agents du musée,
- Ils veillent au respect des obligations sanitaires en vigueur
- Vérifient que les visiteurs, selon leur catégorie, se présentent à l'accès qui leur est réservé, et les réorientent le cas échéant
- Ils procèdent au comptage manuel rigoureux de l'ensemble des visiteurs au moyen des outils fournis par l'établissement
- Interdisent, l'accès aux personnes détentrices d'objets ou de produits prohibés et dont le dépôt au vestiaire n'est pas autorisé, notamment en possession de bagages, ainsi qu'aux personnes accompagnées d'animaux, à l'exception des chiens-guides accompagnant les non-voyants et les personnes handicapées
- Effectuent un pré-contrôle des visiteurs dans la file d'attente, notamment en leur demandant d'ouvrir leurs manteaux et vestes et en utilisant le magnétomètre
- Dissuadent les activités illicites (pickpockets...) ; ils signalent tout comportement suspect ou agressif
- Matérialisent la fin de la file d'attente lorsque celle-ci ne peut plus accueillir de nouveaux visiteurs, informent les visiteurs sur le temps d'attente
- En cas de lancement d'une opération de sécurité qui exige l'arrêt de l'accès au musée de l'Orangerie, ils veillent à interdire tout accès du public à l'établissement
- En cas de procédure d'urgence nécessitant une évacuation, participent à la mise en œuvre de la procédure d'évacuation
- Participent à l'évacuation quotidienne des visiteurs à la fermeture de l'établissement
- Hors les cas de présence d'un colis suspect, lorsqu'un agent de surveillance trouve un objet perdu ou abandonné par un visiteur, il le remet aux chargés d'accueil et remplit une déclaration d'objet trouvé
- Informent le public sur l'orientation dans le musée et surveillent les accès et les issues
- Veillent au respect des consignes de sécurité par les visiteurs
- Empêchent toute dégradation du bâtiment et toute atteinte à la sécurité des personnes, des biens ou des œuvres ; en cas de trouble à l'ordre public ou de délit flagrant, ils interviennent pour en appréhender l'auteur et le neutraliser dans l'attente des décisions du chef du SASS ou de l'agent désigné pour le représenter ; l'intervention doit être réalisée avec des moyens proportionnés au danger que représente la personne, l'usage de toute arme et de menottes étant exclu.
- Établissent un compte rendu de tout incident au chef du SASS ou à l'agent désigné pour le représenter.

Leur mission s'exécute en complémentarité permanente avec celle du prestataire chargé de l'accueil des publics à l'extérieur.

En cas de situation délicate ou de litige avec le public, il est fait appel à l'équipe d'intervention du SASS.

Contrôle des bagages par rayon X

Les agents chargés de cette fonction :

- Ils contrôlent les sacs et effets des visiteurs à l'entrée du musée et, lorsqu'ils en reçoivent les directives, à la sortie du musée, en utilisant tous les moyens mis à leur disposition : bagages X, portiques de sécurité, magnétomètres...
- Ces contrôles s'effectuent avec grand professionnalisme et rigueur. Ils se font de façon permanente tant que le musée en donne la directive.
- Ils appliquent la procédure en vigueur dans l'établissement en cas de détection d'un objet suspect

- Ils orientent le cas échéant les visiteurs vers les vestiaires
- Ils font respecter le règlement du site

Contrôle Vigipirate

Les agents chargés de cette fonction :

- Ils contrôlent les sacs et effets des visiteurs à l'entrée du musée et, lorsqu'il en reçoit les directives, à la sortie du musée, en utilisant tous les moyens mis à sa disposition : bagages X, portiques de sécurité, magnétomètres...
- Ces contrôles s'effectuent avec grand professionnalisme et rigueur. Ils se font de façon permanente tant que le musée en donne la directive.
- Ils appliquent la procédure en vigueur dans l'établissement en cas de détection d'un objet suspect
- Ils orientent le cas échéant les visiteurs vers les vestiaires

Surveillance du hall

L'agent chargé de cette fonction :

- Interdit l'accès des espaces muséographiques aux personnes détentrices d'objets dont le dépôt au vestiaire est obligatoire
- Fait respecter le règlement de visite
- Oriente les visiteurs y compris vers les caisses ou le contrôle des billets selon le régime tarifaire en vigueur
- Participe à l'évacuation quotidienne des visiteurs à la fermeture de l'établissement
- Met en place et range les équipements de gestion de flux (potelets, cordons, barrières, affiches extérieures...)

Sortie

L'agent chargé de cette fonction :

- Interdit l'accès des espaces du musée aux personnes extérieures
- Fait respecter le règlement de visite
- Oriente les visiteurs
- Aide à la fluidité des flux si nécessaire
- Met en place et range les équipements de gestion de flux (potelets, cordons, barrières, affiches extérieures...)

2.4.3 – Lieux de surveillance et postes de travail

2.4.3-1 : Désignation de lieux à surveiller

Les lieux à surveiller sont les suivants :

- En extérieur, la gestion des files d'attente et de la sortie si nécessaire.
- En intérieur, les prestations de surveillance du musée au contrôle Vigipirate, tout le hall d'accueil et la sortie.

2.4.3-2 : Jours de travail et amplitudes horaires

Les prises et fins de postes de travail se font aux jours et horaires indiqués dans l'**article 2 alinéa 2.4.3-3** : du présent CCTP. Le titulaire organise les prises et fin de service en conséquence. Les postes de travail sont tenus en permanence dans l'amplitude horaire indiquée.

Le contrôle du respect des prises et fin de service et des prises et fins de postes est fait le chef d'équipe. Le titulaire organise les horaires de travail de ceux-ci en conséquence.

Les jours et horaires indiqués ci-dessus constituent des données de base, fondées sur les principes d'exploitation de l'établissement tels qu'ils sont définis à ce jour pour la période considérée d'exécution du marché. **Si des corrections s'avèrent justifiées en cours d'exécution (ouverture ou fermeture de locaux, ajout ou suppression de prestations), il sera procédé aux ajustements nécessaires par avenant ou par courrier de l'EPMO.**

2.4.3-3 : Nombre de postes de travail

Il est rappelé que le présent cahier des clauses techniques particulières définit les besoins de l'EPMO en termes **de postes de travail**, lesquels doivent être pourvus par une présence continue et sans interruption sur les amplitudes horaires détaillées ci-après. En conséquence, le titulaire devra définir un coefficient de passage. Le coefficient de passage est déterminé en rapportant la **charge de travail mensuelle** du poste au **temps de travail mensuel** d'un agent. Le titulaire fournit à l'EPMO le détail de son calcul du coefficient de passage et le résultat ainsi obtenu dans **l'annexe n° 3 de l'AE**.

Ce coefficient tiendra compte de tous les aléas prévisibles (pauses, déjeuner, pauses hygiéniques, congés, etc.) et exceptionnels (maladies, retards, grèves, etc.) susceptibles d'être à l'origine de l'absence totale ou partielle d'un agent.

Ce coefficient de passage devra être défini avec précision, pour chaque type de poste, dans le mémoire justificatif du titulaire.

Un dispositif de réserve (type astreinte) de personnels susceptibles de rejoindre le site dans les meilleurs délais doit être mis en place dès la prise d'effet du marché.

Formule lieu n°	mission	nombre de poste	horaires	Périodicité
1 tous	Chef d'équipe	1	8 h 45 à 18 h.	6 jours sur 7 Lundi, mercredi, jeudi, vendredi, samedi et dimanche
2 extérieur	gestion des files d'attente, installation/ retrait potelets à l'extérieur	2	8 h 45 à 18 h.	
3 intérieur	Contrôle des bagages par rayon X	2	9h à 17h30	
4 Intérieur et extérieur	Sortie	1	8h45 à 18h	
5 intérieur	contrôle portique de sécurité (Vigipirate)	2	9h à 17h30	
6 Intérieur et extérieur	accueil dans le hall et installation/ retrait potelets à l'extérieur	1	8h45 à 18h	

Tous les postes définis ci-dessus doivent être tenus en permanence et sans interruption. Durant sa présence, le chef d'équipe doit pouvoir être joint à tout moment par les responsables de l'EPMO.

2.5. Moyens logistiques

2.5.1 - Moyens de communication

Le titulaire doit fournir des radios à l'ensemble de ses effectifs affectés au musée de l'Orangerie. Il doit fournir également des téléphones type DECT. Ces équipements doivent être compatibles avec les équipements existants à l'EPMO.

Le titulaire assure régulièrement l'entretien de ses équipements.

Le personnel du titulaire doit avoir suivi une formation spécifique adaptée lui permettant de justifier de la connaissance des principes et de l'usage d'un réseau radio par site.

L'EPMO autorise et assure l'accès du titulaire à la fréquence radio du musée et la connexion au réseau téléphonique interne.

2.5.2 - Tenue de service

Une tenue de service destinée à rendre les agents du titulaire immédiatement identifiables est définie en accord avec la personne habilitée à engager l'EPMO ou son représentant. Chaque agent du titulaire, y compris le chef d'équipe doit la porter à chaque prise de service et pendant toute la durée de celui-ci. Cette tenue doit être soignée et irréprochable afin d'entretenir l'image de marque de l'EPMO et du titulaire.

Le titulaire fourni et assure l'entretien de la tenue de service. Celle-ci doit être adaptée aux aléas réglementaires (écusson société, matricule, sécurité privée, etc...), climatiques (grand froid, forte chaleur, etc...). Le titulaire en assure également l'entretien.

En cas de crise sanitaire ou autres, il devra aussi prévoir et pourvoir à la logistique adaptée comme l'approvisionnement et la distribution de bouteilles d'eau, masques ou gel hydroalcoolique à ses agents.

2.5.3 Badges d'identification

Les effectifs du titulaire sont assujettis, durant leur service, au port visible d'un badge d'identification nominatif. Ce badge est fourni par le musée.

Le titulaire s'engage à restituer sans délai au musée le badge de chacun de ces agents qui ne serait plus affecté sur le site.

2.5.4 Restauration et lieux de pause

Les agents du titulaire peuvent déjeuner ou dîner au restaurant d'entreprise de l'EPMO situé sur le site du musée d'Orsay à des conditions mises au point entre le concessionnaire de ce restaurant et le titulaire, qui seront validées par un accord tripartite. L'accès aux salles de pauses ainsi qu'aux installations sanitaires du musée est autorisé.

2.5.5 Vestiaires

Des locaux destinés au vestiaire des agents du titulaire sont fournis par l'EPMO. Ces vestiaires ne peuvent, en aucun cas, être utilisés comme salle de pause par les agents et le titulaire s'engage à les maintenir en bon état.

2.5.6 Locaux affectés au titulaire

Le titulaire est responsable du maintien du bon état des locaux, matériels et équipements dont il a l'usage et, en cas de dégradation de son fait, assume la responsabilité de leur remise en état.

Les agents du titulaire bénéficient également en cas de besoin de l'assistance de la structure de secours.

2.5.7 Hygiène et sécurité

Outre le respect des dispositions générales du code du travail relatives aux mesures d'hygiène et de sécurité et conformément aux dispositions des articles R237-1 et suivants de ce code fixant les prescriptions particulières d'hygiène et sécurité applicables aux travaux effectués dans un établissement par une entreprise extérieure, le Plan de prévention du titulaire entre en vigueur au premier jour d'intervention du titulaire et reste à la disposition de l'Inspecteur du travail territorialement compétent.

ARTICLE 3 : PART A BONS DE COMMANDE

Les prestations pouvant être commandées au titre de la part à bons de commande, dans les conditions prévues dans le CCAP et selon les prix unitaires fixés au BPU annexé à l'AE.
Le comportement et les profils des agents, suivant les prestations commandées, devront être conforme aux principes édictés aux articles du présent CCTP.