



MINISTÈRE DES ARMÉES

SERVICE DU COMMISSARIAT DES ARMÉES

CAHIER DES CLAUSES TECHNIQUES PARTICULIÈRES

Veille de nuit, après-midi des week-ends et jours fériés aux Espaces « Océan » et « Oasis » de l'unité de gestion « Escale du Ponant » du Cercle de la base de défense de Brest-Lorient

Le présent CCTP comporte 8 pages numérotées de 1 à 8, dont une annexe.

SOMMAIRE

ARTICLE 1 – OBJET DE LA PRESTATION.....3

ARTICLE 2 – DESCRIPTIONS DES PRESTATIONS3

 2.1 – *Décomposition de la prestation.*3

 2.1.1 *Accès des personnes*3

 2.1.2 *Accès des véhicules*3

 2.1.3 *Rondes et surveillance du bâtiment et de son enceinte*.....3

 2.2 – *Consignes applicables*3

ARTICLE 3 – ETAT DES LIEUX ET INVENTAIRE – PLAN DE PREVENTION4

ARTICLE 4 – DISPOSITIONS RELATIVES AU PERSONNEL DE LA SOCIETE PRESTATAIRE.....4

 4.1 – *Dispositions générales*4

 4.2 – *Encadrement*.....5

ARTICLE 5 – CONTINUTE DU SERVICE.....5

 5.1 – *Agents remplaçants et mode de remplacement*.....5

 5.2 – *Planning mensuel*.....5

ARTICLE 6 – CONTROLE DE L’EXECUTION DES PRESTATIONS.....5

ARTICLE 7 – DISPOSITIONS RELATIVES AUX LOCAUX ET INSTALLATIONS TECHNIQUES6

 7.1 – *Dispositions générales*6

 7.2 – *Dommages*6

ARTICLE 8 – MISSIONS ET MATERIELS MIS A DISPOSITION.....6

ANNEXE I : HORAIRES

ARTICLE 1 – OBJET DE LA PRESTATION

Le présent CCTP a pour objet la prestation de Veille de nuit, après-midi des week-ends et jours fériés aux Espaces « Océan » et « Oasis » de l'unité de gestion « Escale du Ponant » du Cercle de la BdD de Brest-Lorient, comprenant l'accueil de la clientèle et la sécurité des hôtels toutes les nuits et les après-midi des week-ends et jours fériés, aux réceptions des deux hôtels de l'unité de gestion de l'Escalade du Ponant (UG EDP).

Les prestations décrites dans le présent document sont à réaliser au service « hôtellerie » de l'UG EDP sur la ville de Brest à :

- La réception de l'espace Océan, implantée au 13 rue Yves Collet, 29200 Brest
- La réception du l'espace Oasis, implantée au 13 rue Yves Collet, 29200 Brest

Par ailleurs, le Cercle demandera, ponctuellement, de lui fournir un agent de sécurité (qualifié SSIAP1) pour assurer la partie sécurité en salle Surcouf (site de Kéroriou) lors de certaines manifestations (arbre de Noël, ventes de l'ADOSM, loto, théâtre ou concert...).

ARTICLE 2 – DESCRIPTIONS DES PRESTATIONS

2.1 – Décomposition de la prestation.

Les besoins en prestation d'accueil et de gardiennage dans les deux réceptions de l'UG EDP du cercle de la base de défense de Brest-Lorient sont décrits dans l'annexe du présent CCTP.

2.1.1 Accès des personnes

L'accès aux hôtels de l'UG EDP à Brest est réglementé.

Les agents du titulaire sont chargés de faire respecter le règlement intérieur de fonctionnement de l'UG EDP qui fixe les conditions d'accès aux établissements. Ces règles sont reprises dans les registres de consignes mis à la disposition des agents.

2.1.2 Accès des véhicules

Un filtrage est effectué à l'entrée du site sur lequel sont implantés les deux hôtels.

2.1.3 Rondes et surveillance du bâtiment et de son enceinte

Le pointage des rondes est effectué sur la main courante, renseignée tous les jours par les différents acteurs des réceptions.

Pour vérifier l'absence d'intrusion et le fonctionnement des alarmes, les rondes sont à effectuer dans le bâtiment et dans l'enceinte du site. Elles ont lieu conformément à l'annexe du présent document.

2.2 – Consignes applicables

Les agents rendent compte de tout incident, à l'officier de garde du Plateau de Kéroriou, notamment tout comportement anormal d'individus de passage à l'UG EDP (rassemblement, manifestation, comportements agressifs, etc.) qu'ils auront observé.

ARTICLE 3 – ETAT DES LIEUX ET INVENTAIRE – PLAN DE PREVENTION

Conformément à l'instruction n°300611 DEP/DFP/PER/5 du 16 mars 1998 et en application du code du travail, il sera procédé, préalablement au début d'exécution du marché, à une inspection commune préalable des lieux de travail et des installations qui s'y trouvent, sur les deux hôtels de l'UG EDP.

Le titulaire devra y participer. Au cours de cette inspection, une analyse des risques pouvant résulter de l'interférence entre les activités, les installations et les matériels sera réalisé. A l'issue, un plan de prévention sera rédigé et visé par le titulaire.

ARTICLE 4 – DISPOSITIONS RELATIVES AU PERSONNEL DE LA SOCIETE PRESTATATAIRE

4.1 – Dispositions générales

Compte tenu de ses spécificités et de la réglementation applicable, le personnel, mis en œuvre par le titulaire dans le cadre du présent marché, devra :

- Maîtriser la langue française et, si possible, savoir s'exprimer en anglais ;
- Satisfaire à un contrôle élémentaire de sécurité mené par l'autorité militaire (§4.2.2 du CCAP) ;
- Suivre une formation au poste d'accueil ;
- Suivre une formation à l'outil informatique VEGA ou tout autre logiciel susceptible de le remplacer ;
- Suivre une formation aux règles et consignes internes à l'UG EDP qui sera assurée, en interne, par l'établissement d'accueil ;
- Etre en possession du SSIAP1 en cours de validité (Service de Sécurité Incendie et Assistance aux Personnes de niveau 1) ;
- Etre titulaire d'une formation de secouriste en cours de validité ;
- Etre titulaire d'une formation basse tension électrique (H0B0) ;
- Etre habilité à intervenir sur site par le directeur du Cercle de la BdD Brest-Lorient, chef d'établissement.

La connaissance du logiciel VEGA ou tout autre logiciel susceptible de le remplacer étant impérative pour le fonctionnement des accueils, **le remplacement d'un agent indisponible se fera impérativement par un agent ayant suivi la même formation.** Pour ce faire, le titulaire du marché mettra en formation auprès du bénéficiaire, et affectera à l'issue, un nombre suffisant d'agents pour permettre l'exécution de la prestation sans que le client ne puisse souffrir d'aucune interruption de service.

L'ensemble des agents intervenants sur site devront satisfaire aux impératifs ci-dessus. Le non-respect de ces consignes expose le titulaire aux pénalités prévues au CCAP (§ 5.3).

La rotation de nouveaux agents pour une durée de quelques vacations sera évitée afin que les personnels de l'établissement ne soient contraints de former régulièrement de nouveaux agents. De plus, ces personnes ne peuvent en aucun cas exercer leurs fonctions sans avoir obtenu au préalable l'autorisation de l'autorité militaire chargé du contrôle élémentaire de sécurité.

Le titulaire est tenu de se conformer aux prescriptions légales et réglementaires en vigueur, concernant les conditions de travail dans les entreprises, il veillera particulièrement à appliquer les dispositions du code du travail en matière de respect des amplitudes horaires et des temps de pause

des salariées ainsi que de ses obligations d'employeur au regard de ses employés agissant en situation de travailleurs en position isolée.

Enfin, le personnel du titulaire devra se conformer strictement au règlement intérieur, aux règles de sécurité et de contrôle en vigueur sur le site.

4.2 – Encadrement

Les prestations seront exécutées sous la direction et la responsabilité du titulaire qui se conformera strictement aux prescriptions du directeur délégué de l'UG EDP. Pour ce faire, le titulaire affectera un cadre responsable de l'exécution des prestations du marché. A ce titre, il sera responsable de l'encadrement du personnel ainsi que du mode d'exécution des prestations et sera joignable téléphoniquement aux heures de vacation de la prestation.

Chargé de l'encadrement des agents du titulaire, il procèdera au contrôle des agents sur les postes : prestation, tenue, propreté des postes. Seul interlocuteur du titulaire, il rendra compte au directeur délégué de l'UG EDP ou à son représentant de l'exécution des prestations prévues, et prendra les dispositions nécessaires en cas de difficulté constatée.

Il est également chargé du respect de l'article 5 ci-après relatif à la continuité du service.

ARTICLE 5 – CONTINUITE DU SERVICE

5.1 – Agents remplaçants et mode de remplacement

De par sa nature, la prestation, ne pourra souffrir d'aucune suspension. Le titulaire étant tenu à une obligation de résultat, il devra assurer la continuité de service.

Le titulaire fera remplacer le personnel manquant, notamment en cas d'absence inopinée, immédiatement, afin qu'il n'y ait aucune interruption de service.

Le remplacement en urgence d'un agent devra être effectué par un agent habilité par le directeur du cercle (cf. § 4.1). Ce changement sera signalé immédiatement à l'officier de garde du plateau de Kéroriou.

5.2 – Planning mensuel

Le titulaire est tenu de remettre au responsable chargé de l'hôtellerie de l'UG EDP, 72 heures avant la fin du mois en cours, **un planning de rotation des agents pour le mois suivant**. Ce planning mentionnera, par site, le nom des agents, la classification et les horaires des vacations.

5.3 – Disposition particulière

L'espace OASIS sera fermé chaque année :

- Cinq à six semaines en période d'été entre le 14 juillet et le 25 août, variable selon le calendrier de l'année ;
- Deux semaines aux congés de Noël, variable selon le calendrier de l'année.

ARTICLE 6 – CONTROLE DE L'EXECUTION DES PRESTATIONS

Le directeur délégué de l'UG EDP procèdera à des opérations de vérification destinées à contrôler et à améliorer la qualité d'exécution des prestations prévues au marché. Ces contrôles sont réalisés en présence du cadre désigné par le titulaire convoqué par email ou de son remplaçant dûment désigné par le titulaire. A l'issue de ces opérations de vérifications, l'examen des éventuels

constats d'anomalie et les suites à donner font l'objet d'une réunion contradictoire au cours de laquelle le document « constatation du service fait » (annexe 1 du CCAP) sera complété avec ou sans réserves et remis au titulaire.

Avant la prise d'effet du marché, des séances de formation des agents seront organisées par le bénéficiaire.

Ce dernier se réserve le droit de demander le remplacement d'agents du titulaire pour mauvaise exécution des prestations ou comportement incorrect.

Tout manquement grave aux règles d'exécution de la prestation pourra mettre un terme au contrat.

ARTICLE 7 – DISPOSITIONS RELATIVES AUX LOCAUX ET INSTALLATIONS TECHNIQUES

7.1 – Dispositions générales

Le titulaire disposera des locaux nécessaires à sa prestation, à titre précaire et gratuit, sans occupation privative. Il ne pourra créer aucune installation, ni modifier celles existantes. Le titulaire sera tenu d'assurer la propreté des locaux mis à sa disposition.

Les équipements nécessaires à la réalisation des prestations seront mis à la disposition des intervenants. Le détail des matériels mis à la disposition des agents, est mentionné à l'article 8.3 du présent document, à l'exception des matériels liés aux obligations du titulaire envers ses employés.

Les consommations d'eau, d'électricité et de chauffage des locaux sont à la charge du prescripteur. Par ailleurs, les agents de sécurité disposent de l'accès aux sanitaires des lieux.

7.2 – Dommages

Pendant toute la durée d'exécution de l'accord-cadre, le titulaire sera responsable des dommages que son personnel pourra avoir causé, soit aux personnes, soit aux biens y compris les installations qu'il occupe.

Toute dégradation des locaux résultant d'une faute ou d'une négligence des agents du titulaire est réparée aux frais de celui-ci.

ARTICLE 8 – MISSIONS ET MATERIELS MIS A DISPOSITION

8.1 - Mission du site

Au sein des deux réceptions de l'UG EDP, l'agent doit :

- Gérer les communications téléphoniques ;
- Recevoir, identifier et orienter les clients ;
- Accomplir les formalités à l'arrivée et au départ des clients (enregistrement, note...) et leur fournir toute information sur les conditions de leur séjour ;
- Réaliser les différents comptes sur le logiciel VEGA, (ou équivalent) ;
- Prendre les réservations de chambres uniquement pour le jour « J » en complétant le planning d'occupation des chambres ;
- Assurer le service des clés ;
- Tenir la main courante ;
- Encaisser les frais d'hébergement et du petit déjeuner (paiement par carte, chèque bancaire, espèces) ;

- Respecter et faire respecter les consignes de sécurité et d'évacuation d'incendie ;
- Contrôler les accès du ou des bâtiment (s) conformément aux plans établis et disponibles dans la main courante ;
- Effectuer les rondes de sécurité du ou des bâtiments avec le contrôle des moyens de secours ;
- Effectuer les tâches précisées par voie de consignes permanentes ou ponctuelles (VIGIPRATE) ;
- Assurer la propreté des locaux mis à sa disposition ;
- Assurer la passation de consignes à la relève.

La fin de séance de travail est subordonnée à sa relève par un autre agent. En aucun cas, l'agent ne quittera son poste de travail avant que la relève ne soit arrivée. Le cas échéant, il contactera l'officier de garde du plateau de Kéroriou pour lui signaler l'absence de celle-ci. En cas de nécessité impérative d'absence ponctuelle et de courte durée, l'agent fermera la caisse à clé ainsi que la réception. Un affichage sera alors appliqué par ses soins pour informer la clientèle de cette situation et, dans la mesure du possible, de l'échéance de retour possible à la normale.

Pour toute anomalie constatée ou difficulté rencontrée l'agent doit faire appel ou rendre compte à l'officier de garde du Plateau de Kéroriou. Le numéro de son téléphone de service est mentionné dans la main courante.

8.2 - Prestations supplémentaires

Le Cercle de la BdD Brest-Lorient demandera au titulaire, ponctuellement, de lui fournir un agent de sécurité (qualifié SSIAP) pour assurer la partie sécurité en salle Surcouf (site de Kéroriou) lors de certaines manifestations (arbre de Noël, ventes de l'ADOSM, etc.).

8.3 - Matériels mis à disposition de l'agent par le titulaire

- Le registre de consignes de l'hôtel ;
- Le mobilier de bureau ;
- Un siège type relax ;
- Un terminal de paiement (TPE) ;
- Une ligne téléphonique avec accès extérieur ;
- Un PC avec écran pour la gestion des clients (avec le SI métier) ;
- Des caméras et des écrans de surveillance ;
- Un système de diffusion générale ;
- Une baie de report des alarmes (alarmes détection gaz, alarmes intrusion locaux sensibles bâtiment Jules Vernes et service APER, centrale SSI de catégorie A (Océan & Oasis)) ;
- Les matériels « incendie ».

8.4 - Matériels fournis par le titulaire à ses agents

- Un système alarme individuel (avec émetteur radio de type EMETYS) ;
- Un PTI ;
- Une tenue de travail propre et soignée identifiable au logo de la société ;
- Une trousse de secours ;
- Une lampe pour les rondes intérieures et extérieures.

ANNEXE I

HORAIRES

NUITTES	Plage horaire	Nombre d'agents
Espace OCEAN	21H45 – 07H45	1
Espace OASIS	21H45 – 07H45	1

WEEK END ET JOURS FERIÉS	Plage horaire	Nombre d'agents
Espace OCEAN	14H30 – 22H00	1
Espace OASIS	14H30 – 22H00	1

Nota : 15 mn sont prévues pour la passation des consignes lors de la relève des week-end et jours fériés.

RONDES	Plages horaires	Nombre de rondes
Espace OCEAN	Entre 00h00 et 05h00	2
Espace OASIS	Entre 00h00 et 05h00	2