



CCI PARIS ILE-DE-FRANCE

Consultation n° 2025-GIE-031

- PRESTATIONS DE SECURITE PRIVEE -

**MISSIONS DE SECURITE DES PERSONNES, SECURITE INCENDIE
ET DE SECURITE PRIVEE**

**POUR LES SITES
DU GROUPE CCI PARIS ILE-DE-FRANCE**

Cahier des Clauses Techniques Particulières

C.C.T.P.

SOMMAIRE

<i>Préambule</i>	<i>4</i>
<i>1 - OBJET DU MARCHE</i>	<i>4</i>
<i>2 - ROLE ET RESPONSABILITE DU TITULAIRE</i>	<i>5</i>
2.1 Préambule	5
2.2 Détail des rôles et responsabilités du titulaire	5
<i>3 - DESCRIPTION DES PRESTATIONS</i>	<i>7</i>
3.1 Prestations permanentes	8
3.1.1 Accueil et contrôle d'accès	8
3.1.2 Surveillance générale	8
3.1.3 Surveillance technique	8
3.1.4 Surveillance incendie	9
3.1.5 Secours aux personnes	9
3.1.6 Rondes générales de sécurité	9
3.1.7 Mesures de sûreté, Vigipirate et risque terroriste	10
3.2 Prestations ponctuelles	10
3.3 Prestations exceptionnelles	11
<i>4 - CONDITIONS GENERALES D'EXECUTION DES PRESTATIONS</i>	<i>11</i>
4.1 Exigences générales	11
4.2 Exigences particulières	12
4.3 Sous-traitance et clause de transparence	12
<i>5 – GESTION DU TEMPS, DES RETARDS ET DES ABSENCES</i>	<i>12</i>
5.1 - Horaires des prestations permanentes	13
5.2 - Planification des vacances	13
5.3 - Pauses	14
<i>6 – ORGANISATION DES PRESTATIONS</i>	<i>14</i>
6.1 Dispositions liées à la qualification d'ERP d'un site	14
6.2 Organisation des prestations	14
6.3 Organisation et prise en compte des consignes	15
<i>7 - MOYENS MIS À LA DISPOSITION DU TITULAIRE</i>	<i>16</i>
7.1 Interlocuteurs du titulaire	16
7.2 Locaux mis à la disposition du titulaire sur chaque site	16
7.3 - Moyens d'accès au site mis à disposition	16

7.4 - Obligations de fin de marché	17
8 - DESCRIPTION DES MOYENS ET DES MATERIELS A LA CHARGE DU TITULAIRE	17
8.1 Main courante électronique	17
8.1.1 Intégration des consignes dans la main courante électronique	18
8.1.2 Document de suivi des anomalies et des incidents : rapport d'anomalie	19
8.3 Tenue des agents	19
8.4 Matériels à la charge du titulaire définis par site	20
9 - FORMATION ET CLASSIFICATION DES AGENTS	21
9.1 Période de pré-exploitation	21
9.2 Titre à Finalité Professionnelle (TFP) et carte professionnelle	22
9.3 Formations professionnelles spécifiques	22
9.4 Formations initiales et continues d'aptitude au site/poste des agents en poste	22
9.5 Posture et savoir-être	24
9.6 Classification des agents	24
10 – PROCEDURES DE SUIVI ET D'AMELIORATION DE LA QUALITE	25
10.1 Encadrement des agents	25
10.2 Contrôles à l'initiative du titulaire	26
10.3 Contrôles à l'initiative du groupe CCI Paris Ile-de-France	27
10.3.1 – Contrôles terrain	27
10.3.2 – Contrôles des documents et écritures	27
10.4 - Réunions qualité périodiques et indicateurs	27
10.4.1 Organisation des réunions périodiques qualité	27
10.4.2 Indicateurs qualités nécessaires au pilotage du marché	28
10.5 Indicateurs de suivi des prestations ponctuelles	28
11 – SECURITE DES AGENTS ET PLAN DE PRÉVENTION	29
12 – ENGAGEMENT QUALITÉ DE SERVICES ET DÉMARCHE RESPONSABILITÉ SOCIALE ET ENVIRONNEMENTALE (RSE)	29
13 - ANNEXES	30
Annexe 1 : Liste des sites du groupe CCI Paris Ile-de-France	31
Annexe 2 : Processus portant sur la formation initiale et continue des agents du titulaire au site/au poste	32

Préambule

Le Groupe CCI Paris Ile-de-France a mis en place une politique 3S (Santé-sécurité-Sûreté).

Cette politique est pilotée par le Service de Prévention des Risques (SPR) de la Direction Générale Déléguée (DGD).

L'Établissement Public Administratif (EPA) met en place pour chaque site des délégations et subdélégations de pouvoirs en santé-sécurité en s'appuyant sur les RISC coordinateurs en termes de compétences sécurité et sur les directions en central et au GIE.

Le SPR en tant que prescripteur du marché sécurité humaine est également garant de l'application des dispositions de la politique 3S.

Dans le cadre de ce marché, le SPR sera donc l'interlocuteur métier principal, la Direction des Achats du GIE, l'interlocuteur achat, et les établissements à travers les RISCO les interlocuteurs de proximité.

1 - OBJET DU MARCHÉ

Le présent cahier des clauses techniques particulières a pour objet de définir les conditions techniques par lesquelles le client (la CCIR) confie au Titulaire les prestations de sécurité-sûreté des personnes, des biens meubles et immeubles pour les sites du groupe CCI Paris Ile-de-France.

Ces prestations s'inscrivent dans le cadre de la politique santé-sécurité-sûreté du groupe CCI Paris Ile-de-France.

Le Titulaire est responsable de la bonne réalisation des prestations qui lui sont confiées dans le cadre de ce marché. Il ne peut s'exonérer de sa responsabilité qu'en apportant la preuve de la survenance d'un cas de force majeure, de la faute de Client ou de celle d'un tiers.

Les prestations de sécurité humaine sont globalisées dans un lot unique. Au regard du nombre de sites et de leur type d'activité, le lot est découpé en deux ensembles :

- Ensemble des sites secteur A
- Ensemble des sites secteur B

Ce découpage a pour objectif de faciliter, pour le titulaire, un encadrement et un suivi opérationnel pertinent. En fonction de la liste des sites fournie en annexe, le titulaire proposera une organisation de son encadrement adaptée afin de répondre à cette exigence.

La présentation des sites, objet du présent marché, est détaillée en annexe 1 du CCTP.

Ces prestations sont traitées à prix unitaires pour répondre à l'ensemble des besoins des sites qu'elles soient récurrentes ou ponctuelles

Les prestations ponctuelles sont destinées à la nécessité d'assurer et/ou renforcer la sécurité des personnes et la protection des biens pour des événementiels / manifestations exceptionnels, de contrôle de nouveaux accès, de nouveaux aménagements immobiliers, dans le cadre de travaux / de déménagements, de risques accrus d'intrusion, en mesures compensatoires et/ou conservatoires, liés aux mesures Vigipirate, etc. Ces prestations peuvent être sollicitées et organisées sur les sites du groupe CCI Paris Ile-de-France mais également sur d'autres lieux en Ile-de-France où le groupe CCI Paris Ile-de-France organiserait un événement spécifique (hors salons professionnels)

Attention ! Dans le cas d'étude, expertise ou audit portant sur la sécurité/surveillance, qu'il/elle soit interne ou externe, le niveau de prestation souhaité est susceptible d'évoluer de manière plus ou moins importante (par exemple, modification du nombre d'agents de sécurité sur certains sites et redéploiement corollaire d'agents ou mise en place de télésurveillance sur certains sites impliquant la suppression de prestations de sécurité humaine).

2 - ROLE ET RESPONSABILITE DU TITULAIRE

2.1 Préambule

Le titulaire doit exercer à la fois des activités de sécurité des personnes, de sécurité incendie ainsi que des activités de sécurité privée de type surveillance humaine / gardiennage, ceci en référence à l'arrêt du 25 juin 1980 relatif à la prévention des risques d'incendie et de panique dans les ERP, de l'arrêté du 2 mai 2005 relatif aux missions, à l'emploi et à la qualification du personnel permanent des services de sécurité des ERP, ainsi que du livre VI du code de la sécurité intérieure.

2.2 Détail des rôles et responsabilités du titulaire

- Le titulaire est responsable de la parfaite exécution des missions de prévention et de sécurité/sûreté qui lui sont confiées. Ces missions sont définies dans le présent cahier des charges et leurs modalités d'exécution sont fixées pour chaque site dans un support écrit (Vademecum RISC) qui sera remis au titulaire en début de marché.
- Le titulaire retranscrit les objectifs et exigences de sécurité-sûreté en consignes d'application permanente et temporaire, conformément à la norme NF X 50-777.
- Le titulaire s'engage par une obligation de résultat à mettre en place les moyens suffisants dont l'efficacité et la réalité feront l'objet de contrôles à l'initiative des sites et du Service Prévention des Risques (SPR) du groupe CCI Paris Ile-de-France.
- Le titulaire garantit la qualité du recrutement, de la formation et de l'encadrement de ses personnels. Il assure en continu une formation sur les matériels et équipements fournis et mis en œuvre sur les sites du groupe CCI Paris Ile-de-France.
- Le titulaire s'engage à ne pas sous-traiter tout ou partie des prestations de sécurité humaine, sauf sur accord préalable du groupe CCI Paris Ile-de-France. Dans ce cas, les candidatures des entreprises sous-traitantes devront être présentées au groupe CCI Paris Ile-de-France pour validation. Le sous-traitant devra présenter les mêmes agréments et habilitations que le titulaire et répondre aux mêmes exigences. Un seul niveau de sous-traitance pourra être accordé le cas échéant après information et accord du SPR.
- Le titulaire assure la sécurité de son personnel grâce aux moyens les plus adaptés tels que précisés dans le plan de prévention des risques. Le plan de prévention est ainsi établi et validé par les deux parties (sites du groupe CCI Paris Ile-de-France et titulaire) lors d'une visite d'inspection commune et avant le début des prestations. Le groupe CCI Paris Ile de France a mis en place un plan de prévention digitalisé avec signature numérique. C'est ce document qui sera à utiliser. Réalisation d'un plan de prévention par site. Mise à jour et signature à minima annuelle et à chaque fois que nécessaire
- Il est pris en compte (moyen de preuve par écrit) par chaque agent de sécurité affecté sur chaque site en particulier lors de la formation initiale au site / au poste et chaque fois que nécessaire. En cas de sous-traitance autorisée par le pouvoir adjudicateur, le plan de prévention devra être établi et signé par les trois parties (site du groupe CCI Paris Ile-de-France, titulaire et sous-traitant).
- Le titulaire s'engage à respecter les dispositions prévues par la loi en matière de recrutement (carte professionnelle avant embauche et avant affectation au site, etc.), de formation préalable (CQP/TFP ou équivalence de CQP, etc.) et de gestion de son personnel (organisation du temps de travail, durée maximum hebdomadaire ou durée maximum par vacation, etc.).
- Le titulaire s'engage à assurer des vacations de sécurité incendie ou de sécurité privée dont la durée ne peut être inférieure à 4h en continu.
- Le titulaire s'engage à appliquer, dès parution des textes au JO, les nouvelles directives portant sur les activités de sécurité des personnes, sécurité incendie et sécurité privée.

- Le titulaire s'engage à mettre à disposition, aux correspondants sécurité du site du groupe CCI Paris Ile-de-France (RISCO) les copies à jour et lisibles des justificatifs [visite médicale, pièce d'identité valide (CNI, passeport, titre de séjour), DUE Urssaf, diplômes (CQP/Initial/recyclage) SSIAP, APS, SST, habilitation électrique (H0 / BE, BS Manœuvre), carte professionnelle délivrée par le CNAPS.] constituant le dossier personnel de chaque agent amené à assurer des vacations sur site (agents titulaires, polyvalents, remplaçants). Le titulaire veille à ce que les dossiers des agents soient à tous moments complets, à jour et immédiatement disponibles via tout moyen.
Il s'engage à contrôler, au moins une fois par an, que chaque agent est toujours détenteur de la carte professionnelle via le téléservice du CNAPS. Ces dossiers agents seront transmis ou disponibles sur une plateforme web dédiée au format numérique et remis également au format papier sur demande du site du groupe CCI Paris Ile-de-France.
- Le titulaire s'engage à ce que les agents affectés sur les sites du groupe CCI Paris Ile-de-France soient toujours à jour de leur qualification / formation / habilitation, soient aptes physiquement pour assurer les missions confiées, sachent comprendre, lire, écrire et s'exprimer correctement en français.
- Le titulaire s'engage à mettre en place pour chacun des deux ensembles de sites du groupe CCI Paris Ile-de-France (sites secteur A et sites secteur B), un responsable d'exploitation dédié. Ces deux responsables d'exploitation ayant les compétences managériales / techniques / pédagogiques et l'expérience opérationnelle dans les activités de sécurité incendie et sécurité privée nécessaires pour encadrer, accompagner et former en continu les agents en poste.
- Le titulaire donne les moyens aux responsables d'exploitation pour suivre / contrôler et améliorer en continu les prestations de sécurité des personnes, de sécurité incendie et de sécurité privée. Ils sont les interlocuteurs uniques auprès des correspondants sécurité (RISCO) des sites et du Service de Prévention des Risques (SPR) du groupe CCI Paris Ile-de-France. Ils participent / contribuent à la rédaction de consignes et procédures de sécurité en lien avec les correspondants sécurité. Le titulaire s'engage également à désigner un ou plusieurs responsable(s) d'exploitation suppléant(s) avec les mêmes qualités/exigences que les responsables d'exploitation titulaires afin d'assurer une continuité de service.
- Le titulaire s'engage à assurer une permanence téléphonique joignable 24 heures sur 24, 7 jours sur 7 et 365 jours par an. Cette permanence doit permettre aux sites et entités du groupe CCI Paris Ile-de-France de joindre la structure du titulaire notamment en dehors des horaires d'exploitation (en dehors des horaires de disponibilité du responsable d'exploitation et/ou de son suppléant) c'est-à-dire les nuits, les week-ends et les jours fériés. Cette permanence du titulaire devra avoir les moyens et la capacité à traiter sans délai les demandes du groupe CCI Paris Ile-de-France.
- Le titulaire s'engage pour chaque agent de sécurité à appliquer et à tracer/enregistrer le processus portant sur la formation initiale et la formation continue au site/au poste d'affectation (cf. processus en annexe 2). Ceci dans l'objectif de garantir l'aptitude des agents à exécuter les missions confiées et de les faire progresser en continu.
- Le titulaire s'engage à ce que ses préposés respectent un devoir de réserve. Ainsi, il s'engage à ce que son personnel et lui-même, lorsqu'ils reçoivent communication à titre confidentiel, de renseignements, documents ou objets quelconque, maintiennent confidentielle cette communication. De même, il s'engage à avertir sans délai le site du groupe CCI Paris Ile-de-France concerné de toute violation de cette obligation de confidentialité.
- Le titulaire s'engage à fidéliser sur site les agents formés et validés par le correspondant sécurité du site (RISCO) et ainsi réduire au maximum le turn over dans les équipes constituées.
- Dans le cas où le groupe CCI Paris Ile-de-France confierait à un organisme ou une société extérieure spécialisée, le suivi et la gestion des prestations, le titulaire s'engage à transmettre les documents demandés dûment renseignés afin que le respect de ses engagements soit confirmé de façon méthodique et régulière, dans le cadre d'un réel partenariat pour une recherche permanente d'amélioration de la qualité de prestation.
- Le titulaire s'engage, en cas d'arrêt de travail, grève ou absence de personnel pour quel que motif que ce soit, à assurer la continuité des prestations sans délai et en avertissant le site bénéficiaire.

- De manière plus large, en cas de crise majeure de type crise sanitaire (pandémie), catastrophe naturelle (inondation, crue), crise sociale (mouvements sociaux), terrorisme (sécurité renforcée-risque attentat / urgence attentat), le titulaire s'engage à pouvoir fonctionner, même en mode dégradé, et à délivrer, pour les sites du groupe CCI Paris Ile-de-France concernés, a minima les prestations de sécurité incendie et de sécurité privée attendues. Le titulaire s'engage à partager et collaborer avec chaque site du groupe CCI Paris Ile-de-France concerné pour anticiper et planifier de concert la continuité des activités.
- Dans le cadre du renouvellement du marché, le titulaire s'engage à fournir au GIE Groupe CCI Paris Ile-de-France les données nécessaires à la reprise du personnel en place.

En cas de non-respect de ces obligations et d'incident sur la personne d'un agent de sécurité du titulaire ou de tout autre de ses salariés ou de ceux de ses sous-traitants, le site du groupe CCI Paris Ile-de-France concerné se réserve la possibilité de mettre en cause la responsabilité du titulaire dont elle ne pourra être alors considérée comme solidaire.

3 - DESCRIPTION DES PRESTATIONS

Le Groupe CCI Paris-Ile-de-France a recourt à une entreprise assurant des prestations de sûreté (livre VI du code de la sécurité intérieure) et de sécurité incendie (arrêté du 25 juin 1980, code de la construction et de l'habitat).

Les prestations doivent, en termes d'objectifs de sécurité/sûreté, permettre :

- De contribuer à la sécurité et la sûreté des sites sous la responsabilité du chef d'établissement et des membres désignés ;
- De prévenir et d'intervenir en cas de situation urgente pouvant mettre en péril la sécurité des personnes et des biens ;
- D'accueillir, de renseigner et filtrer toute personne accédant aux sites pendant les horaires d'exploitation ;
- De porter assistance et secours à toute personne en difficulté ;
- D'effectuer des levées de doute (incendie, intrusion, technique).

Le titulaire devra procéder à l'exécution de toutes les prestations permanentes prévues au présent cahier des charges ainsi qu'à l'exécution de toutes les prestations ponctuelles et exceptionnelles (crise sanitaire, plan Vigipirate, etc.) qui seraient nécessaires pour assurer la sûreté et la sécurité des personnes et des biens, ceci sans pouvoir prétendre à aucune augmentation de prix pour raison d'oubli, d'erreur, quelle qu'en soit la cause à l'exception des cas de forces majeures ne pouvant lui être imputés.

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

Les consignes de sécurité des personnes, de sécurité incendie et de sécurité privée de chaque site du groupe CCI Paris Ile-de-France concerné définissent spécifiquement les missions à exécuter par les agents et les procédures à respecter pour les exécuter de façon efficace et sûre.

Sur la base du chapitre 5 de la norme NF X 50-777 « *Spécification du service de surveillance par agents en poste* », les missions confiées aux agents de surveillance sur le site sont décrites ci-après.

Ces missions peuvent être adaptées à tout moment, en fonction des événements, soit à l'initiative du site concerné, soit à l'initiative du titulaire pour assurer une meilleure qualité de service, après information et accord écrit du représentant du site concerné. Les modifications de mission seront retranscrites dans les consignes permanentes et ponctuelles.

3.1 Prestations permanentes

3.1.1 Accueil et contrôle d'accès

Ces missions, effectuées au contact du personnel du groupe CCI Paris Ile-de-France et de ses sous-traitants, d'étudiants et de visiteurs extérieurs, demandent **une tenue, une attitude et comportement exemplaires et irréprochables** de la part des agents en poste.

Leur recrutement, leur formation devront tenir compte de cette exigence.

Missions principales d'accueil et de contrôle d'accès :

- Contrôle des entrées et des sorties avec enregistrement des personnes extérieures (contrôle des autorisations d'accès des différents publics et inspection visuelle des sacs et effets personnels, selon les consignes fixées);
- Gestion et orientation des visiteurs ;
- Gestion des moyens d'accès (badges, clefs, codes...) ;
- Gestion des mises à disposition de tout matériel de valeur ;
- Gestion des appels téléphoniques par le standard au poste de sécurité.

3.1.2 Surveillance générale

Les missions de surveillance générale sont principalement les suivantes :

- Contrôle général du site et de son environnement par une surveillance permanente et enregistrement systématique des événements et des opérations effectuées sur la main courante ;
- Gestion centralisée des équipements de sécurité/sûreté, gestion des alarmes (en liaison avec la station de télésurveillance le cas échéant) et des écrans de vidéoprotection ;
- Vérification de la présence et de l'état des matériels de transmission, de protection et de sécurité (à chaque prise début de vacation selon la check-list propre à chaque site et à enregistrer dans la main courante) ;
- Prévention des risques identifiables par une surveillance adaptée, déontologique et conforme à la réglementation ;
- Traitement des alarmes et des anomalies constatées avec des temps de réaction adaptés et conformes aux dispositions convenues : actions, mesures conservatoires et procédures d'appel associées ;
- Prévention et détection des transgressions aux consignes, aux dispositions spécifiques et aux règlements propres à chaque site concerné, de la part des visiteurs, des étudiants, des sous-traitants ou du personnel du groupe CCI Paris Ile-de-France ;
- Aide et assistance aux personnes victimes de malveillance ou d'accident sur le site : premiers secours et assistance aux secours ;
- Participe à des actions de prévention visant à limiter les accidents ;
- Mise en œuvre des procédures en vigueur en cas de vol constaté ;
- Mise en œuvre des procédures sur acte de vandalisme / dégradation / sabotage
- Mise en œuvre des procédures de vigilance vis-à-vis de situations à risque (alerte à la bombe, appel anonyme, colis, objet, véhicule suspect, comportement douteux, signe de radicalisation)
- Assistance aux personnes présentes en cas d'évacuation du site ;
- Prévention et gestion des conflits, des publics difficiles. Dissuasion, découragement de passage à l'acte par l'attitude et la posture de l'agent présent. Mise en œuvre des procédures ou assistance en cas d'agression verbale ou physique. Appréhender un individu conformément à l'article 73 du Code de Procédure Pénale.

3.1.3 Surveillance technique

La mission de surveillance technique consiste principalement en la gestion des alarmes techniques (GTC / GTB) par appel immédiat au technicien sur le site concerné ou à l'agent d'astreinte sécurité-technique, voire, à une entreprise référencée dans le respect des consignes données.

Équipements pédagogiques nécessitant une surveillance technique (exemple chambre froide).

3.1.4 Surveillance incendie

Les missions de surveillance incendie sont principalement les suivantes :

- Gestion et traitement des informations d'alarmes reportées sur le SSI (quelle que soit sa catégorie) et mettre en œuvre les procédures associées (levée de doute, traitement des alarmes d'état des DAS) ;
- Déclenchement des fonctions de mise en sécurité de l'établissement (compartimentage, alarme générale, désenfumage, arrêt de certaines installations techniques...)
- Réarmement du SSI et des DAS (clapets coupe-feu, volets de désenfumage, exutoires de fumée, portes de recoupement à fermeture automatique...) après un départ de feu, fausse alarme ou essais ;
- Mise en œuvre des procédures et assistance en cas d'évacuation du site en liaison avec les personnels en charge de l'évacuation ;
- Traitement des appels des espaces d'attente sécurisés (EAS) ;
- Alerte auprès des services de secours, accueil et orientation des pompiers ;
- Rédaction et signature de permis de feu dans le cadre de travaux par points chauds. Ceci sous réserve qu'une autorisation ponctuelle ou permanente préalable ait été délivrée par le représentant légal du site du groupe CCI Paris Ile-de-France ;
- Surveillance des zones liées à une activité de maintenance / travaux avec permis de feu ;
- Mettre en œuvre les différents moyens d'extinction (extincteurs, RIA, etc.) ;
- Signaler toutes les anomalies constatées (ex : encombrements des voies d'accès et dessertes intérieures des moyens de secours, des issues de secours, ou l'accumulation de matériaux combustibles) ;
- Participer aux exercices d'évacuation ;
- Participer à la préparation et le jour J aux visites des commissions de sécurité et d'accessibilité ;
- Effectuer des contrôles de sécurité d'équipements et installations (ex : Matériel du PCS, baie SSI, interphonies EAS, DAS, sonorisation, interphonie ascenseurs / monte-charge, colonnes sèches, extincteurs, éclairage de sécurité, moyens de communication de sécurité, fermeture des ouvrants de façade, ...) selon les procédures fixées par le site du groupe CCI Paris Ile-de-France ;
- Déclencher et/ou aider à l'évacuation des personnes en cas de déclenchement de l'alarme incendie. En cas de présence de personne en mobilité réduite sur site et en cas de dotation d'une chaise à porteur, les agents en poste devront être formés à l'évacuation selon ce mode.

3.1.5 Secours aux personnes

Les missions de secours à personnes sont principalement les suivantes :

- Donner l'alerte, recevoir et traiter les demandes de secours ;
- Effectuer les gestes de premiers secours (plaies et coupures superficielles, malaise, chute, douleurs diverses, etc.) ou mettre à disposition le matériel en fonction du contenu de la trousse de secours ;
- Mettre en œuvre un défibrillateur DAE en cas d'arrêt cardiaque ;
- Définir et faire respecter le périmètre de sécurité ;
- Rassurer les personnes incarcérées dans un ascenseur ;
- Accueillir et orienter les secours.

Étant donné la typologie d'activité de certains sites, il est attendu des agents du Titulaire une participation active à la prise en compte des blessures de faible gravité. Pour exemple, dans une école de cuisine-restauration, les coupures et brûlures superficielles sont courantes. En coopération ou complément de l'infirmière présente par intermittence, les agents de sécurité apportent une réponse opérationnelle dans le cadre de l'assistance aux personnes.

3.1.6 Rondes générales de sécurité

Les missions de ronde de sécurité sont principalement les suivantes :

- Effectuer les différentes rondes intérieures / extérieures fixées (ouverture, fermeture, sécurité/sûreté, technique) sur site et selon les itinéraires, fréquences et horaires déterminés ;
- Vérification des points de contrôle définis dans le plan de ronde ;
- Repérer toute anomalie sur le site (tentative d'intrusion, effraction, vol, incendie, encombrement des sorties de secours, portes/fenêtres ouvertes...) et le bon respect des consignes ;
- Intervenir sur anomalie (sans se mettre en danger), incident, prendre les dispositions pour empêcher les conséquences d'un évènement en cours ;

- Fermeture et ouverture du site concerné aux horaires précisés dans le cahier des consignes ;
- Mise en/hors service du système de surveillance intrusion et valider auprès du télésurveilleur la bonne prise en compte de la mise en service avant le départ du site ;
- Enregistrement, sur la main courante, des horaires correspondant à chaque début et à chaque fin de ronde, et des événements / anomalies ou actions gérés par l'agent ;

L'agent en ronde ne devra pas emprunter des raccourcis et utiliser les ascenseurs et monte-charge. Il devra disposer d'un moyen de liaison (appareil radio portatif et/ou dispositif PTI) avec autre agent sur site / au PCS s'il existe, ou avec l'extérieur (télésurveilleur du titulaire).

3.1.7 Mesures de sûreté, Vigipirate et risque terroriste

Les missions particulières liées à la sûreté et au plan Vigipirate portent principalement sur :

- Le renforcement de la vigilance aux abords, aux accès et à l'intérieur du site ;
- Le renforcement des contrôles et du filtrage aux accès (piétons, véhicules, livraisons) ;
- L'inspection visuelle des sacs et des effets personnels ;
- L'application du plan particulier de mise en sûreté (PPMS) ;
- Le déclenchement du dispositif d'alarme PPMS attentat/intrusion du site, en cas d'attaque ;
- La participation aux exercices PPMS.

Les missions relatives à la sûreté portent principalement sur :

- L'intervention et l'appui auprès des collaborateurs face aux incivilités/menaces/agressions ;
- L'utilisation des moyens électroniques de sûreté (contrôle d'accès, détection intrusion, vidéoprotection) ;
- Mise en service et hors service de l'alarme intrusion ;
- L'application des fondamentaux professionnels en cas de conflit, d'altercation ou d'agression.

3.2 Prestations ponctuelles

Des Prestations ponctuelles peuvent être demandées pour :

- Surveillance à la suite d'un départ de feu et/ou incendie ;
- Surveillance à la suite et/ou tentative d'intrusion ;
- Renfort Vigipirate ;
- Mesure compensatoire en cas de défaillance technique remettant en cause la sécurité-sûreté ;
- Événementiel (Assemblée générale, conférences, séminaires, ouverture pour travaux ...)

Le personnel du titulaire devra avoir le même degré de compétence que celui précisé pour les prestations permanentes.

Les profils suivants pourront être demandés :

- Agent de Prévention et de Sécurité SSIAP1
- Chef d'équipe SSIAP 2
- Chef de service SSIAP 3
- Agent de Prévention et de Sécurité
- Agent Cynophile
- Agent événementiel
- Agent de Protection Rapproché

Cas particulier des activités de cynophilie :

- Effectuer des rondes de surveillance, à horaires variables ou non, pour prévenir des malveillances et des risques détectables tels que l'intrusion, le vandalisme ou l'incendie ;
- Contrôler et surveiller les sites et périmètres déterminés tels que parkings, entrepôts, chapiteaux et toutes autres zones dont il a la garde ;
- Procéder aux actions de sauvegarde adaptées et assurer la continuité de la protection du site selon les consignes prédéterminées et/ou les instructions de la hiérarchie ;
- Intervenir à la demande de personnel autorisé à le faire ou sur des alarmes pour effectuer une levée de doute ;

- Prévenir ou faire prévenir les services compétents et/ou les personnes désignées pour faire cesser le trouble concerné ;
- Détecter à l'intérieur d'un site ou d'un périmètre clairement déterminé la présence d'une personne, d'objets, de produits pouvant porter un préjudice à la sécurité des biens et des personnes.

Conformément à l'article R631-32 du Code de la Sécurité Intérieure, « l'agent cynophile s'interdit tout mauvais traitement de son animal et veille à ce que celui-ci se trouve, en toutes circonstances, dans un état de soin et de propreté correct ».

Selon le type de mission (principalement événementielle), il pourra être demandé au titulaire la fourniture d'émetteurs/récepteurs radio ainsi que des magnétomètres pour le filtrage des accès. Ces éléments devront être présents au devis/bon de commande.

Les missions des agents seront définies d'un commun accord préalable avec le RISCO du site et le responsable d'exploitation du titulaire.

Le délai de prise en compte de la demande par le titulaire (avec retour écrit) doit être inférieur à 08h00 en jour ouvré. Le délai de mise à disposition doit être inférieur à 24h00 en jour ouvré pour 01 agent SSIAP1/APS. La demande de prestation ponctuelle pour :

- 01 agent SSIAP1/APS doit être réalisée au moins 36 heures avant le début de la vacation ;
- 02 agents simultanés SSIAP1/APS doit être réalisée au moins 48 heures avant le début de la vacation ;
- Au-delà de 02 agents, la demande au titulaire ne saurait être inférieure à 48 heures.

Ces prestations ponctuelles seront facturées selon le coût horaire défini par le BPU dans la proposition et feront l'objet d'un bon de commande spécifique.

3.3 Prestations exceptionnelles

Dans le cas où la sécurité et la sûreté des locaux l'exige (incendie, bris de glaces, dégradation des accès, etc. ...), le Groupe CCI Paris Ile-de-France peut solliciter, dans un délai très court, le titulaire pour assurer une surveillance des locaux par la présence physique d'un agent qui assurera une présence continue, sauf si des dispositions matérielles suffisantes et efficaces peuvent être mises en place pour parvenir aux mêmes objectifs.

Si la demande prévoit un seul intervenant, le titulaire s'engage à mettre en œuvre toutes les dispositions nécessaires pour assurer la surveillance du salarié isolé, conformément aux dispositions du Code du travail.¹

Le titulaire s'engage à mettre à disposition, lors de demandes urgentes et exceptionnelles, un agent APS et/ou SSIAP1 dans un délai de 04h00 maximum en jour ouvré afin de pouvoir assurer la sécurité des personnes et des biens.

Ces Prestations exceptionnelles seront facturées selon le coût horaire défini par le BPU dans la proposition et feront l'objet d'un bon de commande spécifique.

4 - CONDITIONS GENERALES D'EXECUTION DES PRESTATIONS

4.1 Exigences générales

Le titulaire s'engage à informer ses préposés qu'ils doivent respecter les textes de référence en vigueur, notamment :

- Le règlement intérieur applicable à chaque établissement et/ou site,
- Les règles et consignes de sécurité et de sûreté applicables à l'ensemble du Groupe CCIR Paris Ile-de-France et/ou au site auxquels sont affectés ses préposés et ceux de ses sous-traitants,
- Les règles de sécurité et d'accès logiques aux ressources informatiques qui leur sont imposés.
- Les règles de confidentialité ou l'accord de confidentialité le cas échéant.

¹ Articles L 4121-1, R 4121-1, R 4512-13, R 4543-19

Il est absolument interdit de fumer, devapoter et de consommer de l'alcool dans les locaux des sites du groupe CCI Paris Ile-de-France et pendant les temps de vacation.

Pendant les temps de vacations sur les sites du groupe CCI Paris Ile-de-France, les agents en poste ne sont pas autorisés, sauf strictes nécessités de la vie courante ou urgence justifiée, à utiliser leur téléphone portable, ordinateur, tablette ou autres équipements personnels ainsi que de consulter Internet à des fins personnelles ou autres éléments amenés à les distraire, ceci étant incompatible avec les missions de sécurité incendie et de sécurité privée. Le titulaire devra particulièrement veiller à l'absence de ces pratiques « distractives » qui vont à l'encontre de l'attitude et comportement attendue des agents en poste et d'agir le cas échéant.

En situation isolée les agents en poste fixe ou mobile doivent être équipés d'un PTI fonctionnel et le porter systématiquement sur eux. Les PTI doivent être entretenus / maintenus et testés régulièrement par le titulaire.

Tout le personnel employé doit être capable de comprendre, d'écrire, de lire et de parler la langue française et d'utiliser correctement les moyens de communication dédiés aux missions confiées.

4.2 Exigences particulières

Le correspondant sécurité du site (RISCO) et/ou le Service de Prévention des Risques du groupe CCI Paris Ile-de-France en charge du suivi de l'exécution des prestations se réservent le droit d'exiger du titulaire, sans versement d'aucune indemnité, le retrait à tout moment ou le remplacement immédiat de tout agent ou personnel d'encadrement qui aurait contrevenu gravement à une obligation édictée par le présent marché ou estimé inapte à l'exécution des missions dans le cadre du processus de formation initiale et continue des agents. Le remplacement de l'agent ou du responsable devra intervenir dans les 24h00 ouvrées.

Le retrait d'un agent d'un des sites du groupe CCI Paris Ile-de-France, est valable pour tous les autres sites du groupe CCI Paris Ile-de-France. C'est-à-dire qu'il n'est pas accepté de voir un agent retiré d'un site pour écart(s) majeur(s) ou « inaptitude » au site / au poste pour être présenté et affecté sur un autre site du groupe CCI Paris Ile-de-France.

Le retrait d'un agent titulaire devra être compensé par la mise en place d'un agent suppléant déjà formé au site / au poste, le temps qu'un nouvel agent titulaire soit présenté, formé et validé par le correspondant sécurité du site (RISCO).

Préalablement à toute mise en place d'un nouvel agent, le titulaire du marché doit soumettre son dossier personnel complet, à jour et lisible pour acceptation au correspondant sécurité du site (RISCO).

Cette 1^{ère} étape déclenche ensuite pour le nouvel agent le processus de formation initiale au site/au poste fixé par le site du groupe CCI Paris Ile-de-France pour confirmer ou refuser son aptitude à exécuter les missions (cf. annexe 2).

4.3 Sous-traitance et clause de transparence

Conformément à la loi « Sécurité globale » du 25 mai 2021, la sous-traitance des activités de sécurité privée est strictement encadrée.

La sous-traitance par le titulaire n'est pas autorisée pour les prestations permanentes.

La sous-traitance de premier rang est permise pour les prestations supplémentaires et exceptionnelles dès lors que le titulaire obtient l'accord exprès du groupe CCI Paris Ile-de-France (SPR), que le sous-traitant est déclaré au présent marché (DC4) et qu'il est en conformité avec les dispositions du livre VI du CSI.

Conformément à l'article R. 621-23 du Code de la Sécurité Intérieure, « *Les entreprises et leurs dirigeants proposent, dans leurs contrats avec les clients ainsi que dans les contrats signés entre eux, une clause de transparence, stipulant si le recours à un ou plusieurs sous-traitants ou collaborateurs libéraux est envisagé ou non.* ».

5 – GESTION DU TEMPS, DES RETARDS ET DES ABSENCES

5.1 - Horaires des prestations permanentes

Le titulaire prend toute disposition pour garantir les prises et fins de poste selon les horaires fixés contractuellement et veille à ce que la relève et la passation des consignes soit assurée entre les agents.

Chaque agent du titulaire consignera sur la Main Courante Électronique de manière systématique son heure de prise de service et son heure de fin de service.

En cas de problèmes rencontrés lors de la mise en service des locaux ou de retards constatés, le groupe CCI Paris Ile-de-France se réserve le droit d'appliquer les pénalités prévues au CCAP.

Il est impératif que le titulaire dispose d'une organisation solide et efficiente permettant de gérer tout éventuel retard ou absence de prise de poste. La prise en compte du retard ou de l'absence devant se faire le plus en amont possible de la prise de poste effective sur site.

L'objectif étant, pour les sites du groupe CCI Paris Ile-de-France, que les ouvertures ou les fermetures se fassent systématiquement dans les horaires fixés dans les consignes et qu'il n'y ait pas de rupture de prestation.

Le titulaire s'engage à mettre tous les moyens pour prendre en compte ces situations et les traiter de manière adaptée aux horaires d'ouverture et d'exploitation des sites du groupe CCI Paris Ile-de-France.

Le titulaire devra décrire toutes les solutions envisagées, détaillées et déjà éprouvées pour assurer une prise de service et ouverture de site sans en affecter l'organisation des sites CCI Paris Ile-de-France.

Le titulaire veillera, pour chaque site, à ce que les agents titulaires aient un temps et une distance de déplacement minimisant au maximum les problématiques de transports en commun et de circulation. Pour cela, il proposera une répartition des sites objets du présent CCTP (voir annexe 3) en deux secteurs géographiquement cohérents.

En cas de retard à l'ouverture ou de départ anticipé, le titulaire devra prévenir sans délai le groupe CCI Paris Ile-de-France via les moyens de communication adéquats (permanence téléphonique du SPR + mail au RISCO). Si aucune solution n'est envisageable dans les 60 minutes, une solution palliative via un autre prestataire sera mise en place et facturée au titulaire en sus des pénalités applicables.

Pour l'exécution du marché, le Titulaire met en œuvre l'organisation décrite dans son mémoire technique pour la mise en place de l'astreinte, les protocoles de déclenchement (semaine, week-end, nuit) et les délais d'acheminement des personnels remplaçants.

5.2 - Planification des vacances

L'optimisation de la gestion des vacances est laissée à la libre initiative du titulaire, de la même façon que l'organisation des repas et des pauses de ses agents ; dans la limite du respect des objectifs de présence du ou des agents en poste.

En tout état de cause, les postes de travail et les missions décrites dans les plages horaires n'auront à subir des dispositions organisationnelles du titulaire pour pallier les interruptions ponctuelles de travail de ses agents.

Lorsqu'un agent doit bénéficier d'une formation ou d'un recyclage, le titulaire s'engage à mettre en œuvre tous les moyens nécessaires pour maintenir le niveau de prestation au niveau attendu. Cette situation ne saurait justifier une vacance de poste ou le dépassement des amplitudes horaires des agents.

Les missions définies dans le présent document sont organisées de façon quotidienne, hebdomadaire ou mensuelle selon les consignes transmises au titulaire par chaque site du groupe CCI Paris Ile-de-France.

Seul l'encadrement du Titulaire est en mesure de modifier les plannings après validation du RISCO.

Le titulaire mettra en œuvre les moyens nécessaires afin de garantir que :

- Le planning mensuel des agents affectés sur chaque site devra être disponible au moins 7 jours avant le 1er de chaque mois n-1.
- Le planning global des vacations et horaires réalisés sur le moins n devra être consolidé à l'issu du mois échu.

Ces plannings seront aussi archivés et disponibles à la demande sur les 12 derniers mois au minimum.

Toute modification de planning importante devra être portée à connaissance du groupe CCI Paris Ile-de-France dans les plus brefs délais.

Le titulaire mettra à disposition du SPR et de chaque RISCO d'établissement un accès à un « portail client » consultable en tout lieu et à tout moment.

5.3 - Pauses

Dans le but d'assurer une prestation de qualité et une continuité de service, les pauses repas et physiologiques pour les vacations de jour comme de nuit, seront validées et planifiées au préalable avec le correspondant sécurité (Risco) de chaque site du groupe CCI Paris Ile-de-France.

Pendant le temps de pause l'agent doit impérativement rester sur le site et assurer sa pause dans l'espace de vie mis à sa disposition et dédié à la restauration et au temps de repos.

Pendant le temps de pause, l'agent doit rester joignable et mobilisable pour intervenir en cas de nécessité liée à la sécurité / sûreté.

En cas de crise, et selon l'urgence de l'exploitation, un décalage pourra être envisagé. Toutefois, les temps de repos réglementaires devront être respectés.

Selon les sites du groupe CCI Paris Ile-de-France, des demandes temporaires ou récurrentes de remplacement de l'agent en pause pourront être formulées auprès du titulaire afin de maintenir en continu la prestation, sans rupture. Le titulaire devra savoir être en capacité de répondre et de gérer ces besoins (ex : remplacement par le responsable d'exploitation, agent contrôleur, mise en place d'un agent dédié au remplacement, autres).

6 – ORGANISATION DES PRESTATIONS

6.1 Dispositions liées à la qualification d'ERP d'un site

Dans le cas où les sites qualifiés d'ERP devaient faire assurer une surveillance pendant la présence du public par des agents de sécurité incendie de qualification SSIAP, le titulaire veillera à ce que l'effectif ne puisse être inférieur aux minima requis par la réglementation. À ce titre, la classification ERP des sites est produite dans les fiches de besoin site annexées.

Ainsi, le titulaire vérifiera que les effectifs prévus au cahier des charges respectent le règlement de sécurité contre l'incendie dans les ERP (Établissements Recevant du Public) propre au site et s'engage, par une obligation de résultat, à mettre en place les moyens humains réglementairement fixés.

Le titulaire organisera donc ses équipes en conséquence (gestion de l'absentéisme, des congés, etc.) et préviendra immédiatement le correspondant sécurité du site concerné (RISCO) en cas d'absence prévisible ou effective tout en prenant les mesures idoines permettant d'amener dans les plus brefs délais, sur ce site, les agents formés au poste/au site pour compléter l'équipe.

6.2 Organisation des prestations

Les prestations permanentes confiées au titulaire peuvent être complétées, selon les situations, par des missions complémentaires, ponctuelles ou exceptionnelles à la demande du site : ces missions feront l'objet d'une consigne

particulière (complémentaire, ponctuelle ou exceptionnelle), validée conjointement par le titulaire et le correspondant local du site (RISCO), et éventuellement accompagnée d'une annexe au plan de prévention.

Le titulaire s'engage à respecter la durée maximale de travail des agents (par jour et par semaine) prévue par la convention collective nationale des entreprises de prévention et de sécurité.

Les prestations ne pourront être inférieure à 6h00.

6.3 Organisation et prise en compte des consignes

Le Groupe CCI Paris-Ile-de-France met à disposition du titulaire pour chaque site un Vademecum RISC regroupant toutes les informations utiles pour la bonne exécution des prestations par le titulaire. Ce document précise toutes les exigences sécurité-sûreté du site.

Le titulaire s'engage à transcrire en consignes les éléments du Vademecum RISC remis pour chaque site du groupe CCI Paris Ile-de-France au début du marché, dans les meilleures conditions de confidentialité, et à ne pas les dupliquer. À partir des consignes et procédures de sécurité (Vademecum RISC) de chaque site du groupe CCI Paris Ile-de-France, le titulaire élaborera ses consignes et procédures d'application, à en-tête du titulaire. Elles seront mises à disposition des agents sous forme papier (ex : classeur) et sous forme numérique (dans la main courante électronique). Le titulaire s'attachera à organiser ses consignes et procédures d'application, de façon claire et pratique, en créant notamment des rubriques séparées associant les conduites à tenir (annexe A.4 de la norme NF X 50-777).

Les consignes sont mises à disposition des agents du titulaire via la Main Courante Électronique. Elles sont parties intégrantes de la formation de chaque agent titulaire sur le site.

Il appartient au titulaire de s'assurer que chaque agent sur site ait :

- Une connaissance parfaite de l'établissement, des installations techniques et de sécurité/sûreté, des risques, points vulnérables, dangereux, sensibles,
- Une connaissance parfaite des consignes et procédures d'application,
- Une attitude et comportement adapté aux missions confiées

Le titulaire doit également s'assurer que les consignes et procédures d'application sont toujours à jour, être force de proposition et participer à la rédaction des documents.

Le Groupe CCI Paris-Ile-de-France se réserve le droit, à toute moment, de vérifier par les moyens qu'il jugera utile la bonne connaissance et application des consignes par les agents du titulaire.

Le titulaire met à disposition les moyens nécessaires pour assurer la parfaite connaissance des consignes par ses agents.

Le titulaire s'engage à prévenir le correspondant sécurité du site (RISCO) concerné dans les plus brefs délais en cas de vol, perte, dégradation partielle ou totale des consignes et procédures de sécurité (Vademecum RISC) qui devront être restituées, en parfait état, à tout moment, à la demande du site du groupe CCI Paris Ile-de-France concerné, en cours ou en fin de prestation.

Cas particulier pour le site Jouhaux-Toudic :

Il est attendu du titulaire un effort particulier lors de la livraison du site pour appuyer le Groupe CCI Paris-Ile-de-France dans la transcription du Vademecum RISC en consignes particulières d'exploitation. Le titulaire mettra à disposition un personnel qualifié (expériences similaires) pour répondre à ce besoin particulier. Avant le commencement des prestations sur ce nouveau site, le Groupe CCI Paris-Ile-de-France validera spécifiquement la titularisation des agents affectés par le titulaire. Des vérifications de connaissance, dans le cadre de tests et de « marche à blanc » avant l'ouverture officielle seront réalisées. Étant donné la sensibilité de l'établissement en tant que siège, il est attendu des agents du titulaire un savoir-être en adéquation avec les exigences décrites ci-dessus.

7 - MOYENS MIS À LA DISPOSITION DU TITULAIRE

7.1 Interlocuteurs du titulaire

Le présent marché est piloté, pour la partie métier par le Service de Prévention des risques de la CCIR, et, pour la partie achat, par la Direction des Achats du GIE de la CCIR. Le SPR a une vue globale et macro du présent marché. Des réunions trimestrielles qualité sont organisées entre le SPR, le GIE DA et le Titulaire.

Sur chaque site où un ou plusieurs agents du Titulaire sont postés, un RISCO est l'interlocuteur de proximité au quotidien. Des réunions qualité trimestrielles sont organisées entre chaque établissement à travers le RISCO, le Titulaire et éventuellement le SPR au besoin.

Pour chaque réunion qualité, centrale ou locale, le Titulaire est tenu :

- De proposer et d'envoyer l'ordre du jours 5 jours ouvrés avant la tenue de la réunion ;
- D'extraire, de mettre en forme et de présenter les indicateurs qualité de la prestation définis au préalable et au début de l'exécution du marché avec le SPR (suivi réglementaire de tous les agents amenés à être affectés sur nos sites, absences, retards, suivi des formations obligatoires et sensibilisations, résultats des tests, faits marquants, suivi facturation, extraction des statistiques de la main courante électronique, etc.) ;
- de rédiger et de diffuser le compte-rendu dans les 7 jours ouvrés après la tenue de la réunion.

7.2 Locaux mis à la disposition du titulaire sur chaque site

Le titulaire dispose, pour la bonne réalisation des missions qui lui sont confiées, au sein de chaque site, d'un poste central de sécurité ou à défaut, d'un aménagement dédié doté des équipements de sécurité, sûreté, techniques et de communication propres à chaque site.

Les moyens mis à la disposition du titulaire par chaque site du groupe CCI Paris Ile-de-France sont dans les fiches de besoin site annexées.

Les agents disposeront également de vestiaires, sanitaires et d'un espace vie pour la restauration et les temps de repos.

Il appartient au titulaire d'avertir son personnel que l'usage à des fins personnelles des matériels et équipements que renferment les locaux (appareils téléphoniques, machines à photocopier, matériel informatique, équipements de sports, fauteuils massant, etc.) lui sont interdits.

Les agents de sécurité devront maintenir propres et en bon état les locaux et autres espaces dédiés ainsi que le matériel qui s'y trouve.

7.3 - Moyens d'accès au site mis à disposition

Des moyens d'accès sont à disposition du titulaire pour l'accomplissement strict de ses missions de sécurité-sûreté.

Ils seront remis contre décharge au démarrage du présent marché.

On entend par moyens d'accès aux sites :

- Passes : (partiels, techniques et généraux).
- Clés : idem que pour les passes.
- Badges électroniques au nom de l'entreprise titulaire.

Les moyens d'accès aux sites restent l'entière propriété de CCI Paris Ile-de-France et devront être restitués sur demande et à la fin du marché sans délai.

En cas de départ d'un ou plusieurs agent(s) titulaires, ces moyens devront être transmis sans délais au(x) remplaçant(s).

Les clés confiées ne doivent pas permettre de connaître le lieu d'affectation de l'agent.

En fonction des sites, les agents du Titulaire ont la charge de l'ouverture, de la mise hors service de l'alarme intrusion, de la fermeture et de la mise en service de l'alarme intrusion. Les moyens d'accès sont donc indispensables à la réalisation des missions confiées.

Les procédures correspondantes seront décrites dans le Vademecum Risc de chaque site.

Le titulaire en aura l'entière responsabilité, en cas de perte ou de vol de badge ou d'une clef fournie, il avisera sans délais par écrit le groupe CCI Paris Ile-de-France de la situation.

Ceux-ci seront alors remplacés et feront l'objet de pénalités prévues au CCAP.

7.4 - Obligations de fin de marché

Au terme de l'exécution du marché, le titulaire s'engage à restituer au responsable de site ou à son représentant les moyens mis à sa disposition en début de marché (moyens d'accès et autres équipements). Cette restitution est immédiate et sans délai à compter de la fin de la validité du contrat. En cas de manquement, les pénalités prévues au CCAP seront appliquées.

Le titulaire fournira à chaque site concerné une copie des données contenues dans la main courante électronique.

Un état des lieux des espaces dédiés (poste de sécurité ou autres espaces aménagés) sera effectué en présence des responsables de l'entreprise titulaire du marché et du site en fin de marché.

De manière générale, le titulaire s'engage à restituer, au responsable de site ou à son représentant, les équipements mis à la disposition des agents lors de l'exécution des prestations.

De coopérer et faciliter la procédure de reprise du personnel avec le(s) titulaire(s) entrant.

8 - DESCRIPTION DES MOYENS ET DES MATERIELS A LA CHARGE DU TITULAIRE

Tous les matériels et équipements indispensables à la bonne exécution des prestations sont fournis par le titulaire et à sa charge. Par ailleurs, le remplacement en cas de dysfonctionnement, la maintenance, l'entretien et le contrôle régulier de fonctionnement de ces équipements sont aussi à la charge du titulaire et dans des délais qui sont précisés dans le cadre de la réponse à cette consultation.

Ils sont réputés compris dans le bordereau des prix unitaires porté à l'acte d'engagement.

Le titulaire doit fournir à chaque site concerné les modes d'emploi (en langue française) des matériels qu'il met à disposition.

Le titulaire forme chaque fois que nécessaire les membres de son équipe à la bonne utilisation de ces matériels.

8.1 Main courante électronique

Le titulaire mettra en place une main courante électronique (MCE) simple d'utilisation et intuitive pour les utilisateurs. La MCE devra être identifiée au nom du titulaire.

Les agents en poste saisiront, de façon systématique et chronologique, le déroulement détaillé de leurs vacations, de la prise à la fin de la vacation.

La MCE servira de cahier de liaison entre les agents, intégrera les consignes d'application du site, les plans du site, les circuits de rondes, les tâches planifiées et toute autre information utile.

Tous les événements, quotidiens et exceptionnels, seront décrits de façon explicite et succincte, avec les horaires précis de début et de fin, les noms, sociétés et services des personnes contactées ou rencontrées, les mesures prises, etc.

Pour traiter les événements et anomalies nécessitant des explications détaillées, l'agent en poste notera les faits de façon très succincte et fera référence à un numéro de rapport d'anomalie et d'incident sur lequel le maximum d'information possible sera porté (cf. § 6.2).

La MCE devra permettre :

- La gestion de plusieurs sessions. Chaque agent disposera d'un identifiant et mot de passe personnels.
- La réception de messages du type instructions et consignes temporaires et/ou particulières transmises par les personnes habilitées de chaque site du groupe CCI Paris Ile-de-France (RISCO, responsable de site...). Ceci passe notamment par la mise en place d'une boîte mail dédiée aux agents en poste.
- La transmission systématique et automatique à la fin de chaque vacation d'un compte-rendu de vacation sous forme d'email ou de fichier sous un format pouvant être lu et exploité à partir des logiciels du groupe CCI Paris Ile-de-France.
- La consultation des informations et historiques, sur les douze derniers mois au minimum.

Cette MCE devra, pour les personnes habilitées de chaque site du groupe CCI Paris Ile-de-France (RISCO, responsable de site) être accessible de façon permanente au poste de sécurité et à distance (extranet) dans le respect des règles de sécurité du système d'information du groupe CCI Paris Ile-de-France (cf. CCAP).

Les envois et échanges d'informations avec la MCE devront être sécurisés et transiter selon des protocoles de communication sécurisés (données chiffrées, adresse de site en « https », serveur de messagerie en « Smpts »).

La MCE devra être disponible (accessible et fonctionnelle) tout le temps des vacances. La consultation à distance de la MCE (extranet) devra être disponible H24.

La mise en œuvre de ces MCE nécessitera préalablement une coordination avec les correspondants sécurité et les équipes informatiques du groupe CCI Paris Ile-de-France afin de valider les conditions d'installation et de sécurité.

Seront sous la responsabilité du titulaire :

- La mise en place, la programmation, la gestion et la maintenance préventive, corrective et logicielle de la MCE. La télémaintenance des MCE ne sera pas autorisée pour des raisons de sécurité informatique.
- La formation des agents et personnes des sites du groupe CCI Paris Ile-de-France concernées par l'exploitation et utilisation de la MCE.
- La fourniture d'un support didactique d'aide à l'utilisation de la MCE.

Le non-respect de l'utilisation de la MCE par les agents du titulaire fait l'objet de pénalités prévues au CCAP.

Le Titulaire mettra à disposition du SRP et des établissements sont expertise pour personnaliser les fonctionnalités de la MCE. Cet objectif vise à construire un cadre efficace permettant d'une part, aux agents d'avoir à leur disposition un outil digital regroupant les consignes, les circuits de rondes, prise et fin de service et d'autre part au groupe CCIR de bénéficier d'un suivi en temps réel de l'activité opérationnelle (tableau de bord, reporting, indicateurs, dossiers agents, planning, consignes dématérialisées).

De plus, le Titulaire précisera dans son mémoire technique l'outil proposé et son expertise pour appuyer son client dans la mise en œuvre d'une MCE ergonomique, facile d'utilisation et pertinente.

8.1.1 Intégration des consignes dans la main courante électronique

Les consignes et procédures d'application sont des instructions écrites définissant précisément les actions et opérations à exécuter par les agents en poste (voir article 6.3).

Pour chaque site, le titulaire est responsable de l'élaboration et de la mise à jour des consignes et procédures d'application, sur la base de celles (Vademecum RISC) fournies par correspondant sécurité du site (RISCO) dès le démarrage du marché.

Ces consignes et procédures d'application seront établies par le titulaire sous 10 jours ouvrés pour la 1^{ère} rédaction dès la remise du Vademecum RISC par le correspondant sécurité du site (RISCO) – (voir § 9.1 – Période de pré-exploitation). En cours de marché, toute évolution, modification du Vademecum RISC devra être traitée par le titulaire sous 48h maximum dès la notification par le correspondant sécurité du site (RISCO).

Les consignes et procédures d'application seront rédigées par le titulaire sur des supports à en-tête de sa société, intégrées dans la main courante électronique et conservées à l'intérieur d'un classeur ou d'un registre facilement identifiable et accessible au poste de sécurité ou au niveau de l'aménagement dédié aux missions de sécurité incendie et/ou de sécurité privée.

Les consignes et procédures « définitives » ou « permanentes » seront complétées, le cas échéant, par des consignes et procédures « temporaires » que le correspondant sécurité du site (RISCO) transmettra aux agents en poste, directement ou par l'intermédiaire du responsable d'exploitation, selon l'importance de ces consignes et procédures.

Le titulaire devra mettre en place un document permettant la gestion des consignes et procédures « temporaires » dans les meilleures conditions d'efficacité. Ce document précisera notamment la durée de validité de la consigne/procédure, le nom de son rédacteur et celui du correspondant sécurité du site (RISCO) l'ayant validée. La trame des consignes/procédures temporaires sera soumise à chaque site du groupe CCI Paris Ile-de-France avant sa mise en application.

8.1.2 Document de suivi des anomalies et des incidents : rapport d'anomalie

Les agents en poste disposeront, via la main courante électronique, d'un formulaire « rapport d'anomalie ». Ce rapport d'anomalie sera renseigné suite à toutes anomalies et incidents rencontrés devant faire l'objet d'un compte-rendu détaillé. Il devra permettre de consigner les circonstances, les faits, les causes, les conséquences, les actions menées, les personnes ou les services informés / contactés.

La trame du rapport d'anomalie devra être validée au préalable par le groupe CCI Paris Ile-de-France avant sa mise en application.

Les rapports d'anomalie devront être remis / transmis dans les meilleurs délais et au plus tard avant la fin de la vacation au correspondant sécurité du site (RISCO).

La durée de l'archivage des rapports d'anomalie sera de douze mois minimums.

Le titulaire s'engage à s'assurer que le RISCO de l'établissement et le Service de Prévention des Risques du Groupe CCI Paris-Ile-de-France (via la permanence téléphonique) sont informés par les agents en poste ou le responsable d'exploitation de tout événement grave. Le titulaire est considéré comme un partenaire clé de la remontée d'information en cas d'évènement grave.

8.3 Tenue des agents

Le titulaire dotera son personnel d'une tenue conforme aux dispositions de l'arrêté du 18 juillet 2023. La dotation sera suffisante pour garantir le port permanent de tenues irréprochables. Le même niveau d'exigence est attendu pour les prestations ponctuelles et exceptionnelles.

Cette tenue permettra aux agents de travailler dans les meilleures conditions de confort et de sécurité. Elle sera identique pour tous, avec des modifications liées, par exemple, aux saisons à prendre en compte de façon collective et simultanée.

La tenue devra respecter les dispositions légales en vigueur au moment des prestations dans le cadre particulier propre aux activités de sécurité incendie et de sécurité privée.

- **Tenues des agents de sécurité privée (Agent de prévention et de sécurité) :**

- Costume de couleur sombre avec cravate noire et chemise blanche (numéro d'identification individuel et insigne de l'entreprise visibles, mention SECURITE PRIVEE au dos), chaussures de ville noires (ou chaussures de sécurité pour les agents intervenants sur des établissements techniques notamment) pour le personnel masculin ;
- Tailleur de couleur sombre avec pantalon noir et chemisier blanc (numéro d'identification individuel et insigne de l'entreprise visibles, mention SECURITE PRIVEE au dos), chaussures de ville noires sans talons (ou chaussures de sécurité pour les agents intervenants sur des établissements techniques notamment) pour le personnel féminin.
- Pour l'extérieur : veste softshell noire, parka noire imperméable et chaude, casquette ou bonnet noir, gants et tour de cou pour l'hiver,
- Tout équipement de protection individuel nécessaire en cas de risque particulier (masque, visière, gants...).

- **Tenues des agents de sécurité incendie (SSIAP) :** polo rouge avec inscription « sécurité incendie » sur bande bleue, pantalon bleu marine avec liseré, chaussures de sécurité noires coquées + en dotation personnelle : un ceinturon feu, une lampe torche, une clé polycoise, un étui.

Tout agent non revêtu du vêtement réglementaire ou s'il présente une tenue négligée, pourra se voir refuser l'accès des locaux par les personnes du groupe CCI Paris Ile-de-France concernées chargées du suivi de l'exécution des prestations.

Pour les agents doublement qualifiés (TFP APS et SSIAP) et lorsque les missions de sécurité privée sont dominantes aux missions de sécurité incendie, dans ce cas l'uniforme porté par l'agent est celui de la sécurité privée.

En cas de sollicitations ponctuelles par les sites du groupe CCI Paris Ile-de-France, d'autres profils et qualifications d'agent (agent de sécurité cynophile, agent de sécurité filtrage, agent de sécurité opérateur filtrage), ils devront être dotés de tenues conformes à la législation en vigueur et adaptées aux missions. Les agents de protection rapprochée (APR) sont dispensés du port d'une tenue particulière (agent en civil).

Le titulaire précisera dans son mémoire technique avec des exemples visuels les tenues répondant aux exigences du présent CCTP.

8.4 Matériels à la charge du titulaire définis par site

Afin de permettre à son personnel d'effectuer les missions qui lui sont confiées dans les meilleures conditions d'efficacité et de sécurité, le titulaire devra installer, entretenir et maintenir les équipements / matériels définis en annexe 3 du Cahier des Clauses Techniques Particulières spécifique à chaque site.

Concernant les équipements « émetteur/récepteur radio portatif », le titulaire devra utiliser une fréquence délivrée par l'ARCEP (le groupe CCI Paris Ile-de-France n'autorisera l'utilisation de fréquences libres) et s'affranchir des redevances correspondantes.

Sur certains sites du groupe CCI Paris Ile-de-France, des dispositifs radio de report d'alarme sont en place. Dans ce cas, les équipements « émetteur/récepteur radio portatif » fournis par le titulaire devront pouvoir se synchroniser avec la base de report pour réceptionner les alarmes de type incendie, techniques, agression ou autres types d'information, déclenchées sur le site. La synchronisation des équipements est à la charge du titulaire en utilisant la fréquence radio propriétaire du site groupe CCI Paris Ile-de-France.

En revanche, le dispositif radio de report d'alarmes sera géré et maintenue par le site du groupe CCI Paris Ile-de-France.

De manière générale, il est demandé au titulaire de prévoir à minima un dispositif de protection du travail isolé (PTI) fonctionnel en permanence. Préférentiellement, ce PTI sera intégré à un smartphone professionnel renforcé et permettra de renseigner et consulter la main courante électronique.

Aussi, pour répondre à des besoins ponctuels des sites du groupe CCI Paris Ile-de-France (évènementiels, mesures Vigipirate et autres contextes particuliers), le titulaire devra pouvoir être en mesure de fournir, installer et maintenir en parfait état de fonctionnement sur site des équipements du type :

- Magnétomètre ;
- Portique de détection de masses métalliques ;
- Appareil radioscopique ;
- Guérite de sécurité et de contrôle ;
- Module sanitaire mobile ;
- Système de comptage automatique des personnes pour connaître en temps réel les flux piétons entrant et sortant.

Les délais de mise en œuvre ne devront pas excéder 8 jours ouvrés à partir de la demande du site du groupe CCI Paris Ile-de-France.

La mise en place des équipements devra, selon les cas, être accompagnée d'une formation / qualification spécifique auprès des agents pour garantir leur bonne utilisation et mise en œuvre.

9 - FORMATION ET CLASSIFICATION DES AGENTS

9.1 Période de pré-exploitation

La période de pré-exploitation démarre à la notification du marché.

Cette période doit être mise à profit par le titulaire pour notamment :

- Assurer le recouvrement avec le titulaire sortant ;
- Préparer les consignes et procédures d'application ;
- Organiser le déploiement des premières formations au site/au poste et des équipements / outils, l'objectif étant qu'à l'issue de cette phase, le titulaire soit pleinement opérationnel au moment de la prise en charge effective de chacun des sites.

À ce titre, le Titulaire précisera dans son mémoire technique son organisation et un retro-planning afin de satisfaire à cet objectif.

De son côté, le groupe CCIR mettra à disposition du titulaire toutes les informations utiles au bon démarrage des prestations sur chaque site objet du présent marché.

Une première réunion (en présentiel) de lancement du marché sera programmée au plus tard 15 jours ouvrés avant le début des prestations. L'ordre du jour sera :

- La présentation des interlocuteurs du Titulaire et du groupe CCIR ;
- L'avancement de la reprise du personnel, la conformité réglementaire et contractuelle des différentes qualifications et formations ;
- Les éléments administratifs et contractuels ;
- Le rétro-planning affiné (plans de prévention, passations de sites, transmission des moyens d'accès, contrats, etc) ;
- La transmission des identifiants d'accès aux outils digitaux proposés par le titulaire pour le suivi de la prestation ;
- La transmission des documents opérationnels afin de réussir le démarrage opérationnel des prestations le 1^{er} juillet 2025 (consignes, etc) ;
- Les moyens nécessaires (tenues, systèmes ronds, main courante électronique, etc) ;
- Tout élément dont le titulaire aurait besoin pour réaliser avec succès les prestations confiées.

Une deuxième réunion spécifiquement dédiée à la programmation personnalisée de la main courante électronique sera organisée entre le titulaire et le SPR avant le début des prestations.

9.2 Titre à Finalité Professionnelle (TFP) et carte professionnelle

Le titulaire s'engage à souscrire de façon systématique à son obligation de ne recruter que du personnel (titulaires ou remplaçants) formé et recyclé aux métiers de la sécurité et pouvant justifier du Titre à Finalité Professionnelle (TFP) ou d'une équivalence selon les dispositions prévues par la Convention Collective Nationale des Entreprises de Prévention et de Sécurité et titulaire d'une carte professionnelle valide délivrée par le CNAPS.

9.3 Formations professionnelles spécifiques

Afin de remplir correctement leur mission sur le site, les agents de sécurité (permanents, polyvalents, remplaçants) devront pouvoir justifier des qualifications minimums et de formation complémentaires (en fonction des missions et risques spécifiques au site).

En fonction des missions confiées sur site en matière de sécurité incendie et de sécurité privée, les agents de sécurité mis en place ont une double qualification SSIAP et TFP métiers sécurité et surveillance humaine et détenteur d'une carte professionnelle en cours de validité.

Lorsque les missions de sécurité privée demandées sur site sont dominantes sur les missions de sécurité incendie, les agents mis en place seront de préférence issus des activités de sécurité privée avec une qualification TFP Agent de Prévention et de Sécurité, et complété par une formation SSIAP.

Les agents mis en place seront tous qualifiés et recyclés SST et disposeront de l'habilitation électrique H0 / BS, BE Manœuvre.

Des qualifications / formations complémentaires peuvent également être exigées selon les spécificités des sites et des missions confiées (ex : accueil personne à handicap, évacuation personne à handicap, gestion des conflits, capacité d'expression en anglais, etc.). Le cas échéant ces spécificités sont fixées dans les fiches de besoins site annexées.

Pour être à tout moment en conformité avec les exigences réglementaires propres aux sites concernés en matière de Service de Sécurité Incendie, les qualifications SSIAP devront être pour l'effectif minimum, acquises ou confirmées au plus tard dès la fin de la formation initiale au site/poste de l'agent. Il en est de même pour la qualification SST.

Dans le cas particulier d'agents SSIAP intervenant sur site, de façon permanente ou ponctuelle, en plus de l'effectif réglementaire minimum, les qualifications SSIAP pourront être acquises ou confirmées au plus tard dans les 2 mois après la fin de la formation initiale au site/au poste de l'agent. Il en est de même pour le SST.

9.4 Formations initiales et continues d'aptitude au site/poste des agents en poste

Le titulaire s'engage à former les agents de sécurité incendie et de sécurité privée aux spécificités du site/du poste en référence aux processus de formation initiale et de formation continue du groupe CCI Paris Ile-de-France, et repris en annexe 2.

Dès la notification du marché, le titulaire devra proposer au groupe CCI Paris Ile-de-France les documents ci-dessous pour validation :

- Une trame de suivi et d'enregistrement de la formation initiale au site/au poste (programme de formation, durées par thèmes abordés, formateur),
- Une trame de suivi et d'enregistrement des tests d'aptitude,
- Une base de questions pour les tests de connaissances théoriques,
- Une base de mise en situation pour les tests de compétences pratiques
- Une trame de suivi et d'enregistrement de la formation continue

- Un tableau de suivi des formations initiales et continues au site/au poste des agents.

Une fois ces documents de traçabilité validés par le groupe CCI Paris Ile-de-France, ils seront à adapter et à personnaliser sous 10 jours ouvrés pour chacun des sites par le responsable d'exploitation du titulaire. Leurs mises en place effectives seront soumises à l'avis préalable du correspondant sécurité du site (RISCO) vis-à-vis des contenus personnalisés au site/au poste.

Les contenus des documents évolueront selon les évolutions du site/du poste et varieront systématiquement d'un cycle de tests et de formation continue à l'autre.

Le titulaire s'engage à n'affecter sur le site que des agents ayant suivi et satisfait les processus de formation initiale et continue du groupe CCI Paris Ile-de-France et ce quelques soient les circonstances.

Il est donc demandé de disposer en permanence d'un nombre d'agents formés supérieur au nombre de postes à pourvoir pour la prestation (au moins deux agents polyvalents formés au site / au poste en cas de besoin).

Une formation du ou des représentants de l'entreprise titulaire sera assurée par le groupe CCI Paris-Ile-de-France dès le début de la prestation.

Cette période ne fera l'objet d'aucune facturation supplémentaire.

Elle portera sur la connaissance, l'interprétation et l'exploitation des points suivants :

- Implantation du site ;
- Implantation des installations techniques ;
- Implantation des moyens de secours ;
- Système de sécurité incendie ;
- Système de détection intrusion ;
- Système de vidéosurveillance ;
- Système de contrôle d'accès ;
- Système supervision pour les sites équipés ;
- Interprétation des alarmes ou dérangements ;
- Consignes générales, temporaires et particulières.

Afin que l'agent du titulaire soit opérationnel, une formation aux différents postes de travail obligatoire devra être dispensée par le tuteur désigné par le titulaire de la manière suivante :

Sur les sites H24 :

- 1 formation en doublure de 06h00 à 13h00 ;
- 1 formation en doublure de 14h00 à 21h00 ;
- 1 formation en doublure de 23h00 à 08h00 ;
- 1 formation en doublure de 16h00 à 23h00.

Un complément de formation peut être demandé si un Intervenant ne répond pas aux exigences du site malgré les 4 doublures (formations) effectuées.

Sur les sites 6h00 / 21h30 :

- Formations en doublure de 06h00 à 13h00 ;
- Formations en doublure de 15h00 à 21h30.

Sur tous les autres sites, la formation ne pourra excéder une durée journalière de 7h00.

L'ensemble des agents du titulaire devra notamment avoir connaissance de toutes les missions, des consignes des sites et des conduites à tenir en cas d'urgence.

Une attestation dématérialisée accompagnée du déroulement de la formation de tout nouvel agent devra être mise à disposition par le titulaire une fois la période de doubleur effectuée dans un délai de 72h00.

La vérification de la bonne connaissance du site par un agent titulaire sera validée uniquement par le RISCO et/ou le SPR.

Pour l'exécution du marché, le Titulaire met en œuvre la politique de formation initiale et continue présentée dans son mémoire technique, ainsi que le plan de formation continue et de suivi pour le personnel affecté spécifiquement à la CCIR : type de formation, planning prévisionnel, indicateurs de performance, qualité des intervenants ...

9.5 Posture et savoir-être

Il importe que l'ensemble des Intervenant(e)s aient, dans tous les cas, une posture professionnelle irréprochable vis à vis des tiers (personnel, fournisseur...) tout en respectant le code de déontologie des activités de sécurité privée.

L'utilisation du Smartphone et tout autre objet pouvant détourner la vigilance des agents est strictement interdite sur tous les sites surveillés.

Le port d'armes ainsi que la possession de générateurs aérosols incapacitants ou lacrymogènes sont strictement interdits.

Les boissons alcoolisées, les substances illicites et les visites d'ordre personnel sont interdites.

Il est par ailleurs interdit de fumer et de vapoter dans l'ensemble des bâtiments du groupe CCI Paris Ile-de-France.

Le groupe CCI Paris Ile-de-France se réserve la possibilité d'exiger le remplacement immédiat d'un Intervenant du titulaire dont il serait informé que le comportement ne serait pas conforme au présent CCTP et notamment par suite d'incapacité, négligence, faute professionnelle, non-respect des dispositions du règlement intérieur ou des consignes de sécurité.

Toute demande de retrait émanant du groupe CCI Paris Ile-de-France fera mention de l'envoi d'un courriel au responsable local du Prestataire précisant les faits constatés et la motivation à retirer l'Intervenant du site.

Le titulaire reconnaît avoir reçu au moins un exemplaire du règlement intérieur en vigueur ainsi que des consignes de sécurité. Le titulaire devra ainsi exiger de son personnel le respect des consignes générales de sécurité et le règlement intérieur du groupe CCI Paris Ile-de-France. En cas de manquement le titulaire sera exposé aux pénalités prévues au CCAP.

9.6 Classification des agents

Les agents formés et affectés sur les sites du groupe CCI Paris Ile-de-France disposeront des coefficients minimums définis par l'accord relatif aux métiers repères en vigueur.

Emploi fonctionnel	Diplômes, habilitations, qualifications	Expérience	Coefficient
<u>Agent de sécurité</u>	<u>SSIAP 1</u> <u>TFP APS (+ carte professionnelle CNAPS)</u> <u>SST</u> <u>BS / BE Manœuvre</u> <u>Prévention et gestion des conflits</u>	<u>1 an minimum dans un établissement tertiaire</u>	<u>AE 140</u>
<u>Agent de sécurité</u>	<u>SSIAP 1</u> <u>TFP APS (+ carte professionnelle CNAPS)</u> <u>SST</u> <u>BS / BE Manœuvre</u> <u>Prévention et gestion des conflits</u> <u>Anglais (en fonction des besoins site)</u>	<u>2 ans minimum dans un établissement tertiaire type siège d'entreprise</u>	<u>AE 150</u>

<u>Chef de poste</u>	<u>SSIAP 2</u> <u>TFP APS (+ carte professionnelle CNAPS)</u> <u>SST</u> <u>BS / BE Manœuvre</u> <u>Prévention et gestion des conflits</u> <u>Anglais (en fonction des besoins site)</u>	<u>1 an minimum dans un</u> <u>établissement tertiaire</u>	<u>AM 150</u>
-----------------------------	---	---	---------------

10 – PROCEDURES DE SUIVI ET D'AMELIORATION DE LA QUALITE

10.1 Encadrement des agents

Dans les cas où un chef de poste / d'équipe, qualifié encadrant « productif », est exigé, le titulaire prévoit des remplaçants qui seront préalablement désignés et formés pour assurer la continuité de ces fonctions d'encadrement.

Chaque site du groupe CCI Paris Ile-de-France se réserve la possibilité de refuser la nomination d'un agent à ces fonctions s'il estime que les résultats à la formation initiale et continue au site/au poste sont insuffisants.

D'autre part, pour chacun des secteurs, le titulaire confiera l'encadrement et le suivi qualité des prestations à un responsable d'exploitation dédié au marché CCIR et ayant les qualifications, l'expérience et les compétences suivantes :

- Les diplômes, titres professionnels, qualifications obtenues ainsi que les recyclages, maintien des acquis en matière de sécurité incendie, de sécurité privée et de formateur (Exemple : SSIAP 3, DU en gestion de la sécurité-sûreté, cycle technique CNPP, formation de formateur, etc.
- Expérience opérationnelle en sécurité incendie / secours à personnes et en sûreté / sécurité privée (> à 5 ans) ou équivalent avec expérience en police, gendarmerie, armées, pompiers professionnels
- Expérience en tant que formateur en sécurité humaine (> 5 ans)
- Expérience en sécurité incendie / secours à personnes et en sûreté / sécurité privée (> à 5 ans) ou équivalent avec expérience en police, gendarmerie, armées, pompiers professionnels
- Expérience du responsable d'exploitation proposé dans la fonction de responsable d'exploitation, management, gestion d'équipe importante en multi-sites (> 5 ans)
- Compétences techniques (savoir-faire opérationnels ; maîtrise réglementaires sécurité-sûreté ; exploitation SSI, intrusion, vidéo, rédaction / reporting, etc...) et comportementales (savoir-être et qualités personnelles, écoute, leadership, exemplaire, fiable, réactif, pédagogue, sens du service, gestion de l'urgence et du stress, etc.) pour gérer, superviser la qualité des prestations et répondre aux besoins

Les responsables d'exploitation dédiés devront :

- Intervenir très régulièrement (au moins 3 fois / mois) sur chacun des sites pour assurer leur rôle d'interlocuteur, d'encadrement des agents, de formation des agents et de contrôle qualité,
- Être joignable et disponible pour prendre en compte les sollicitations des sites du groupe CCI Paris Ile-de-France. Les délais de prise en compte des demandes / remontées d'anomalie devront être les plus courts possible et en accord avec ceux fixés ci-après selon le niveau de priorité.
- Être réactif dans le traitement des demandes / remontées d'anomalie du groupe CCI Paris Ile-de-France. Les délais de traitement des demandes / remontées d'anomalie devront être les plus courts possible (voir tableau ci-dessous) et en accord avec ceux fixés ci-après selon le niveau de priorité. Le Titulaire proposera une organisation adaptée afin d'assurer au groupe CCIR la traçabilité des prises en compte et des réponses
- Être orienté « client ». Il est attendu que chaque responsable d'exploitation soit proactif dans le suivi et la mise en place de la qualité des prestations. A ce titre, il programmera les réunions qualité locales et remontra au SPR la synthèse des échanges.
- Tenir et respecter les engagements et les échéances convenus et arrêtés ;
- Être à l'écoute et être force de proposition pour améliorer en continue les prestations.

Priorité	Impact / Urgence	Délais de prise en compte (délai compris entre le moment où le titulaire est averti et celui où il reprend contact/accuse réception/arrive sur place)	Délais de traitement (durée maximale pour apporter une solution et revenir à la normale à compter de la prise de la demande ou de l'information par le responsable d'exploitation)
1	Risque pour les personnes Activités du site remise en cause Risque pour les biens Non-conformité réglementaire	Sous 1h00 ou à défaut, astreinte joignable	Sous 2h00 ouvrées, ou à défaut, réponse de l'astreinte
2	Non-conformité contractuelle ou écart d'exploitation majeur (hors priorité 1)	Sous 4h00 ouvrés	Sous 24h ouvrées
3	Écart d'exploitation mineur (hors priorité 1 et 2)	Sous 24h ouvrés	Sous 48h ouvrées
4	Amélioration	A la réception de l'écrit (email, CR)	Selon les délais convenus

Pour garantir une continuité de la fonction « responsable d'exploitation », le titulaire s'engage à désigner un responsable d'exploitation suppléant.

Au sein de l'organisation du titulaire, le responsable d'exploitation dédié aux sites du groupe CCI Paris Ile-de-France et son suppléant devront avoir un positionnement leur permettant de coordonner et d'agir auprès des fonctions supports (planification, recrutement, formation, dossier agents, informatique, audit/contrôle, assurance qualité...)

Pour sa part, la CCI Paris Ile-de-France signalera, dans les meilleurs délais, au titulaire toute anomalie constatée dans le déroulement des prestations.

La CCI Paris Ile-de-France s'interdit toute action directe sur le personnel du titulaire sauf en cas d'accident grave et d'appel d'urgence aux forces de l'ordre ou aux secours concernés.

10.2 Contrôles à l'initiative du titulaire

Le titulaire devra procéder au nombre de contrôles minimum mensuels définis dans les fiches de besoin site, à des horaires chaque fois différents (jours, nuits, week-ends et jours fériés).

Ce contrôle sera effectué par un contrôleur du titulaire formé aux spécificités des sites du groupe CCI Paris Ile-de-France. Chaque contrôle donnera lieu à la formalisation d'un compte rendu dont un exemplaire sera transmis au correspondant sécurité du site (RISCO) dans les plus brefs délais (maxi sous 48h). La synthèse des contrôles sur sites devra être présentée lors de la réunion qualité locale et transversale.

Dès la notification du marché, le titulaire devra proposer une trame de contrôle qu'il élaborera et présentera pour validation au groupe CCI Paris Ile-de-France. Cette trame de contrôle reprendra les points principaux à vérifier, les principales compétences à contrôler et les tests de mise en situation pratique à réaliser sur site. Ces contrôles devront tenir compte des résultats constatés lors des formations initiales et continues au site/au poste.

Une fois la fiche de contrôle établie et validée par les deux parties, le titulaire est responsable de son adaptation à toute modification de la prestation ou à tout complément nécessaire.

Le titulaire pourra faire procéder à d'autres contrôles par son encadrement sur site ou toute autre personne habilitée et formée à cet effet. Ces contrôles pourront être faits à tout moment, librement, selon la volonté du titulaire.

Il est rappelé ici que tout passage sur les sites d'un représentant du titulaire devra faire l'objet d'une information écrite via la main courante électronique permettant d'identifier l'heure d'entrée et l'heure de sortie du site ainsi que le motif du passage et les personnes rencontrées.

10.3 Contrôles à l'initiative du groupe CCI Paris Ile-de-France

10.3.1 – Contrôles terrain

Le groupe CCI Paris Ile-de-France peut demander la réalisation d'un contrôle contradictoire une fois par mois maximum, au jour et à l'heure voulus, avec un délai de prévenance de 24 heures au minimum, et ceci à tout moment de la journée.

Dans le cas où le titulaire serait dans l'incapacité de libérer un représentant habilité à effectuer un tel contrôle, le résultat du contrôle ne pourra être contesté, notamment s'il démontre des manquements graves.

Le contrôle contradictoire sera effectué sur la base des mêmes documents que ceux utilisés par le titulaire selon la procédure en vigueur.

Le groupe CCI Paris Ile-de-France peut mandater un organisme ou une société de son choix pour réaliser des contrôles ou des audits des prestations de sécurité humaine réalisées sur ses sites. Ces contrôles seront contradictoires ou non et pourront être faits à tout moment et en tous lieux du site où le titulaire intervient. Les comptes rendus pourront être portés à la connaissance du titulaire à sa demande et si le site l'autorise.

Le Service de Prévention des Risques (SPR) du groupe CCI Paris Ile-de-France peut également procéder à des contrôles inopinés des prestations de sécurité incendie et de sécurité privée.

10.3.2 – Contrôles des documents et écritures

Le groupe CCI Paris Ile-de-France est destinataire des justificatifs de formation et de qualification concernant les agents de sécurité, affectés à ses sites de façon permanente ou ponctuelle. Le titulaire adressera systématiquement la copie de ces documents à tout organisme ou société mandaté par ses soins pour l'assister dans le suivi des prestations.

Les écritures portées sur la main courante électronique confirment le respect des procédures. Des copies pourront être faites à ce titre par le groupe CCI Paris Ile-de-France ou tout organisme et société de son choix chargé du suivi de la qualité des prestations.

10.4 - Réunions qualité périodiques et indicateurs

10.4.1 Organisation des réunions périodiques qualité

Le responsable d'exploitation organisera et participera à des réunions « qualité site » en contactant le correspondant sécurité site (RISCO) concerné pour convenir d'une date et d'un créneau horaire. Ces réunions « qualité site » se dérouleront sur les sites concernés. Le SPR sera averti en avance de la tenue de ces réunions et pourra participer.

Le nombre de réunions « qualité site » est à réaliser au moins une fois par trimestre, soit quatre (4) réunions par année civile.

Le responsable d'exploitation établira un ordre du jour type et rédigera systématiquement les comptes rendus dont un exemplaire sera transmis dans les 3 jours ouvrés au correspondant sécurité site et au Service de Prévention des Risques.

Ces réunions pourront être précédées, le jour même ou deux à trois jours ouvrés avant, par une réunion préparatoire interne au titulaire où seront présents les agents titulaires et remplaçants formés au site et disponibles. Les agents de sécurité feront part de leurs difficultés éventuelles à remplir les missions tout en suggérant les améliorations qui leur

semblent nécessaires, au niveau des consignes, de l'organisation du travail et des matériels utilisés. Ensuite, les éléments apportés concernant le site seront synthétisés et présentés par le(s) représentant(s) du titulaire lors de la réunion « qualité site » périodique.

Aussi, le responsable d'exploitation organisera et participera aux réunions qualité "transversales". Ces réunions rassembleront à minima le Service de Prévention des Risques (SPR) et la Direction des Achats (DA) du groupe CCI Paris Ile-de-France. La date et le créneau horaire seront programmés d'un commun accord entre les différentes parties. Ces réunions qualité transversales se dérouleront soit au sein d'un site du groupe CCI Paris Ile-de-France. La périodicité de ces réunions qualité transversales est fixée à au moins trois par an soit une tous les quatre mois.

Le responsable d'exploitation établira un ordre du jour type et rédigera systématiquement les comptes-rendus dont un exemplaire sera transmis dans les 2 jours ouvrés au Service de Prévention des Risques et à la Direction des Achats du groupe CCI Paris Ile-de-France.

Les fréquences des réunions qualités "site" et "transversales" sont des minimums contractuels. En fonction des besoins des réunions qualités complémentaires peuvent être programmées à l'initiative du groupe CCI Paris Ile-de-France ou du titulaire.

10.4.2 Indicateurs qualités nécessaires au pilotage du marché

Le Titulaire est en charge de la production, de l'extraction et de la présentation lors des réunions qualité périodique des indicateurs de qualité des prestations nécessaires au pilotage du marché.

Le Titulaire présentera dans son offre des exemples de tableau de bord, d'indicateurs qualités pertinents pour le suivi des prestations humaines de sécurité. Une attention particulière sera portée sur la complémentarité des outils digitaux proposés par le Titulaire permettant au groupe CCIR d'avoir un suivi continu.

Pour ce faire, les indicateurs suivants seront présentés :

a minima

- Suivi réglementaire et administratif de tous les agents amenés à être affectés, taux de conformité, conditions de travail,
- Suivi des formations obligatoires et métier, des sensibilisations,
- Résultats des tests opérationnels, des contrôles inopinés,
- Nombre d'absences, de retards,
- Extraction des statistiques de la main courante électronique (taux de réalisation des rondes, gestion des visiteurs, rapports d'anomalies, assistance aux personnes, etc.)
- Faits marquants, rapports de main courantes,
- Suivi facturation,

Le Titulaire aura en charge de présenter dix indicateurs supplémentaires, pertinents, permettant d'apprécier à la fois la qualité des prestations et l'efficacité des moyens proposés.

Ces indicateurs devront être transmis mensuellement par e-mail au Service de Prévention des Risques.

Ces indicateurs sont décorrélés des comptes-rendus des réunions « qualité site ».

10.5 Indicateurs de suivi des prestations ponctuelles

Le 5 de chaque mois, le responsable d'exploitation établira et transmettra par email au Service de Prévention des Risques un tableau de synthèse pour le mois précédent reprenant pour chaque site chaque du groupe CCI Paris-Ile-de-France notamment les indicateurs ci-après :

- Type de prestation commandé (sécurité incendie ; sécurité privée)
- Nombre d'agent posté
- Vacation assurée (jour, horaire)
- Missions assurées
- Matériels et équipements fournis et mis en place le cas échéant
- Coût en € HT et TTC des prestations réalisées
- Coût en € HT et TTC des matériels et équipements

11 – SECURITE DES AGENTS ET PLAN DE PRÉVENTION

Conformément au décret n° 92-158 du 20 février 1992, les sites du groupe CCI Paris Ile-de-France et le titulaire sont co-responsables de la sécurité des agents de sécurité intervenant sur le site.

À ce titre, dès la notification du marché et avant la mise en place des prestations, un plan de prévention sera établi par site conjointement entre le site concerné du groupe CCI Paris Ile-de-France et le titulaire.

Pour cela, une visite préalable de chaque site sera organisée par le correspondant sécurité (RISCo) de l'établissement.

Les plans de prévention seront rédigés sur la base d'un document élaboré par la CCIR et numérique.

Les plans de prévention seront modifiés chaque fois que cela sera nécessaire. Ils seront a minima révisés annuellement, (vérification de l'efficacité des mesures de sécurité préconisées) et reconduit par une nouvelle signature des deux parties.

Les plans de prévention seront établis numériquement et disponibles dans la MCE.

Les agents de sécurité affectés au site devront lire et connaître le plan de prévention AVANT toute autre action de formation hors du poste de sécurité. Cette connaissance sera confirmée par la signature d'un document mis en place et géré par le titulaire.

L'original de cette fiche de prise en compte du plan de prévention sera conservé au poste de sécurité de chaque site en complément du plan de prévention et restera à la disposition de chaque correspondant sécurité site (RISCO) pour une vérification éventuelle du respect de cette obligation.

En cas de situation particulière avec présence de risques spécifique, sera mise en place de fiche analyse de risque ponctuelle.

12 – ENGAGEMENT QUALITÉ DE SERVICES ET DÉMARCHE RESPONSABILITÉ SOCIALE ET ENVIRONNEMENTALE (RSE)

Le groupe CCI Paris Ile-de-France est sensible à ce que le titulaire soit engagé dans :

- Une démarche qualité de révision des process et d'amélioration continue de ses prestations de sécurité humaine (ex : certification NF Service - Service des entreprises privées de prévention et de sécurité ; ISO 9001)
- Des actions de développement responsable et durable.

Le groupe CCI Paris Ile-de-France est engagé dans une démarche de Responsabilité Sociale et Environnementale (RSE). Dans ce cadre, un certain nombre d'actions sont menées pour assurer la qualité de vie au travail des collaborateurs ainsi que la nécessaire prise en compte des enjeux environnementaux.

De même, l'éthique (recouvrant l'honnêteté, l'intégrité, la confidentialité, la transparence, légalité, les droits de l'homme, le respect de la réglementation) est une valeur que le groupe CCI Paris Ile-de-France souhaite partager avec ses prestataires.

A ce titre, il est demandé au titulaire de présenter ses engagements RSE.

Une attention particulière est portée aux éléments suivants :

- La formation initiale et continue des intervenants au-delà des obligations réglementaires : BTS MOT, e-learning, gestion des conflits, etc.
- Les conditions salariales : paiement mensuel des heures supplémentaires, qualité des tenues, etc.

13 - ANNEXES

Annexe 1 : Liste des sites du groupe CCI Paris Ile-de-France

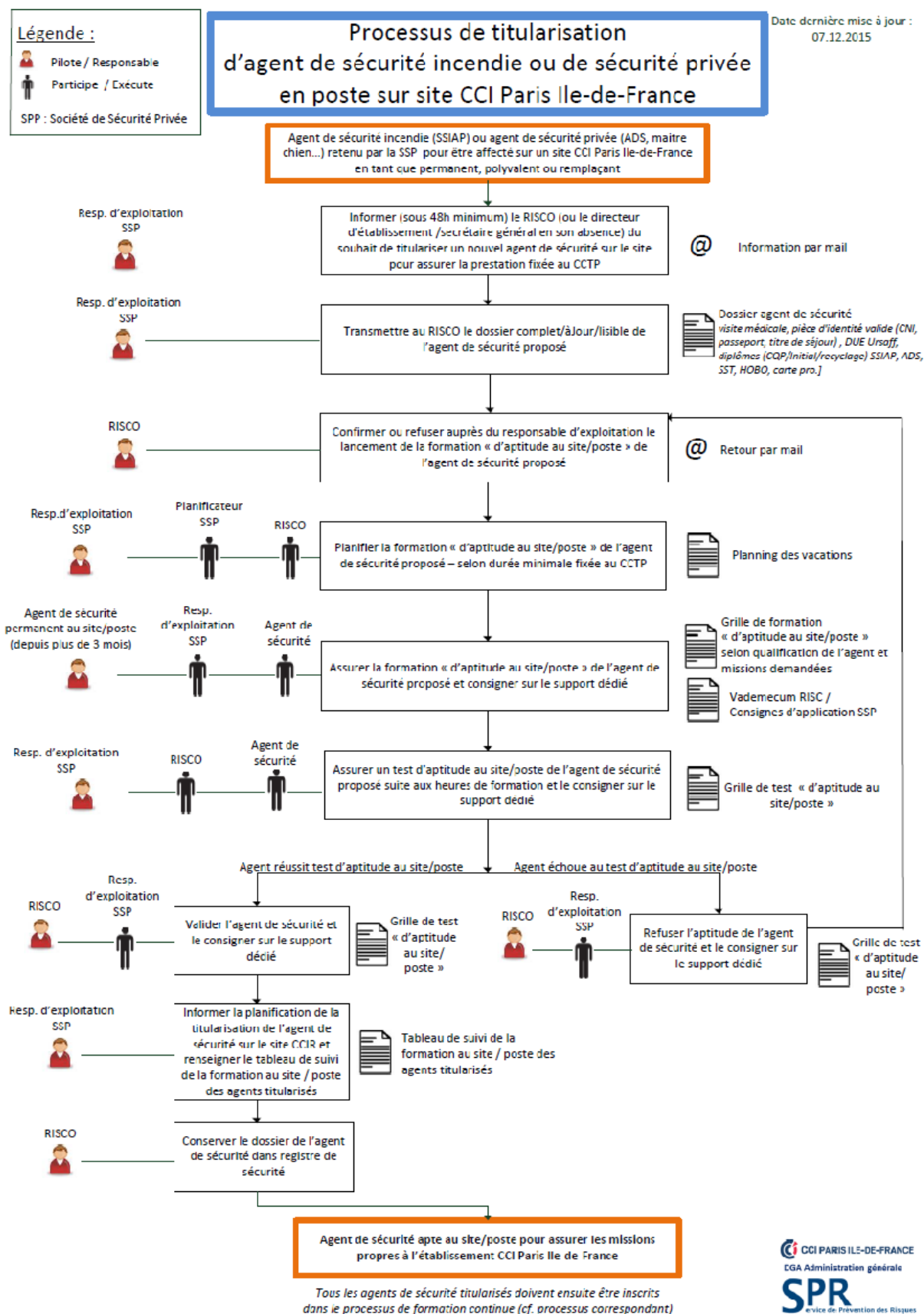
Annexe 2 : Processus portant sur la formation initiale et continue des agents du titulaire au site/au poste

Annexe 3 : Fiches des sites ayant un besoin permanent en prestation de sécurité humaine



Annexe 1 : Liste des sites du groupe CCI Paris Ile-de-France

Sites centraux	
<ul style="list-style-type: none"> Jouhaux-Toudic – Paris XI – Ouverture du site prévue à compter du 01/11/2025 Pôle Friedland (Hôtel Potocki ; Franklin Roosevelt) – Paris VIII – Prestations prévues jusqu'au 31/11/2025 Tocqueville - Paris XVII – Prestations prévues jusqu'au 31/03/2026 	
CCI Départementales	
<ul style="list-style-type: none"> CCID 75 - Paris II CCID 78 - Versailles 	<ul style="list-style-type: none"> CCID 92 - Cœur Défense CCID 93 - Bobigny CCID 94 - Créteil CCID 95 - Cergy Pontoise
Sites d'enseignement	
<ul style="list-style-type: none"> Site Champerret - Paris XVII <p><u>Filière Gastronomie - Hôtellerie</u></p> <ul style="list-style-type: none"> Ferrandi Paris - Paris VI Ferrandi St Gratien <p><u>Filière Création Images</u></p> <ul style="list-style-type: none"> Les Gobelins - Paris XIII <p><u>Filière Management Opérationnel et Commercial</u></p> <ul style="list-style-type: none"> Sup de V - Rambouillet Sup de V- St Germain en Laye Sup de V- Enghien les bains 	<p><u>Filière Mode et Luxe</u></p> <ul style="list-style-type: none"> ISIPCA – Versailles <p><u>Filière Bâtiment - Énergie - Mobilité – Paysage</u></p> <ul style="list-style-type: none"> L'EA CFI - Tecomah - Jouy en Josas L'EA CFI / Les GOBELINS - Paris Gambetta - Paris XX L'EA CFI Orly <p><u>Filière Intelligence Numérique</u></p> <ul style="list-style-type: none"> Esiee IT - Pontoise <ul style="list-style-type: none"> ESCP Business School - Campus Paris XV
Sites CCIT Seine et Marne	
<ul style="list-style-type: none"> Site de Serris (siège) Site de Melun Pépinière d'entreprises innovantes – Marne la Vallée 	<ul style="list-style-type: none"> Site de Meaux (avenue des Sablons Bouillants) UTEC – Emerainville UTEC – Avon-Fontainebleau UTEC – Provins
Sites CCIT Essonne	
<ul style="list-style-type: none"> CCIT91 – Evry Pépinière – Bruyère le Chatel Pépinière La Morangeraie – Morangis 	

Annexe 2 : Processus portant sur la formation initiale et continue des agents du titulaire au site/au poste

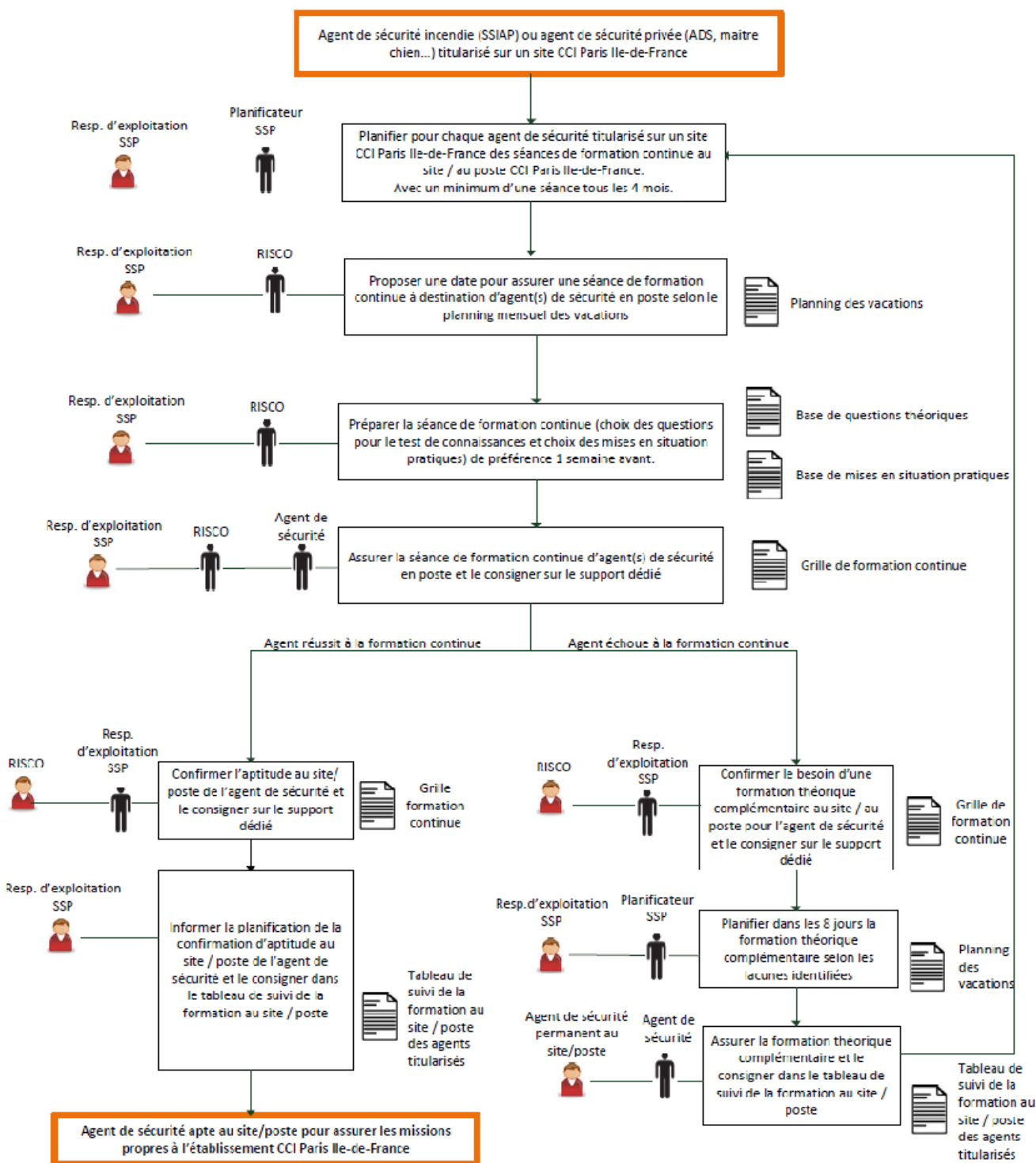


Légende :

 Pilote / Responsable
 Participe / Exécute
 SPP : Société de Sécurité Privée

Processus de formation continue agent de sécurité incendie ou agent de sécurité privée en poste sur site CCI Paris Ile-de-France

Date dernière mise à
jour : 07.12.2015



La formation continue des agents en vacances est également assurée lors des interventions des contrôleurs de la SSP
 Ces opérations donnant également lieu à une traçabilité via l'outil Control Master