



N° consultation : 2024EFSIDFR837

Etablissement français du sang – Ile-de-France

Z.A. LEAPARK – Bâtiment B – 122-130, rue Marcel Hartmann – 94200 Ivry-sur-Seine

**PRESTATIONS DE GARDIENNAGE PONCTUEL,
DE TELESURVEILLANCE
ET D'INTERVENTIONS POUR LA LEVEE DE DOUTE**

Procédure adaptée

Articles L2123-1 et R2123-1 à R2123-7 du code de la commande publique

CAHIER DES CLAUSES TECHNIQUES PARTICULIERES (CCTP)

SOMMAIRE

1. DEFINITIONS	4
2. PRESENTATION DE L'ETABLISSEMENT FRANÇAIS DU SANG	4
2.1 Missions principales	4
2.1.1. Prélèvement	5
2.1.2. Préparation	5
2.1.3. Contrôle qualité	5
2.1.4. Qualification des dons	5
2.1.5. Distribution et délivrance	6
2.2 Autres missions	6
2.3 Organisation	6
3. OBJET	7
4. DECOMPOSITION	7
4.1 Lot n° 1 – Prestations de gardiennage ponctuel	7
4.2 Lot n° 2 – Prestations de télésurveillance et d'interventions pour la levée de doute	7
5. REGLEMENTATION, NORME ET QUALIFICATIONS PROFESSIONNELLES	7
5.1 Réglementation	7
5.2 Qualifications professionnelles	8
6. OBLIGATIONS GENERALES DU TITULAIRE COMMUNES AUX LOTS N° 1 ET 2	9
6.1 Personnel	9
6.2 Tenue de travail	9
6.3 Obligation de confidentialité et discrétion professionnelle	9
6.4 Protection du travailleur isolé	10
6.5 Réunions de suivi	10
6.6 Interlocuteurs	10
7. DEFINITION ET EXECUTION DES PRESTATIONS	11

7.1 Lot n° 1 – Prestations de gardiennage ponctuel	11
7.1.1 Dispositions applicables à toutes les Prestations	11
7.1.2 Dispositions applicables aux Prestations de gardiennage ponctuel des sites fixes	11
7.1.3 Dispositions applicables aux Prestations de gardiennage des collectes mobiles de sang	11
7.2 Lot n° 2 – Prestations de télésurveillance et d'interventions pour la levée de doute	13
7.2.2 Description générale de la télésurveillance	13
7.2.3 Sites concernés	13
7.2.4 Configuration technique	13
7.2.5 Opérationnel et suivi des Prestations	13
7.2.6 Procédures de sécurité	13
7.2.7 Réceptions d'alarme et levées de doute	14
8. POLITIQUE QUALITE DE L'EFS-IDF	14
9. DELAIS APPLICABLES	15

1. DEFINITIONS

- « **Bons de commande** » : les commandes passées sur le fondement de l'Accord-cadre
- « **CCTP** » : le présent cahier des clauses techniques particulières du Marché
- « **DATI-PTI** » : dispositif d'alerte pour travailleur isolé – protection du travailleur isolé
- « **EFS** » : l'Etablissement français du sang, établissement public de l'Etat placé sous la tutelle du ministre chargé de la santé et constitué de treize établissements de transfusion sanguine (ETS) locaux, dont dix en métropole et trois en outre-mer
- « **EFS-IDF** » : l'ETS d'Ile-de-France
- « **ETS** » : établissement de transfusion sanguine, établissement local de l'EFS ne disposant pas de la personnalité juridique, dont les besoins sont coordonnés par le siège de l'EFS conformément au règlement intérieur des marchés publics de l'EFS
- « **Marché** » : le présent marché public, constitué des pièces contractuelles énumérées au CCAP
- « **NCR** » : une non-conformité régionale, laquelle est adressée au Titulaire en cas de manquement à ses obligations contractuelles
- « **Prestations** » : les prestations (services) objets du Marché définies au CCTP
- « **PSL** » : les produits sanguins labiles
- « **Titulaire** » : le soumissionnaire auquel l'EFS-IDF a notifié le Marché

2. PRESENTATION DE L'ETABLISSEMENT FRANÇAIS DU SANG

Sous tutelle du Ministère des affaires sociales et de la santé, l'Etablissement français du sang est un établissement public de l'Etat créé le 1er janvier 2000. Opérateur civil unique de la transfusion sanguine en France, l'EFS veille à la satisfaction des besoins en matière de produits sanguins labiles dans le respect des principes éthiques du don de sang. L'EFS est chargé de promouvoir le don du sang, les conditions de sa bonne utilisation et de veiller au strict respect des principes éthiques par l'ensemble de la chaîne transfusionnelle : un don de sang volontaire, bénévole, et anonyme et l'absence de profit.

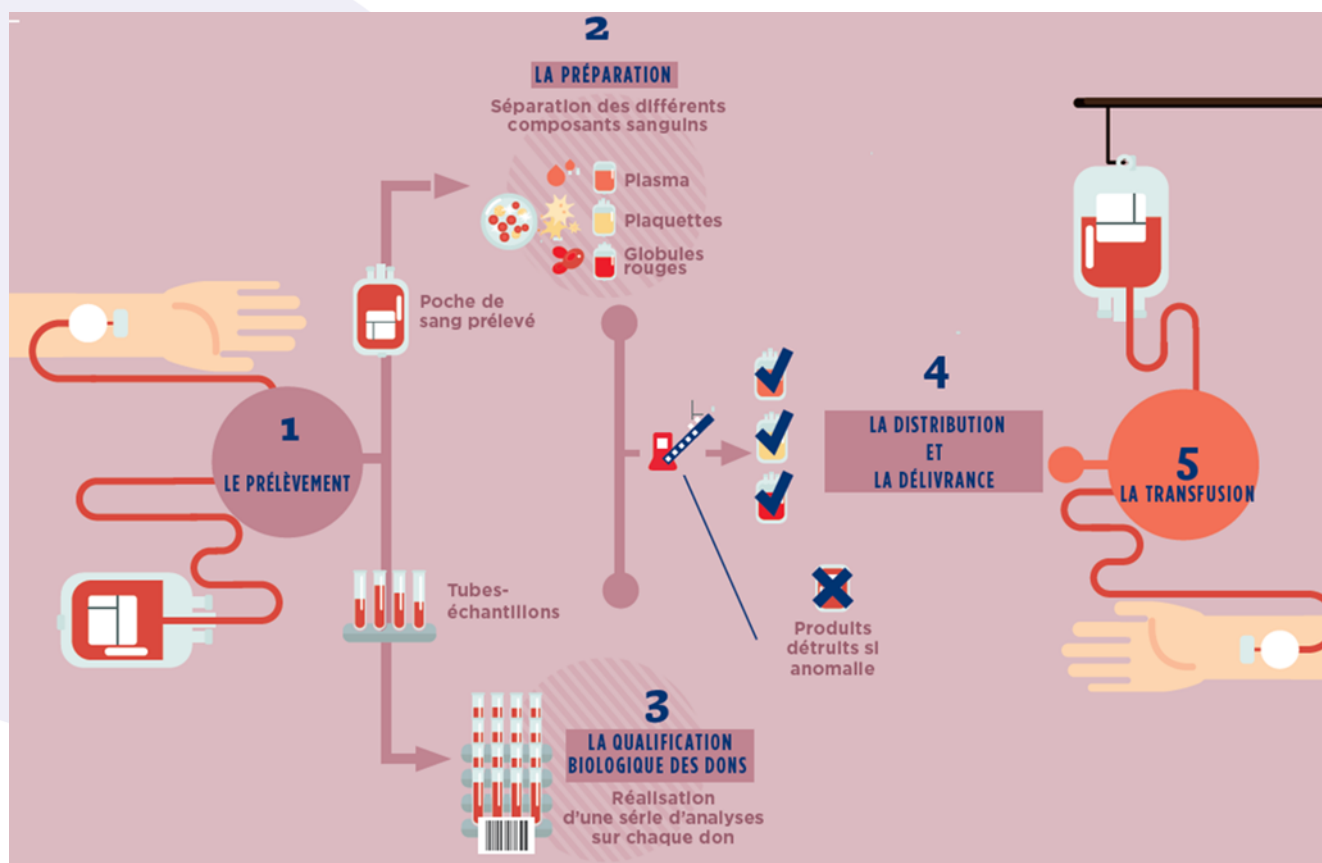
L'EFS participe à soigner 1 million de patients chaque année en approvisionnant 1500 établissements de santé publics et privés en produits sanguins labiles (PSL) issus de ces dons de sang éthiques.

Afin d'assurer une qualité optimale des produits sanguins préparés, l'EFS adapte en permanence l'activité de transfusion sanguine aux évolutions médicales, scientifiques et technologiques. Il veille au respect des bonnes pratiques transfusionnelles et au développement de la qualité pour tous les processus transfusionnels, de manière à assurer une qualité homogène sur l'ensemble du territoire.

L'EFS assure la gestion du service public transfusionnel et ses activités annexes.

2.1 Missions principales

Afin de mener à bien sa mission de service public, l'EFS bénéficie d'un monopole pour les activités de collecte du sang, de qualification biologique du don, de préparation, et de distribution des produits sanguins labiles aux établissements de soins privés et publics. Il organise ces activités ainsi que l'activité de délivrance et effectue le contrôle de qualité des produits sanguins.



Parcours d'une poche de sang

2.1.1. Prélèvement

Le prélèvement est assuré dans 127 sites fixes de prélèvement en France ainsi que dans le cadre de 40 000 collectes mobiles organisées chaque année. L'EFS collecte soit du sang total soit certains composants du sang (plasma, plaquettes).

2.1.2. Préparation

La poche prélevée est dirigée vers un plateau de préparation. Le sang est séparé en ses différents composants par la centrifugation, puis déleucocyté (filtration des globules blancs véhiculant les virus et certaines bactéries). L'EFS compte 17 plateaux de préparation.

2.1.3. Contrôle qualité

Le contrôle qualité permet de vérifier la conformité des produits préparés par rapport à des références de caractéristiques réglementaires ou des spécifications préétablies.

2.1.4. Qualification des dons

Au moment du prélèvement, des tubes sont également recueillis pour effectuer des tests immunologiques et sérologiques. La qualification permet de rechercher la présence des marqueurs viraux et de détecter toute anomalie du sang ou de ses composants. L'EFS compte 4 plateaux de qualification.

2.1.5. Distribution et délivrance

Après vérification de l'absence d'anomalies sur le don ou de réactions positives aux tests de dépistage, les produits sanguins sont distribués aux établissements de santé et attribués au patient sur prescription médicale nominative. La durée de vie des produits est variable : 5 jours pour les plaquettes, 42 pour les concentrés de globules rouges, plusieurs mois pour le plasma congelé.

2.2 Autres missions

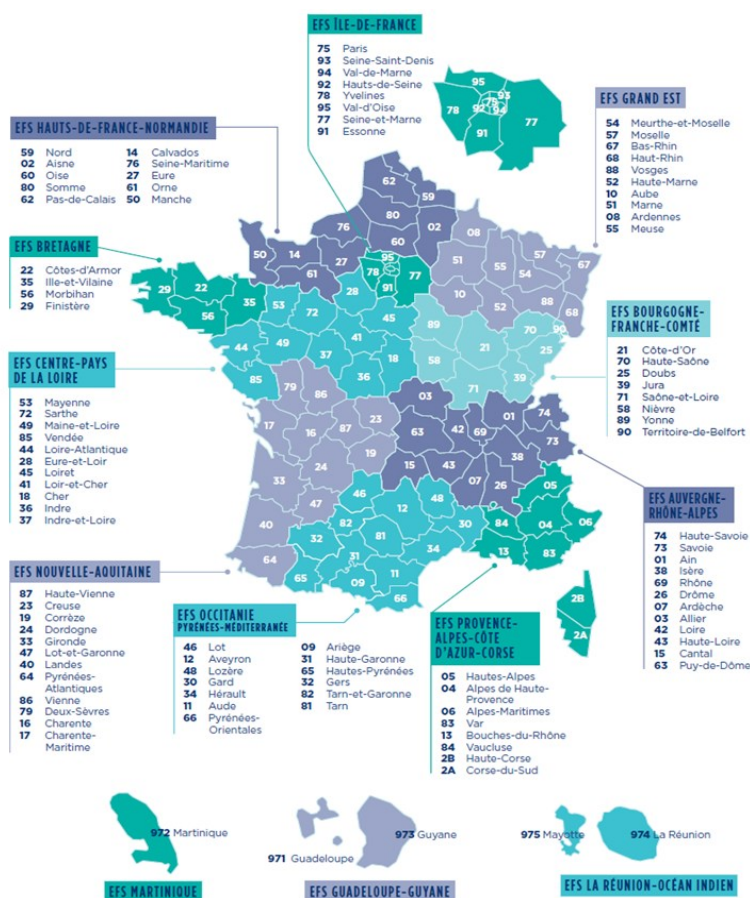
L'EFS a vocation à développer toute activité liée à la transfusion sanguine. Il peut à ce titre être autorisé à fabriquer, importer et exploiter des médicaments dérivés du sang.

L'Etablissement français du sang peut, en outre, à titre accessoire, être autorisé à exercer d'autres activités de santé dont des activités de soins et de laboratoire de biologie médicale. A ce titre l'EFS effectue des examens d'immunohématologie « receveur » afin de vérifier la compatibilité entre les caractéristiques du receveur et celles du produit qui lui est destiné.

L'EFS assure également l'approvisionnement en plasma du Laboratoire français de fractionnement et des biotechnologies (LFB) en vue de la fabrication de produits stables. A côté de ces activités de transfusion sanguine, l'EFS s'implique également dans d'autres activités comme l'ingénierie cellulaire, la biologie médicale, la banque de tissus...

2.3 Organisation

L'EFS est composé de 13 ETS, répartis sur l'ensemble du territoire français.



Le Marché est passé pour les besoins de l'EFS-IDF.

3. OBJET

Le Marché a pour objet des prestations de gardiennage ponctuel, de télésurveillance des sites et d'interventions pour la levée de doute.

4. DECOMPOSITION

Dans le cadre de ses activités l'EFS-IDF a besoin de faire appel à des prestations de télésurveillance pour certains de ses sites ainsi qu'à des prestations de gardiennage ponctuel lors des collectes mobiles de PSL ou pour ses différents sites.

4.1 Lot n° 1 – Prestations de gardiennage ponctuel

Les Prestations du lot n° 1 incluent :

- Le gardiennage ponctuel des sites fixes lorsque survient un dysfonctionnement observé sur ceux-ci (voir la liste des sites identifiés en annexe 1 au CCTP) et qui impacte la sécurité du site.
- Le gardiennage des collectes mobiles de sang qui sont des prestations à la demande des services concernés notamment lors d'élévation du niveau Vigipirate, ou encore, en fonction de la sensibilité du lieu.

4.2 Lot n° 2 – Prestations de télésurveillance et d'interventions pour la levée de doute

Les Prestations du lot n° 2 incluent la télésurveillance via deux dispositifs :

- La gestion des alarmes ;
- L'intervention sur site afin d'effectuer la levée de doute.

Les sites identifiés sont listés dans l'annexe 2 au CCTP.

5. REGLEMENTATION, NORME ET QUALIFICATIONS PROFESSIONNELLES

5.1 Réglementation

La réglementation directement ou indirectement applicable aux Prestations, laquelle peut ne pas être exhaustive, est la suivante :

- Code de la sécurité intérieure ;
- Code du travail ;
- Code de la santé publique ;
- Loi n° 95-73 du 21 janvier 1995 d'orientation et de programmation relative à la sécurité ;
- Loi n° 2003-239 du 18 mars 2003 pour la sécurité intérieure ;
- Loi n° 2008-582 du 20 juin 2008 renforçant les mesures de prévention et de protection des personnes contre les chiens dangereux ;
- Arrêté du 27 février 2017 relatif à la formation continue des agents privés de sécurité ;
- Arrêté du 11 juillet 2017 relatif à la reconnaissance aux militaires, fonctionnaires et ouvriers d'Etat du ministère de la défense de l'aptitude professionnelle à exercer des activités privées de surveillance, de gardiennage et de transport de fonds ;

- Arrêté du 11 juillet 2017 relatif aux formations des réservistes de la gendarmerie nationale et des armées et formations rattachées relevant de la garde nationale ouvrant droit à l'exercice de certaines activités privées de sécurité ;
- Arrêté du 27 juin 2017 portant agrément d'un certificat de qualification professionnelle relatif à une activité de surveillance et de gardiennage ;
- Arrêté du 27 juin 2017 portant agrément d'un certificat de qualification professionnelle relatif à l'activité de surveillance et de gardiennage avec l'usage d'un chien ;
- Arrêté du 1er juillet 2016 relatif à la certification des organismes de formation aux activités privées de sécurité et aux activités de recherches privées ;
- Arrêté du 27 juin 2017 portant cahier des charges applicable à la formation initiale aux activités privées de sécurité ;
- Arrêté du 11 octobre 2016 relatif aux commissions locales d'agrément et de contrôle du Conseil national des activités privées de sécurité ;
- Arrêté du 28 septembre 2018 modifiant l'arrêté du 1er juillet 2016 relatif à la certification des organismes de formation aux activités privées de sécurité et aux activités de recherches privées ;
- Arrêté du 6 décembre 2022 portant agrément d'un certificat de qualification professionnelle en application de l'article R. 612-24 du code de la sécurité intérieure.
- Convention collective nationale des entreprises de prévention et de sécurité du 15 février 1985. Etendue par arrêté du 25 juillet 1985 (JO du 30 juillet 1985).

Conformément à la réglementation en vigueur, les périodes de travail sont les suivantes :

- La période de travail de jour est comprise entre 6h et 21h ;
- La période de travail de nuit est comprise entre 21h et 6h.

Le Titulaire se conforme aux éventuelles évolutions de la réglementation survenant en cours de consultation ou en cours d'exécution du Marché, ceci sans supplément de prix.

5.2 Qualifications professionnelles

Le Titulaire, ses gérants et dirigeants et ses agents affectés à l'exécution des Prestations doivent détenir, à moins d'en être exemptés par la réglementation, les certificats de qualification professionnelle en cours de validité suivants :

Pour tous les lots :

- Agréments des dirigeants et gérants délivrés par la commission locale d'agrément et de contrôle (articles L. 612-6 et suivants et R. 612-1 et suivants du Code de la sécurité intérieure) ;
- Autorisation d'exercice délivrée au Titulaire pour l'établissement principal ou secondaire chargé des Prestations par la commission locale d'agrément et de contrôle (articles L. 612-9 et suivants et R. 612-5 et suivants du Code de la sécurité intérieure) ;
- Certification professionnelle ou certificat de qualification professionnelle (articles R. 612-24 et suivants du Code de la sécurité intérieure et arrêté du 27 juin 2017 portant cahier des charges applicable à la formation initiale aux activités privées de sécurité) :
 - Des dirigeants et gérants (articles R. 612-33 et suivants du Code de la sécurité intérieure) ;
 - Des agents de prévention et de sécurité (articles R. 612-37 et suivants du Code de la sécurité intérieure et arrêté du 27 juin 2017 portant agrément d'un certificat de qualification professionnelle relatif à une activité de surveillance et de gardiennage) ;

- Des agents de sécurité cynophile (articles R. 612-37 et suivants du Code de la sécurité intérieure et arrêté du 27 juin 2017 portant agrément d'un certificat de qualification professionnelle relatif à l'activité de surveillance et de gardiennage avec l'usage d'un chien).

Pour le lot n°2 uniquement :

- Certification APSAD P3 basée sur les référentiels I31 et R31 relative aux activités de télésurveillance et délivrée par le centre national pour la prévention et la protection (CNPP).

En toute hypothèse, quel que soit le lot considéré, le Titulaire s'engage à produire les documents listés ci-dessus dans un délai maximum de 15 jours calendaires à compter de la demande écrite de l'EFS-IDF transmise par tout moyen permettant de donner date certaine à sa réception.

Dans l'hypothèse où le Titulaire n'est pas en mesure de produire les documents listés ci-dessus dans un délai maximum de 30 jours calendaires à compter de la demande écrite de l'EFS-IDF transmise par tout moyen permettant de donner date certaine à sa réception, l'EFS-IDF se réserve la possibilité de résilier le Marché aux torts exclusifs du Titulaire, sans préjudice de l'application des articles 8 et 11.4 du CCAP.

Par ailleurs, dans l'hypothèse où le Titulaire n'est pas en mesure de produire la certification professionnelle ou le certificat de qualification professionnelle de l'un de ses agents de prévention et de sécurité ou de sécurité cynophile dédiés à l'exécution des Prestations, il s'engage à remplacer ce dernier sans délai par un agent pour lequel il détient et est en mesure de produire la certification professionnelle ou le certificat de qualification professionnelle.

6. OBLIGATIONS GENERALES DU TITULAIRE COMMUNES AUX LOTS N° 1 ET 2

6.1 Personnel

Le Titulaire fait sien les problèmes d'horaires et d'effectifs. Il recrute, rémunère et emploie le personnel nécessaire, sous sa seule responsabilité, au regard des charges sociales et fiscales. Il couvre la responsabilité résultant des accidents de trajet ou de travail qui pourraient survenir à ses agents du fait ou à l'occasion de l'exécution du Marché et assure les contrôles médicaux obligatoires.

Conformément à l'article L. 612-15 du Code de la sécurité intérieure, l'EFS-IDF peut demander communication des références de la carte professionnelle des employés participant à l'exécution des Prestations, lesquelles doivent être communiqués sans délai par le Titulaire. En l'espèce, ces références sont notamment sollicitées par l'EFS-IDF en début de Marché et pour chaque nouvel employé affecté à l'exécution des Prestations.

Les agents doivent en outre faire preuve de politesse et de correction. Ils ne doivent pas recevoir de visites personnelles durant leur vacation.

6.2 Tenue de travail

Les agents de sécurité portent une tenue adaptée « logotisée » et, si demandée, un costume / cravate et chaussures de ville avec logo et carte professionnelle apparents.

6.3 Obligation de confidentialité et discrétion professionnelle

Le Titulaire s'engage à observer et à faire observer à son personnel la plus stricte confidentialité sur toute information relative à l'EFS.

Le personnel du Titulaire est soumis aux dispositions légales et réglementaires qui régissent la profession et, au sein des sites de l'EFS-IDF, au règlement intérieur de ces derniers.

Dans la mesure où la nécessité de sécurité l'exige (ex : locaux à accès réglementés de type salles blanches), l'EFS-IDF se réserve le droit de refuser à un ou plusieurs agents du Titulaire l'accès à certains locaux.

Le Titulaire qui, à l'occasion de l'exécution du Marché, reçoit de la part de l'EFS-IDF, à titre confidentiel, des renseignements, documents ou objets quelconques, est tenu de maintenir la confidentialité attachée à cette communication. Il doit sans délai avertir l'EFS-IDF de toute violation de l'obligation de confidentialité définie ci-dessus.

La responsabilité du Titulaire peut être recherchée en cas de manquement aux consignes de sécurité interne. Le Titulaire s'engage à mettre en sécurité les documents de toute nature, objets, matériels (ex : main courante des chapiteaux). Sa responsabilité peut être également recherchée en cas de dissimulation, d'appréhension, de détournement ou de dissipation de toute information.

Le Titulaire et l'EFS-IDF dressent un inventaire détaillé des moyens d'accès (clés, badges) remis au Titulaire. Cet inventaire est actualisé à chaque rétrocession ou à chaque nouveau moyen d'accès remis.

6.4 Protection du travailleur isolé

Le travailleur isolé est une personne hors de vue ou de portée de voix des autres. Le Titulaire doit mettre en œuvre les dispositions nécessaires pour qu'aucun de ses agents ne travaille isolément en un point où il ne pourrait être secouru à bref délai en cas d'accident.

Trois solutions sont préconisées :

- Appel volontaire du travailleur vers le centre de surveillance selon des intervalles déterminés ;
- Appels périodiques ou irréguliers par le centre de surveillance avec acquittement par appui sur le bouton ou par réponse parlée ;
- Solution automatique DATI-PTI.

Le choix du dispositif adéquat est laissé à la discrétion du Titulaire, lequel est tenu de se conformer au minimum aux solutions auxquelles il s'est engagé dans sa proposition technique.

6.5 Réunions de suivi

Des réunions de suivi, planifiées à l'initiative de l'EFS-IDF, ont pour objet de traiter des éventuelles difficultés rencontrées. Chaque réunion donne lieu à l'établissement d'un compte-rendu par l'EFS-IDF.

Avant le 31 janvier de chaque année, un rapport annuel d'activité est transmis par le Titulaire. Ce document fait apparaître au minimum les renseignements suivants :

- Les sites fixes et collectes mobiles (unités mobiles de prélèvement, chapiteaux, etc.) concernés par les Prestations ;
- Les horaires ;
- Le quantitatif en terme d'heures des Prestations effectuées ;
- Les retards ou absences constatées ;
- Les événements ou anomalies observés.

6.6 Interlocuteurs

Le Titulaire désigne un interlocuteur unique capable d'engager la responsabilité de son entreprise ainsi qu'un suppléant en cas d'absence de ce premier. Seuls celui-ci et les représentants du pôle moyens généraux de l'EFS-IDF sont les interlocuteurs techniques officiels.

7. DEFINITION ET EXECUTION DES PRESTATIONS

7.1 Lot n° 1 – Prestations de gardiennage ponctuel

7.1.1 Dispositions applicables à toutes les Prestations

7.1.1.1 Remplacement d'un agent de sécurité

En cas d'agent absent, d'agent en retard ou d'agent se retrouvant malade en cours de Prestations, le Titulaire est tenu de remplacer l'agent en question dans un délai maximum de 2 heures suivant l'appel téléphonique de l'EFS-IDF l'en informant.

7.1.1.2 Utilisation de chiens

A la demande de l'EFS-IDF, le Titulaire assure une prestation de gardiennage avec un agent maître-chien.

Selon la réglementation en vigueur, l'utilisation de chiens dans l'exercice des activités de gardiennage et de surveillance est interdite sans la présence immédiate et continue d'un conducteur de chien ou maître-chien. Les chiens utilisés dans les lieux publics ou ouverts au public sont tenus en laisse et muselés.

7.1.1.3 Matériel supplémentaire

A la demande de l'EFS-IDF, les agents du Titulaire effectuent les Prestations avec l'aide d'un ou plusieurs détecteurs de métaux et/ou talkiewalkies. Ceux-ci sont fournis par le Titulaire, durant toute la période demandée par l'EFS-IDF. Le matériel est laissé par l'agent de sécurité sur le site dans une armoire mise à disposition par l'EFS-IDF.

7.1.2 Dispositions applicables aux Prestations de gardiennage ponctuel des sites fixes

Les sites fixes de l'EFS-IDF sont répartis sur l'ensemble des départements de l'Ile-de-France. La liste des sites et leurs coordonnées sont indiquées en annexe n° 1 du CCTP.

En cas de dysfonctionnements liés à la technique, à la sûreté ou à la sécurité d'un site fixe, l'EFS-IDF peut demander au Titulaire un gardiennage ponctuel sur le site concerné.

La demande de gardiennage est effectuée par l'un des interlocuteurs désignés par l'EFS-IDF. La demande est effectuée par téléphone et est confirmée par mail. Le gardiennage ponctuel doit débuter dans un délai de 2 heures maximum suivant cette demande.

L'EFS-IDF peut être amené à prolonger la prestation de gardiennage ponctuel. Cette demande de prolongation est réalisée au plus tard une heure avant la fin de ladite prestation.

7.1.3 Dispositions applicables aux Prestations de gardiennage des collectes mobiles de sang

L'EFS-IDF organise différents types de collecte de sang. Le Titulaire est amené à exécuter ses Prestations pour les types de collectes suivants, qualifiées de mobiles :

- Les collectes se déroulant dans des unités mobiles de prélèvement ;
- Les collectes accueillies par des collectivités territoriales, par exemple dans des salles municipales ;

- Les collectes de sang événementielles sous des structures chapiteaux d'au moins 120 m², généralement organisées durant les vacances scolaires.

Ces collectes se déroulant dans des lieux où l'EFS n'est pas locataire permanent ou propriétaire, la personne morale accueillant ou permettant la collecte peut imposer à l'EFS-IDF la réalisation du gardiennage par son propre personnel ou par son propre prestataire. Il n'est dans ce cas pas fait appel au Titulaire.

Les lieux, dates et heures des collectes, auxquels le Titulaire est tenu de se conformer, sont indiqués dans les Bons de commande.

La mission attendue dans ce contexte est la sécurisation du site par une présence permanente, avec la réalisation de rondes, à l'extérieur du lieu de collecte, incluant le contrôle des accès et l'application des consignes de sécurité liées à la posture Vigipirate en vigueur.

7.1.3.1 Contrôles inopinés

Les contrôles inopinés peuvent être réalisés lorsque les prestations s'effectuent pendant une collecte de sang mobile.

Des contrôles inopinés doivent être réalisés par le Titulaire ainsi que par l'EFS-IDF afin de s'assurer de la bonne exécution des Prestations. Ces contrôles font l'objet d'un rapport par le Titulaire, transmis par voie électronique au pôle moyens généraux de l'EFS-IDF dans un délai maximum d'1 jour ouvré suivant le contrôle.

Lorsque les Prestations sont continues sur une même collecte pendant une semaine, le Titulaire effectue au minimum 2 contrôles inopinés par semaine de Prestations.

7.1.3.2 Constitution d'un dossier administratif avant la collecte de sang

En ce qui concerne les collectes de sang en unités mobiles, le Titulaire a l'obligation, 5 jours ouvrés au plus tard avant le début de la collecte, de transmettre à l'EFS-IDF les éléments suivants :

- Photocopie de la carte d'identité, photocopie de la carte professionnelle, photocopie de la déclaration unique d'embauche et coordonnées téléphoniques de chaque agent affecté aux Prestations pour la collecte en question ;
- Planning.

Le Titulaire peut également être amené à fournir certains éléments pour les collectes accueillies par des collectivités territoriales, par exemple les photocopies de cartes professionnelles.

7.1.3.3 Procédure de remise des clés

Lors des collectes de sang en unités mobiles de prélèvement et lors des collectes de sang sous chapiteaux, l'un des agents du Titulaire se voit confier les clés d'ouverture du lieu de collecte par l'EFS-IDF. La procédure est la suivante :

- L'agent est accueilli par le responsable de la collecte ;
- Le responsable de la collecte confie les clés à l'agent (cet acte transfère la responsabilité de l'EFS-IDF au Titulaire) ;
- La date et l'heure de remise des clés sont indiquées dans le registre de clés et l'heure d'arrivée de l'agent est indiquée dans la main-courante ;
- Le responsable de la collecte et l'agent signent le carnet de consigne ;
- A la fin de la période de gardiennage, l'agent remet les clés au responsable de la collecte (cet acte transfère la responsabilité du Titulaire à l'EFS-IDF) ;
- Le responsable de la collecte et l'agent signent le registre de clés ;

- La date et l'heure de remise des clés sont indiquées dans le carnet de consigne.

Le carnet de consigne est mis à disposition par l'EFS-IDF sur le site de la collecte. Il est en possession du responsable de la collecte.

7.2 Lot n° 2 – Prestations de télésurveillance et d'interventions pour la levée de doute

7.2.2 Description générale de la télésurveillance

La télésurveillance est un procédé qui permet de gérer, à partir d'un centre de télésurveillance fonctionnant 7 jours sur 7, 24 heures sur 24, les informations provenant d'installations des sites qui y sont raccordés.

En cas de déclenchement d'alarme au sein du site télésurveillé, les services du Titulaire devront dans tous les cas suivre le processus établi.

7.2.3 Sites concernés

Les sites concernés par les Prestations sont listés en annexe n° 2 au CCTP.

7.2.4 Configuration technique

- Paramétrage de tous les transmetteurs téléphoniques afin de les rendre compatibles avec la télésurveillance à distance ;
- Obligation de fournir tous les codes et paramètres nécessaires au bon fonctionnement ultérieur des systèmes, propriétés de l'EFS-IDF ;
- Système pouvant communiquer avec des lignes directes, des lignes avec numéro de sortie (ex : n°0 à n° 11, 123 chiffres) et des numéros abrégés raccordés par l'intermédiaire d'autocommutateur (numéro à 4 chiffres) ;
- Réalisation de 2 tests cycliques par tranche de 24h, tous les jours sur tous les sites concernés.

Les informations gérées sur chaque site sont indiquées en annexe n° 2 au CCTP.

7.2.5 Opérationnel et suivi des Prestations

- Enregistrement de tout déclenchement d'alarme ;
- Transmission journalière au pôle des moyens généraux de l'EFS-IDF de la traçabilité des événements liés à la télésurveillance de la veille (heures de mise en service et hors service, heure et résultat du test cyclique ainsi que tous les défauts de déclenchement répertoriés sur les sites concernés) avant 09h00 chaque jour ouvré. Ces transmissions se font par mail ou par téléphone à destination du pôle des moyens généraux de l'EFS-IDF.

7.2.6 Procédures de sécurité

Ces procédures de sécurité sont précisées avec le Titulaire lors de la réunion technique de lancement du Marché. Cette réunion permet au Titulaire d'établir les procédures d'accès et le mode opératoire de chaque site. Le Titulaire dispose à partir de cette réunion d'un délai maximum de 15 jours ouvrés pour réaliser les fiches de consignes. Ces fiches doivent être validées par le correspondant technique de l'EFS-IDF avant tout début d'exécution des Prestations.

7.2.7 Réceptions d'alarme et levées de doute

7.2.7.1 Protocole durant les heures d'ouverture d'un site

Durant les heures d'ouverture du site concerné, en cas de déclenchement d'alarme intrusion et/ou incendie, le Titulaire doit suivre le processus établi et effectuer un contre-appel téléphonique dans les 10 minutes maximum à compter du déclenchement auprès du site concerné.

En cas d'absence de réponse, le Titulaire applique les procédures de sécurité établies avec l'EFS-IDF (voir article 7.2.6 du CCTP).

Les coordonnées des personnes à joindre et les horaires d'ouverture des sites sont communiquées au Titulaire suite à la notification du Marché.

7.2.7.2 Protocole en dehors des heures d'ouverture d'un site

La présence ou non d'un agent de sécurité sur chacun des sites est indiquée en annexe n° 2 au CCTP.

- **Sites pourvus d'un agent de sécurité**

En dehors des heures d'ouverture du site concerné, en ce qui concerne les sites pourvus d'un agent de sécurité, le Titulaire appelle l'agent de sécurité, lequel effectue lui-même la levée de doute.

- **Sites dépourvus d'un agent de sécurité**

En dehors des heures d'ouverture du site concerné, en ce qui concerne les sites dépourvus d'un agent de sécurité, un agent du Titulaire intervient pour la levée de doute sur le site, en tenue adaptée à sa mission, qui reste avant tout dissuasive.

Les agents effectuant ces levées de doute sont des agents de sécurité, titulaires d'une carte de service professionnelle pouvant être demandée par l'EFS-IDF. Ils utilisent un véhicule doté de moyens de communication et de moyens radios en liaison directe avec le poste de contrôle de télésurveillance.

L'intervention est réalisée dans les plus brefs délais, au plus tard 1h30 après la réception de l'alarme.

En aucun cas, les agents du Titulaire intervenant ne peuvent se substituer aux forces de police. Ils peuvent cependant prêter l'aide nécessaire aux services de secours publics.

Un compte-rendu d'intervention de levée de doute est établi a posteriori et comporte au minimum les informations suivantes :

- Site et adresse ;
- Motif du déplacement ;
- Date et heure de la réception de l'alarme ;
- Date et heure d'arrivée sur le site et date et heure de départ du site ;
- Constatation à l'arrivée et mesures prises.

8. POLITIQUE QUALITE DE L'EFS-IDF

Dans le souci d'une amélioration constante des performances des sites transfusionnels de l'EFS-IDF, il est mis en place un système d'évaluation et de suivi des Prestations basé sur l'analyse d'indicateurs de qualité. Des informations issues de ce système d'évaluation et de suivi sont régulièrement adressées par l'EFS-IDF au Titulaire.

Toute anomalie constatée (non-respect des délais ou des modes opératoires, défaut de traçabilité, etc.) par l'EFS-IDF peut faire l'objet de la rédaction d'une fiche de déclaration de NCR.

Le Titulaire s'engage à répondre aux fiches qui lui sont transmises dans un délai de 5 jour ouvré à compter de leur envoi. Les actions curatives nécessaires à la résolution du problème doivent être planifiées.

Parallèlement, le Titulaire accepte la réalisation d'audits de ses Prestations et s'engage à tenir l'EFS-IDF informé des démarches engagées ou envisagées en matière d'assurance de la qualité et lui faire parvenir les documents s'y rapportant.

9. DELAIS APPLICABLES

Les délais mentionnés dans le CCTP sont les délais contractuels applicables, hormis dans le cas où le Titulaire s'est engagé dans sa proposition technique à des délais moindres. Dans ce cas, ces derniers sont les délais contractuels applicables.