



CITÉ DE LA MUSIQUE
PHILHARMONIE DE PARIS

**SERVICES DE SURETE, DE CONTROLE D'ACCES,
D'ACCUEIL ADMINISTRATIF ET LOGISTIQUE ET
DE SECURITE INCENDIE**

CAHIER DES CLAUSES TECHNIQUES PARTICULIERES
--

**LOT N°1 : Services de sûreté, de contrôle d'accès,
d'accueil administratif et logistique**

SOMMAIRE

Article 1 : Généralités

Article 2 : Objet du marché

Article 3 : Présentation du site

Article 4 : Bâtiments faisant l'objet du marché

4.1 : La Cité de la musique

4.1.1 : Espaces ouverts au public

4.1.2 : Espaces non ouverts au public

4.2 : La Philharmonie

4.2.1 : Espaces ouverts au public

4.2.2 : Espaces non ouverts au public

4.3 : Bâtiment « Folie P8 »

Article 5 : Consistance des prestations

5.1 : Les services de sûreté, de contrôle d'accès et d'accueil administratif et logistique

5.2 : Description des prestations des personnels communs aux deux sites

5.2.1 : Exploitation du PC Sûreté

5.2.2 : Exploitation du standard administratif

5.2.3 : Contrôles d'accès et accueil administratif

5.2.4 : Mission de sûreté et de surveillance (équipe mobile)

5.2.5 : Mission de gestion et de surveillance du quai de livraison

5.2.6 : Mission de sûreté et de surveillance de la Grotte, esplanade et du belvédère

5.3 : Dimensionnement de la prestation

5.4 : Compétences – qualifications – qualités requises

5.4.1 : Le superviseur

5.4.2 : Les agents de prévention, de sûreté et les agents cynophiles

5.5 : Prestations temporaires

5.5.1 : Mission de surveillance des espaces d'exposition temporaire

Article 6 : Conditions générales d'exécution des prestations

6.1 : Prise en charge des locaux

6.2 : Acceptation du nouveau titulaire en fin de marché

6.3 : Moyens mis à la disposition du titulaire

6.3.1 : Documentation

6.3.2 : Locaux

6.3.3 : Moyens de communication

6.3.4 : Autres matériels

6.4 : Réunions de suivi et de coordination

6.5 : Personnel d'intervention du titulaire

6.4.1 : Dossier du personnel

6.4.2 : Clause de confidentialité

6.4.3 : Tenue vestimentaire et hygiène des personnels du titulaire

6.4.4 : Comportement du personnel

6.4.5 : Encadrement

6.4.6 : Formation au poste

6.4.7 : Changement et/ou remplacement de personnel du titulaire

Emargements

Article 1 : Généralités

Le présent Cahier des Clauses Techniques Particulières a pour objet de définir les conditions techniques du marché, par lesquelles l'Exploitant (La Cité de la musique-philharmonie de Paris) confie au prestataire (le Titulaire) la réalisation des prestations relatives à la sûreté des bâtiments de la Cité de la musique, de la philharmonie et de la folie P8.

Les dispositions administratives du marché sont décrites dans le cahier de clauses administratives particulières (CCAP).

Le Titulaire est responsable de la bonne réalisation des prestations qui lui sont confiées dans le cadre de ce marché.

Il est attendu du Titulaire une très grande qualité de service rendu, en phase avec le prestige du lieu, des concerts et des expositions temporaires qui ont lieu et des événements qui s'y déroulent.

Article 2 : Objet du marché

Le présent marché concerne les prestations de services de sûreté, de contrôle d'accès et d'accueil administratif et logistique pour les bâtiments de la Cité de la musique, de la Philharmonie et de la folie P8.

Il est constitué d'une offre traitée à prix global et forfaitaire annuel et d'éventuelles prestations complémentaires en raison de la programmation artistique mais également d'événements ponctuels traitées en part à commande.

La mission du Titulaire recouvre les services suivants :

- ✓ Les missions de sûreté à caractère général (intervention, prévention, support et formation)
- ✓ L'exploitation du PC Sûreté
- ✓ L'exploitation du standard administratif
- ✓ Le contrôle d'accès et l'accueil administratif des deux bâtiments de la Cité de la musique et de la Philharmonie
- ✓ La sûreté et la surveillance des espaces extérieurs
- ✓ La surveillance des expositions temporaires de la Philharmonie
- ✓ La gestion et la surveillance des accès de livraison

Les missions recouvrent l'ensemble des espaces des deux bâtiments de la **Cité de la musique**, de la **Philharmonie** et de la **folie P8** y compris les espaces administratifs, techniques et logistiques, ainsi que les espaces concédés, 24h / 24h, 365 jours par an.

Article 3 : Présentation du site

L'établissement public Cité de la musique - Philharmonie de Paris exerce ses missions dans la continuité de celles qu'assurait la Cité de la musique depuis sa création, en englobant le nouveau bâtiment de la Philharmonie.

La Cité de la musique - Philharmonie de Paris est ainsi l'aboutissement des efforts de la Cité de la musique pour démocratiser l'accès à la culture musicale.

La Cité de la musique - Philharmonie de Paris contribue au développement de la vie et de la pratique musicale et à la connaissance de la musique et de son patrimoine. Elle œuvre, par une offre plurielle de manifestations musicales, à l'élargissement du public et à son renouvellement. Elle soutient, dans leur diversité, les formations musicales qu'elle accueille. Elle concourt à l'information et à la formation musicale du public. Elle prend l'initiative d'échanges nationaux et internationaux dans le domaine de la musique ou y participe. À cette fin, elle a pour mission :

- D'organiser, produire, coproduire, diffuser et promouvoir des concerts, des spectacles musicaux et des expositions ainsi que toutes manifestations artistiques et culturelles en relation avec son objet ;
- De développer des activités culturelles et éducatives à l'attention du public afin de favoriser l'égal accès à toutes les formes de musique et de soutenir les initiatives contribuant à leur connaissance et leur pratique ;
- De gérer et d'exploiter les salles de concert et les espaces de travail dont elle est dotée, directement ou par l'intermédiaire de filiales, notamment la grande salle de spectacles destinée principalement à l'accueil de formations orchestrales et à la diffusion du répertoire symphonique ;
- D'accueillir en résidence différentes formations musicales et, le cas échéant, d'en assurer la gestion ;
- De susciter la création d'œuvres musicales, notamment de musique contemporaine ;
- De gérer et d'exploiter le Musée national de la musique, qui a notamment pour mission de contribuer à la connaissance de la musique et à la conservation du patrimoine instrumental, d'enrichir, d'étudier et de présenter les collections nationales dont il a la garde, d'exercer un rôle de conseil et d'animation du réseau des collections publiques dans le domaine de la musique ainsi que de gérer des activités de documentation, de recherche et de restauration au sein de son laboratoire ;
- De valoriser, d'enrichir et de présenter au public et aux chercheurs un fonds documentaire et des bases de données sur les différents domaines et genres musicaux par tout moyen et sur tout support, dont une médiathèque.
- D'exploiter la philharmonie des enfants cet espace permanent contribue plus largement encore à l'éveil artistique des plus petits avec ce lien inédit qui leur offre l'opportunité de jouer, d'explorer, d'écouter, de vivre et de sentir la musique.

Article 4 : Bâtiments faisant l'objet du marché

4.1 : La Cité de la musique :

La Cité de la Musique est un établissement recevant du public de la 1^{ère} catégorie des types L, M, N, S, et Y susceptible d'accueillir 3 082 personnes.

4.1.1 : Espaces ouverts au public de la Cité de la musique :

- Une salle de concerts.
- Le Musée national de la musique, avec ses salles d'expositions permanentes et temporaires.
- Une librairie.
- Un amphithéâtre.
- La « Rue Musicale » et la « Conque ».
- Une Médiathèque.
- L'espace dénommé « Gamelan ».
- Les salles d'éveil musical.
- Un restaurant.

L'établissement est ouvert au public du mardi au dimanche inclus.

4.1.2 : Espaces non ouverts au public de la Cité de la musique :

- Les bureaux des différents services de la Cité de la musique - Philharmonie de Paris.
- Les bureaux administratifs de « l'Ensemble Intercontemporain », de « l'Orchestre de Chambre de Paris » et des « Arts Florissants » qui sont des orchestres en résidence.
- Les réserves du Musée de la musique.
- Le laboratoire du Musée de la musique.
- Les studios de répétitions et les salles annexes (régies, locaux de stockage Etc.)
- Un parking extérieur d'une capacité de 20 places pour le stationnement du personnel de la Cité de la musique - Philharmonie de Paris et de ses intervenants extérieurs.
- Deux quais de déchargement.

4.2 : La Philharmonie :

La Philharmonie est un établissement recevant du public de la 1^{ère} catégorie des types L, M, N, R, Y et PS susceptible d'accueillir 8 238 personnes.

4.2.1 : Espaces ouverts au public de la Philharmonie :

- La Grande salle « Pierre Boulez »,
- Une salle d'expositions temporaires avec sa librairie,
- Deux salles de répétitions ouvertes au public dont une dénommée « le studio »,
- Une salle de conférence,
- La philharmonie des enfants,
- 15 ateliers de pratique et d'éveil musical,
- Un restaurant et une brasserie,
- Des foyers et des salons de réception,
- Un parc de stationnement couvert pouvant accueillir 564 places,
- La toiture terrasse dénommée « le belvédère » et ses accès,
- La salle d'activité « Grotte »,
- L'espace couvert appelé « grotte » et sa liaison avec le parc de la Villette et incluant une salle d'activité pédagogique.

L'établissement est ouvert au public du lundi au dimanche inclus.

4.2.2 : Espaces non ouverts au public de la Philharmonie :

- Les bureaux des différents services de la Cité de la musique - philharmonie de Paris.
- Les bureaux administratifs de « l'Orchestre de Paris ».
- Les réserves de la salle d'exposition temporaire du musée.
- 16 studios de répétitions et les salles annexes (régies, locaux de stockage, enregistrement etc.)
- Les loges des artistes
- Un quai de déchargement.

4.3 : Bâtiment « Folie P8 »

Le bâtiment, non ouvert au public, accueille la Direction de l'Exploitation Technique et Logistique, le sous-traitant multi-technique de la Cité de la musique - Philharmonie de Paris, le service Sécurité/Sûreté ainsi que le PC Sûreté de l'établissement Cité de la musique - Philharmonie de Paris.

Article 5 : Consistance des prestations

5.1 : Le service de sûreté, de contrôle d'accès et d'accueil administratif et logistique

La prestation consiste à fournir les moyens humains du service de sûreté, de contrôle d'accès et d'accueil administratif et logistique des bâtiments de la Cité de la musique, de la Philharmonie et de la folie P8, et assurer les interventions, la prévention et les missions supports y compris dans les espaces faisant l'objet de concessions (restaurants, librairies et parking) et les espaces occupés par les orchestres en résidence à la Cité de la musique et à la Philharmonie.

Les moyens **humains permanents** font l'objet de la part du marché traité à prix global et forfaitaire.

Les moyens **humains temporaires** feront l'objet de bons de commande.

5.2 : Description des prestations communes aux deux sites :

5.2.1 : Exploitation du PC Sûreté :

Le PC Sûreté est commun aux trois bâtiments. Son exploitation est à minima assurée par les acteurs suivants :

- Un opérateur en vidéo-protection
- Un Superviseur

Le dimensionnement de la prestation (effectif, plages horaires...) est décrit à la section 5.3.

Le PC Sûreté assure et gère :

- Les systèmes de Contrôle d'Accès/Détection Intrusion.
- Les actions de prévention par surveillance.
- La centralisation des alarmes, des appels téléphoniques liés à la sûreté de l'établissement.
- La coordination des moyens humains et matériels lors des interventions.
- La réception et le dispatching des mails de service.
- L'exploitation du système de vidéoprotection.
- La tenue de la main courante électronique.

- Le système d'interphonie.
- Les lignes téléphoniques du PC Sûreté.
- Le contrôle des rondes pointées
- La gestion des objets perdus.
- La tenue des registres.
- Le prêt de badges temporaires ou de matériels.
- La tenue et la propreté des lieux, le maintien en état de fonctionnement des équipements dédiés.
- Toute autre mission définie en accord avec le service Sécurité/Sûreté et le Titulaire.

5.2.2 : Exploitation du standard administratif :

Le standard administratif, commun aux deux bâtiments, est tenu par un agent posté à une banque d'accueil située dans le bâtiment T de la Cité de la musique.

Le dimensionnement de la prestation (plages horaires...) est décrit à la section 5.3.

Le standard administratif a pour mission :

- Le contrôle d'accès.
- Le respect des consignes et des instructions liées au plan Vigipirate
- La tenue de la main courante.
- La gestion des appels en adoptant un ton aimable et les formules de politesse et de courtoisie d'usage, notamment en début et en fin d'appel.
- La gestion des appels externes à caractère administratif en débordement, y compris la mise en attente si plusieurs appels arrivent en même temps.
- La gestion des priorités entre les appels externes et les appels internes.
- Le filtrage et le transfert des appels.
- La transmission aux assistant(e)s des appels destinés à la direction générale ou aux directions des services.
- L'orientation des appels et l'information des interlocuteurs en fonction du type d'appel (retour standard, poste occupé, prise de message)
- La gestion spécifique des appels malveillants (enregistrement, alarme au PC Sûreté...)
- La tenue et la propreté des lieux, le maintien en état de fonctionnement des équipements dédiés.
- Toute autre mission définie en accord avec le service Sécurité/Sûreté et le Titulaire.

5.2.3 : Contrôle d'accès et accueil administratif :

Cette mission est assurée par trois agents, l'un situé à l'entrée des artistes Cité de la musique, l'autre à l'entrée des artistes de la Philharmonie et le troisième à l'accueil de la philharmonie des enfants.

Le dimensionnement de la prestation (plages horaires...) est décrit à la section 5.3.

L'accueil administratif a pour mission :

- L'accueil et le contrôle des visiteurs professionnels.
- Le respect des consignes et des instructions liées au plan Vigipirate.
- De prévenir les services concernés et d'appliquer les procédures définies.
- La création et la remise des badges d'accès temporaires ou spécifiques.
- La tenue de la main courante.
- La réception et l'enregistrement des objets trouvés.
- L'interdiction des personnels non autorisés.

- L'accueil des personnels de la Cité de la musique - Philharmonie de Paris, les personnels des formations musicales ainsi que les personnels des diverses sociétés de service intervenant sur le site de façon permanente / récurrente.
- La vérification, selon les procédures définies, que les personnels se présentant à l'accueil sont bien autorisés à entrer sur le site.
- La gestion des arrivées et départs des coursiers, la réception des colis et des lettres recommandées.
- La réception des plis des réponses aux appels d'offres, l'enregistrement, l'appel du destinataire, la remise contre émargement.
- La tenue et la propreté des lieux, le maintien en état de fonctionnement des équipements dédiés.
- Toute autre mission définie en accord avec le service Sécurité/Sûreté et le Titulaire.

5.2.4 : Mission de sûreté et de surveillance (équipe mobile) :

Cette mission est assurée par deux agents, dont un agent de sécurité cynophile en horaires de nuit. Elle recouvre la surveillance des espaces extérieurs et intérieurs des deux bâtiments.

Le dimensionnement de la prestation (plages horaires...) décrit à la section 5.3.

L'équipe mobile a pour mission :

- Lutter contre les intrusions illicites.
- Assurer les évictions.
- La prévention en matière de sûreté, rondes, surveillance statique etc.
- Faire respecter les règlements et consignes de la Cité de la musique - Philharmonie de Paris.
- Assurer les appréhensions en cas d'agressions, de vols ou de dégradations.
- Le respect des consignes et des instructions liées au plan Vigipirate.
- La sécurisation des flux publics et personnels.
- Remonter les anomalies et dégradations par le biais de documents idoines (fiche d'intervention).
- En cas de besoin, seconder les équipes SSIAP, pour l'accueil et le guidage des secours extérieurs.
- La réception des objets trouvés.
- Toute autre mission définie en accord avec le service Sécurité/Sûreté et le Titulaire.

5.2.5 : Mission de gestion et de surveillance du Quai de livraison :

Cette mission est assurée par un agent posté au quai de livraison de Philharmonie. Celui-ci est doté d'un bureau.

Le dimensionnement de la prestation (plages horaires...) est décrit à la section 5.3.

L'agent « Quai » a pour mission :

- Assurer la surveillance du quai.
- Assurer la réception des livraisons à destination des exploitants, y compris des espaces concédés.
- Contrôler les livraisons par rapport au planning fournis par la Cité de la musique - Philharmonie de Paris et les différents prestataires ou concessionnaires autorisés.
- Assurer le filtrage des entrées/sorties des véhicules légers.
- Consigner tous les mouvements de véhicules.
- Organiser et réguler la circulation et le stationnement de tous les types de véhicules dans son périmètre d'action.

- Remonter les anomalies et dégradations par le biais de documents idoines (fiche d'intervention).
- Faire respecter les règlements et consignes de la Cité de la musique - Philharmonie de Paris.
- En cas de besoin seconder les équipes SSIAP, pour l'accueil et le guidage des secours extérieurs.
- Toute autre mission définie en accord avec le service Sécurité/Sûreté et le Titulaire.

5.2.6 : Mission de sûreté et de surveillance de la Grotte, de l'esplanade et du belvédère

Cette mission est assurée par trois agents, l'un affecté à la zone de l'espace appelé « Grotte » et à sa périmétrie, l'autre affecté à la zone de l'esplanade de Pantin et à sa périmétrie et le dernier à la surveillance des zones accessibles au public de la terrasse.

Le dimensionnement de la prestation (plages horaires...) est décrit à la section 5.3.

L'équipe mobile a pour mission :

- Lutter contre les intrusions illicites.
- Assurer les évictions.
- La prévention en matière de sûreté, rondes, surveillance statique etc...
- Faire respecter les règlements et consignes de la Cité de la musique - Philharmonie de Paris.
- Renseigner ou diriger le public et les visiteurs.
- Assurer les appréhensions en cas d'agressions, de vols ou de dégradations.
- Le respect des consignes et des instructions liées au plan Vigipirate.
- La sécurisation des flux publics et personnels.
- Remonter les anomalies et dégradations par le biais de documents idoines (fiche d'intervention).
- En cas de besoin, seconder les équipes SSIAP pour l'accueil et le guidage des secours extérieur.
- La réception des objets trouvés.
- Toute autre mission définie en accord avec le service Sécurité/Sûreté et le Titulaire.

5.3 : Dimensionnement des prestations :

La composition des équipes du Titulaire prévues dans la part du marché globale et forfaitaire est considérée de la manière suivante :

- **1 superviseur** : 24h/24 et 365 jours /an.
- **1 agent opérateur vidéoprotection** : de 8h00 à 24h00, 365 jours/an.
- **1 agent standard administratif** : de 9h00 à 19h00 du lundi au vendredi, hors mois d'août et jours fériés.
- **2 agents accueil administratif** : de 8h00 à 20h00 – 7j / 7, avec prolongation les soirs de concerts ou d'activités le nécessitant.
- **1 agent accueil philharmonie des enfants** : Mardi, jeudi et vendredi de 9h30 à 17h30. Mercredi, samedi et dimanche de 9h30 à 18h00. Durant les vacances scolaires de la zone C (académies de Créteil, Montpellier, Paris, Toulouse et Versailles) du lundi au dimanche inclus de 9h30 à 18h00.
- **1 agent de sûreté Quai** : de 8h00 à 20h00 – 7j / 7. De 8h00 à 18h00 – 7j / 7 en juillet et août, avec prolongation les soirs de concerts ou d'activités le nécessitant.
- **2 agents de sûreté équipe mobile** : 24h/24 et 365 jours par an. De 19h00 à 7h00 un agent de sûreté sera remplacé par **un agent de sécurité cynophile**.

- **1 agent de sûreté « Grotte »** de 24h/24 et 365 jours par an, 7h00 à 19h00 et de 19h00 à 7h00.
- **1 agent de sûreté « Esplanade »** de 12h00 à 22h00 – 7j / 7, avec prolongation les soirs de concerts ou d'activités le nécessitant.
- **1 agent de sûreté « Belvédère »**. De 12h00 à 20h00, du mercredi au dimanche inclus, durant les mois en heures d'été. Prolongation possible les soirs de nocturne de l'exposition temporaire jusqu'à 22h00 ou d'événements exceptionnels.

Un superviseur assurera la fonction de « chef de site ». Il sera l'interlocuteur privilégié et assurera principalement la liaison entre le service sécurité-sûreté Cité de la musique - Philharmonie de Paris et l'agence du titulaire. Il sera doté d'un téléphone portable dont les frais d'abonnement et de consommation seront à la charge du Titulaire. Le titulaire prendra toute disposition qui lui semble pertinente afin de mettre à disposition du chef de site tous les équipements et moyens techniques ou humain à des fins d'efficience dans les missions qui lui seront confiées.

A ces prestations, viendront s'ajouter en fonction des activités de la Cité de la Musique - Philharmonie de Paris, des commandes de personnel et/ou des effectifs complémentaires dans le cadre d'événements ponctuels organisés par la Cité de la musique - Philharmonie de Paris qui seront traitées en part à commande. Cela comprend notamment :

- Les postes Vigipirate,
- Les renforts demandés par la Direction des Concerts et spectacles,
- Les locations d'espaces.

Le Titulaire assurera la plus grande stabilité de ses effectifs sur certains postes « clés » de la Cité de la musique - Philharmonie de Paris où la sous-traitance et le remplacement par des personnels non formés ou insuffisamment formés sera interdite, à savoir : le superviseur, l'opérateur en vidéo protection, l'agent quai, les agents d'accueil, le standard administratif et les agents des équipes mobiles et les agents chargés de la surveillance des expositions temporaires.

Le titulaire est garant de la continuité des services en toutes circonstances et doit intégrer tous les aléas prévisibles et exceptionnels susceptibles d'être à l'origine de l'absence totale d'un intervenant.

Par conséquent, lorsque les relèves doivent avoir lieu, le personnel ne peut quitter son poste avant l'arrivée et la prise de poste effective de son remplaçant.

Toute absence d'un agent devra être immédiatement signalée à la Cité de la musique - Philharmonie de Paris (PC Sûreté) qui préviendra ensuite, en cas de nécessité, l'astreinte de sécurité de la Cité de la musique - Philharmonie de Paris.

Dans l'objectif de ne pas désorganiser le fonctionnement de la Cité de la musique et de la Philharmonie ou des événements en cours, le Titulaire devra pouvoir assurer le remplacement du ou des agents ne pouvant pas assurer leurs prises de poste. Il mettra en place (dimensionnement déterminé par le Titulaire) un pool d'agents disponibles pour pallier toute absence. Ces personnels doivent participer régulièrement, y compris les week-ends et les jours fériés, au planning du service courant établi par le Titulaire.

Pour l'exécution du marché, le Titulaire met en œuvre l'organisation décrite dans son mémoire technique pour la mise en place de ce pool d'agents, les modalités de déclenchement et les délais d'acheminement sur site.

5.4 : Compétences – qualifications - qualités requises.

Le Titulaire est responsable du respect de la qualification du personnel affecté sur le site. Les qualifications seront conformes au livre VI, titre 1er du code de la sécurité intérieure.

Les qualifications, formations et expériences requises seront les suivantes :

5.4.1 Superviseur :

Le superviseur est nommément désigné par le Titulaire. Il est l'interlocuteur normal du responsable de la sécurité et de la sûreté de la Cité de la musique - Philharmonie de Paris. A cet égard la Cité de la musique - Philharmonie de Paris pourra demander le remplacement d'un superviseur au motif de la perte de confiance.

Formations exigées :

- Conforme au code de la sécurité intérieure.
 - Formation management.
 - Formation d'anglais ou d'italien ou d'espagnol ou d'allemand (NIV A1 CF ou CECRL).
 - Formation gestions des conflits.
 - **Chef de site** : Cycle Technique « lutte contre la malveillance » du CNPP ou équivalent.
- Le titulaire a toute latitude pour proposer des formations complémentaires

Connaissances/Expériences :

- Connaissance des outils bureautiques.
- Expérience souhaitée dans le domaine de la sûreté sur un site de même type ou catégorie au sens du règlement de sécurité contre l'incendie relatif aux établissements recevant du public.
- Etre apte à prendre des initiatives, méthodique, rigoureux et organisé.
- Avoir une capacité d'appréciation du risque et de la situation pour une prise de décision rapide.
- Facilité rédactionnelle.
- Elocution et présentation irréprochable.
- Savoir fédérer son équipe.
- Etre force de proposition.

5.4.2. Agent de prévention et de sécurité et agent cynophile :

Formations exigées :

- Conforme au code la sécurité intérieure.
 - Formation communication et gestion des conflits.
 - Formation d'anglais ou d'italien ou d'espagnol ou d'allemand (NIV A1 CF ou CECRL).
- Le titulaire a toute latitude pour proposer des formations complémentaires

Connaissances/Expériences :

- Connaissance des outils bureautiques.
- Etre avenant, courtois et ponctuel.
- Avoir une élocution facile et une présentation irréprochable.

Toute affectation ou changement de personnel est soumis au préalable à l'autorisation du responsable de la sécurité et de la sûreté de la Cité de la musique - Philharmonie de Paris.

Le responsable de la sécurité et de la sûreté de la Cité de la musique - Philharmonie de Paris pourra demander à tout moment le remplacement, dans un délai de 48 heures maximum, d'un personnel pour des motifs professionnels ou d'attitudes, de tenue, de comportement personnel portant préjudice à l'image de la Cité de la musique - Philharmonie de Paris.

Si le motif provient d'un non respect caractérisé des clauses du présent marché, ou en cas de faute grave caractérisée, délit ou acte illicite, le personnel devra quitter immédiatement l'établissement sans aucun préavis, son remplacement devant être assuré dans l'heure qui suit.

Avant d'affecter un de ses personnels sur le site, le Titulaire devra par tous les moyens appropriés, s'assurer de ses qualités morales (honnêteté, impartialité, discipline, sang-froid et assiduité) et de ses qualités physiques réglementaires pour assurer les missions qui lui seront dévolues.

Tout agent doit être en mesure de rédiger un rapport et d'utiliser les outils informatiques (main courante électronique etc...) Il est donc demandé à l'ensemble des personnels du titulaire une bonne maîtrise du français parlé et écrit

5.5 : Prestations temporaires :

Pour l'ensemble de la prestation, la Cité de la musique - Philharmonie de Paris peut demander au Titulaire du présent marché du personnel supplémentaire à l'occasion des spectacles, de prolongations éventuelles ou de manifestations temporaires, colloques, concerts privés, réceptions et/ou en période de forte affluence du public.

5.5.1 : Mission de surveillance des expositions temporaires :

Cette mission est assurée par un effectif défini par le service sécurité/sûreté en accord avec la direction du Musée National de la musique. Cette mission est assurée à minima par deux agents (par exemple en période d'accrochage et de décrochage).

La surveillance des espaces d'exposition temporaire a pour objet :

- Assurer une présence et des rondes de surveillance dans les espaces de présentation des œuvres afin d'assurer la sécurité des visiteurs et des œuvres.
- Respecter et faire respecter les règlements (règlement de visite etc...) et consignes de la Cité de la musique - Philharmonie de Paris.
- Filtrer les accès aux espaces d'exposition des différents intervenants amenés à y accéder.
- Renseigner ou diriger le public et les visiteurs.
- Si présents, participe au Plan de Sauvegarde des Œuvres.
- Remonter les anomalies et dégradations par le biais de documents idoines.
- En cas de besoin, seconder les équipes SSIAP, pour l'accueil et le guidage des secours extérieurs.
- Toute autre mission définie en accord avec le service Sécurité/Sûreté, la direction du Musée National de la musique et le Titulaire.

La Cité de la musique - Philharmonie de Paris établit ses demandes en milieu de mois pour le mois suivant, en précisant la ou les qualifications requises ainsi que les dates et heures de service demandées.

En cas d'urgence liée à des demandes exceptionnelles, le Titulaire sera tenu de fournir le personnel demandé sous un délai de 24 heures.

Les commandes supplémentaires seront notifiées au Titulaire en se basant sur les prix du Bordereau des Prix Unitaires (BPU) joint en annexe 2 à l'Acte d'Engagement.

Article 6 : Conditions générales d'exécution des prestations :

Les conditions générales définies ci-dessous sont valables pour l'ensemble des prestations.

6.1 : Prise en charge des locaux

Le Titulaire déclare être parfaitement informé de la constitution des locaux dont il assure la sécurité et la surveillance.

Le Titulaire procédera à un état des lieux contradictoire et à un recensement des équipements relatifs au bon fonctionnement du service sûreté.

6.2 : Acceptation du nouveau titulaire en fin de marché

Le Titulaire doit accepter pendant les trois derniers mois de son contrat la présence éventuelle d'un nouveau prestataire sans rémunération complémentaire. Le Titulaire accepte que les éléments de salaire figurent anonymement dans l'appel d'offre. Le Titulaire s'engagera préalablement à la signature du marché sur les conditions de reprise en tout ou partie du personnel du précédent Titulaire.

La Cité de la musique - Philharmonie de Paris se réserve le droit de négocier ces conditions.

6.3 : Moyens mis à la disposition du Titulaire

Le Titulaire est responsable de la conservation, de l'entretien et de l'emploi de l'ensemble des matériels et équipements qui lui sont confiés et ce dès leur prise de possession effective. En cas de dégradation ou de perte par la faute du titulaire des matériels ou équipements confiés, celui-ci doit assumer les frais de réparation ou de remplacement du matériel hors d'usage ou perdu.

6.3.1 : Documentation :

La documentation mise à la disposition du Titulaire par la Cité de la musique - Philharmonie de Paris reste la propriété exclusive de l'établissement.

De même, tout registre ou document mis en place par la Cité de la musique - Philharmonie de Paris dans le cadre des prestations (main-courante électronique, autres registres mentionnant l'historique des incidents et des interventions, documentation propre au site) reste la propriété de la Cité de la musique - Philharmonie de Paris.

6.3.2 : Locaux :

Outre le Poste Central de Sûreté, le Titulaire dispose, pour l'exécution de ses prestations, de locaux à usage de vestiaires munis de douches.

Ces locaux et les équipements qui les composeront feront l'objet d'un état des lieux lors de leur prise en charge.

En fin de contrat, le titulaire est tenu de remettre ces locaux et les équipements mis à sa disposition en parfait état d'entretien.

Toute installation complémentaire ou adaptation (micro-onde, réfrigérateur, cafetière etc...) que le titulaire désirera réaliser dans ces locaux devra faire l'objet d'un accord préalable de la Cité de la musique - Philharmonie de Paris.

En outre la Cité de la musique - Philharmonie de Paris attire l'attention du Titulaire qu'aucune place de stationnement n'est prévue pour ses personnels dans l'enceinte de l'établissement.

6.3.3 : Moyens de communication :

Les moyens de radiocommunication équipés de P.T.I. (protection travailleurs isolés) sont mis à disposition du Titulaire par la Cité de la musique - Philharmonie de Paris. En cas de perte ou dégradation des radios, les remplacements et/ou réparations seront à la charge du Titulaire.

Les téléphones du Poste Central de Sûreté, des accueils administratifs et du standard sont réservés à un usage strictement professionnel.

Les frais de téléphone seront à la charge de la Cité de la musique - Philharmonie de Paris sous réserve qu'aucun usage personnel ne soit décelé dans le listing des consommations. S'il s'avère que les téléphones sont utilisés pour un usage privé, l'ensemble des consommations des postes concernés sera à la charge du Titulaire.

6.3.4 : Autres matériels :

- Armoire électronique de gestion des clés.
- Clés et trousseaux sûreté.
- Ensembles informatiques.
- Main courante électronique et système de ronde pointée.
- Systèmes terminaux de contrôle d'accès et d'intrusion.
- Systèmes terminaux de vidéoprotection.
- Systèmes terminaux de comptage terrasse PP1.
- Mobiliers et chaises de bureaux.
- Magnétomètres portatifs.
- Matériels d'immobilisation de véhicule léger.
- Outillage utilisé dans le cadre des plans de sauvegarde des œuvres.
- Appareil photo numérique.
- Dispositifs d'occultation.
- Moyens d'éclairage spécifiques (ballons lumineux par exemple)

6.4 : Réunion de suivi et de coordination :

Des réunions de suivi et de coordination seront organisées suivant un calendrier défini par la Cité de la musique - Philharmonie de Paris, entre les représentants désignés de part et d'autres.

Ces réunions permettront :

- D'apprécier les conditions d'exécution des prestations et le niveau de qualité,
- D'engager des actions correctives.

Ces réunions feront l'objet d'un compte-rendu écrit rédigé par le Titulaire et transmis pour validation aux responsables Sécurité-Sûreté de l'établissement, sous 72 heures ouvrées suivant la tenue de la réunion.

6.5 : Personnel d'intervention du titulaire :

Les personnes désignées par le titulaire pour la mission de sûreté, objet du présent marché, sont les seules autorisées à pénétrer dans les bâtiments de la Cité de la musique - Philharmonie de Paris.

6.5.1 : Dossier du personnel

Le Titulaire s'engage à fournir, dans un délai de 5 jours, à la Cité de la musique - Philharmonie de Paris, avant toute prise de fonction sur le site, un dossier concernant le personnel mis à sa disposition.

Ce dossier comportera :

- Un curriculum vitae des personnels et les documents justificatifs
- Une fiche de présentation de titulaire
- Les photocopies des diplômes.
- L'accord préfectoral d'exercer.

La liste est non limitative et peut-être modifiée à la parution de nouveaux textes.

6.5.2 : Clause de confidentialité :

Le Titulaire est tenu de prendre toutes mesures nécessaires afin d'éviter que des informations ou éléments ne soient divulgués à un tiers qui n'a pas à en connaître.

L'ensemble du personnel du Titulaire intervenant sur le site de la Cité de la musique - Philharmonie de Paris signera un engagement de confidentialité. Une copie sera remise au responsable de la sécurité et de la sûreté de l'établissement.

6.5.3 : Tenue vestimentaire et hygiène des personnels du Titulaire :

Le Titulaire prend en charge la dotation des vêtements de travail spécifiques de son personnel et EPI, adaptés aux prestations à effectuer et aux conditions climatiques.

En tout état de cause, les tenues, conformes à la réglementation en vigueur, sont validées par le responsable sécurité/sûreté de la Cité de la musique - Philharmonie de Paris. Le Titulaire, s'assure du respect du port des tenues vestimentaires par l'ensemble de son personnel. Ces tenues seront nettoyées avec régularité afin d'en assurer une propreté constante et irréprochable. La tenue doit être intégralement renouvelée au minimum une fois par an. Une tenue soignée et irréprochable est exigée à chaque prise de service (vêtements propres repassés, chaussures cirées). Aucun employé du titulaire n'est admis sur le site s'il n'est pas revêtu de son vêtement de travail, s'il est démuné de son badge et s'il présente une tenue sale ou négligée.

L'absence de tenue conforme à la réglementation et de carte professionnelle matérialisée est un motif de refus d'accès au site.

Conformément au code du travail, le Titulaire devra mettre à disposition de ses personnels l'ensemble des protections individuelles qu'il jugera utile.

A la prise de poste et pour toute la durée de sa vacation, les agents devront avoir une hygiène corporelle irréprochable et une présentation des plus soignée.

6.5.4 : Comportement du personnel :

Le personnel mis à disposition par le Titulaire doit observer les règles de comportement propres à l'environnement de la Cité de la musique - Philharmonie de Paris.

En particulier, les règles suivantes doivent impérativement être respectées :

- Interdiction de fumer.
- Interdiction, sauf accord d'un responsable, d'utiliser le téléphone portable ou autre appareil électronique susceptible de détourner l'attention d'un agent durant sa mission.
- Interdiction d'introduire ou de consommer des boissons alcoolisées dans les locaux ou d'y pénétrer en état d'ivresse.
- Interdiction d'introduire ou de consommer des substances illicites (stupéfiants, drogues...) dans les locaux ou d'y pénétrer sous l'emprise de celle-ci.
- Interdiction de tenir des réunions dans l'enceinte de la Cité de la musique - Philharmonie de Paris, en dehors de celles prévues par le présent marché.

- Interdiction d'introduire des marchandises destinées à la vente, d'apporter du matériel qui n'est pas destiné à la réalisation de la prestation (tablette, pc portable...)
- Interdiction de manipuler les appareils et matériels se trouvant dans les locaux, et notamment informatiques, si cette manipulation n'est pas requise par l'opération qui lui est confiée (notamment la visite de site aux contenus illicites).
- Interdiction de brancher des appareils externes (tels que disques durs externes, clés USB...) sur les matériels se trouvant dans les locaux.
- Interdiction de provoquer du désordre d'une façon quelconque sur les lieux de travail, de manquer de respect à toute personne présente sur le site.
- Interdiction de distribuer des brochures, tracts ou journaux.
- Interdiction d'introduire une arme sur le site.
- Interdiction d'utiliser les moyens appartenant à la Cité de la musique - Philharmonie de Paris ; téléphone, fax, photocopieur sans autorisation expresse.
- Interdiction de faire accéder une personne non autorisée sur le site.

Il est rappelé que les agents du Titulaire sont en relation avec le public et doivent, par conséquent, avoir une tenue et un comportement irréprochable en adéquation avec l'image de prestige de la Cité de la musique - Philharmonie de Paris.

De plus, l'ensemble des personnels du Titulaire devront :

- Porter leur badge d'identification en permanence et de façon visible, durant toute leur présence. Le badge d'accès est personnel et non transférable à une autre personne. Il ne peut en aucun cas être prêté ou modifié.
- En cas de perte ou de vol du badge, le personnel du Titulaire doit informer immédiatement le service Sécurité-Sûreté de la Cité de la musique - Philharmonie de Paris.
- Restituer leur badge magnétique en cas de départ du site.

Cette liste n'est pas exhaustive. Plus généralement, le Titulaire doit se conformer aux règles de bonne conduite et aux règles de l'art inhérent à l'exercice de ses missions (code de déontologie des activités privées de sécurité notamment).

Tout manquement d'un employé du Titulaire aux obligations souscrites par ce dernier permet aux exploitants de demander le remplacement de l'employé considéré. Le remplacement intervient alors au plus tard dans les (48) quarante-huit heures. En cas de faute grave, l'agent peut être remis à la disposition du Titulaire sans que celui-ci puisse prétendre à une quelconque indemnité.

Le Titulaire est seul chargé d'exercer un contrôle sur le comportement et la discipline de son personnel. En cas de faute de l'un de ses employés, le Titulaire est tenu d'adopter les mesures disciplinaires adéquates.

6.5.5 : Encadrement :

Le Titulaire devra prévoir des rondes de contrôle hebdomadaire à horaire variable par son encadrement pour s'assurer de la bonne exécution des consignes par le personnel en poste, du port d'une tenue correcte et pour lui apporter aide et conseil en cas de problème particulier.

Ces rondes devront être inscrites sur la main courante électronique du poste central de sûreté.

Une personne de l'encadrement habilitée à prendre les décisions concernant le fonctionnement du marché sera nommément désignée par le Titulaire afin de recevoir de la part de la Cité de la musique - Philharmonie de Paris toutes les observations et recommandations jugées nécessaires.

6.5.6 : Formation au poste :

Le Titulaire est tenu d'assurer la formation sur site complète de son personnel avant la date de prise d'effet du marché ainsi que celle de ses agents remplaçants.

Avant tout remplacement d'un superviseur, le remplaçant est tenu d'assurer 5 (cinq) vacations de 12 heures en double avec un superviseur en poste.

Les agents de sûreté nouvellement affectés doivent effectuer 2 vacations (deux) en doublure.

Les opérateurs de vidéoprotection nouvellement affectés doivent effectuer 3 vacations (trois) en doublure.

Les agents de sûreté affectés à la surveillance des zones d'exposition temporaire nouvellement affectés doivent effectuer 2 vacations (deux) en doublure plus 2 (deux) autres vacations de formations spécifiques à la surveillance des œuvres.

A l'issue d'une période d'adaptation et de formation dispensé par le Titulaire, un entretien de validation sera réalisé conjointement par le Titulaire et la Cité de la musique - Philharmonie de Paris.

Le Titulaire doit assurer la formation continue aux moyens de stage de recyclage de son personnel, en particulier en fonction de l'évolution de la législation.

Le Titulaire devra pour cela planifier des actions pédagogiques visant à maintenir ou parfaire le niveau de connaissance de ses agents. De manière plus générale, le Titulaire aura l'obligation permanente de s'assurer que ses agents disposent des connaissances et compétences suffisantes pour remplir leurs missions.

Le Titulaire assure également à sa charge la formation technique du personnel de sûreté : vidéoprotection, palpation de sécurité, agent conducteur de chien, etc...

6.5.7 : Changement et/ou remplacement d'agent :

Compte tenu de la nature des établissements et des responsabilités particulières, il est demandé au Titulaire d'assurer la plus grande stabilité des agents désignés par la Cité de la musique - Philharmonie de Paris.

A la demande de la Cité de la musique – Philharmonie de Paris la durée de formation du superviseur pourra être prolongée. Cette durée de formation complémentaire sera fixée d'un commun accord entre la cité de la musique – Philharmonie de Paris et le titulaire.

Il est donc nécessaire de prendre des dispositions afin d'éviter un « turn-over » trop important, des personnels qui auront été validés pour la Cité de la musique - Philharmonie de Paris.

Ainsi, si plus de dix pour cent du personnel du titulaire, hors superviseurs, affecté à la Cité de la musique - Philharmonie de Paris est changé au cours d'une année, la Cité de la musique - Philharmonie de Paris se réserve la possibilité de résilier le marché aux torts du titulaire sans que celui-ci puisse prétendre à indemnité. La résiliation prendra effet à la date fixée dans la décision ou, à défaut, à la date de notification de cette décision.

Concernant les superviseurs, les remplacements seront étudiés au cas par cas, et ne pourront avoir lieu qu'à la demande de l'intéressé ou avec l'accord du responsable de la sécurité et de la sûreté de la Cité de la musique - Philharmonie de Paris

Les renforts et/ou remplacements s'effectueront par du personnel connaissant les bâtiments de la Cité de la musique et de la Philharmonie et de niveau équivalent au personnel remplacé. La Cité de la musique - Philharmonie de Paris se réserve le droit d'accepter ou de refuser le personnel proposé en remplacement.

ANNEXE
LISTE ANONYME DES PERSONNELS EN PLACE ET BASE DES SALAIRES EN MOIS 2025