

MARCHE PUBLIC DE FOURNITURES COURANTES ET SERVICES

CAHIER DES CLAUSES TECHNIQUES PARTICULIÈRES
(CCTP)

Pouvoir adjudicateur en charge de la passation :

Centre Hospitalier d'Avignon
305 Rue Raoul Follereau
84902 Avignon cedex 9

Service acheteur chargé de l'exécution du marché :

Direction des Achats / Service des Actions de Maintenance, d'Ingénierie et de Sécurité
du Centre Hospitalier Intercommunal de Cavaillon-Lauris

Objet du marché :

**Prestations de gardiennage et de surveillance
des locaux de l'Institut de réadaptation spécialisé
du Centre Hospitalier Intercommunal de Cavaillon-Lauris**

CAHIER DES CLAUSES TECHNIQUES PARTICULIÈRES

SOMMAIRE

Article 1	Objet du marché – Dispositions générales.....	3
1.1	Objet du marché.....	3
1.2	Obligations de résultat	3
1.3	Site concerné	3
Article 2	Description des missions	3
2.1	Personnels affectés à l'exécution de la prestation.....	3
2.2	Cadre réglementaire	4
2.3	Description générale des missions	5
2.3.1	<i>Missions de surveillance et de gardiennage</i>	<i>5</i>
2.3.2	<i>Missions de sécurité incendie</i>	<i>5</i>
2.4	Prestations demandées	6
2.4.1	<i>Prestations permanente.....</i>	<i>6</i>
2.4.2	<i>Rapidité des réponses</i>	<i>7</i>
2.5	Modification des horaires et du nombre d'agents en cours de marché	7
Article 3	Dispositions particulières	7
3.1	Reprise du personnel en poste	7
3.2	Horaires.....	7
3.3	Consignes générales	7
3.4	Moyens matériels	8
3.5	Moyens organisationnels	8
3.5.1	<i>Main courante.....</i>	<i>8</i>
3.5.2	<i>Gestion des alarmes incendies.....</i>	<i>8</i>
3.5.3	<i>Gestion des dysfonctionnements, des pannes et incidents techniques</i>	<i>9</i>
3.5.4	<i>Gestion d'une situation à risques.....</i>	<i>9</i>
3.6	Tenue et comportement des agents	9
3.7	Formation des agents	10
3.8	Contrôle des prestations	11
3.8.1	<i>Dispositions générales.....</i>	<i>11</i>
3.8.2	<i>Réunions de suivi</i>	<i>11</i>

Article 1 *Objet du marché – Dispositions générales*

1.1 Objet du marché

Le présent cahier des clauses techniques particulières (C.C.T.P) a pour objet de définir les conditions d'exécution des prestations de surveillance et de gardiennage des locaux de l'Institut de réadaptation spécial du Centre Hospitalier Intercommunal de Cavaillon-Lauris.

Les prestations doivent permettre d'assurer la sécurité incendie, de surveiller l'accès aux locaux de l'établissement dont les services de soins, de prévenir, intervenir, et contrôler toute action suspecte sur le site, accueillir, renseigner, filtrer toute personne qui en demande l'accès et secourir tout individu en difficulté.

1.2 Obligations de résultat

Le prestataire devra procéder à l'exécution de toutes les prestations prévues au présent CCTP.

Le prestataire devra également procéder à l'exécution de toutes les prestations imprévues et exceptionnelles (Vigipirate, mouvements sociaux, gardiennage de chantiers, etc.) qui seraient nécessaires pour assurer l'accueil, et la sécurité physique des biens et des personnes, 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 imputées.

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

1.3 Site concerné

Les prestations seront à effectuer dans les conditions fixées au présent CCTP, et concernent le site de Cavaillon, dénommé Institut de réadaptation spécialisé Cavaillon-Luberon – 235 route de Gordes 84300 Cavaillon.

Un plan de masse de l'Institut de réadaptation spécialisé (IRS) Cavaillon-Luberon est fourni en annexe (nommé Plan de division). Surface de l'Institut de réadaptation spécialisé (IRS) Cavaillon-Luberon en vert.

Article 2 *Description des missions*

2.1 Personnels affectés à l'exécution de la prestation

Au-delà des formations initiales de base définies et requises dans les conventions collectives des agents de surveillance et de gardiennage, les personnels affectés à la surveillance devront posséder au minimum les qualifications suivantes :

- Qualification SSIAP 1

Le titulaire devra fournir l'agrément préfectoral pour chacun des agents qui assurera les prestations sur le site.

Les photocopies des documents attestant les qualifications listées ci-dessus devront obligatoirement être présentées à la Direction des achats, de la logistique et du patrimoine dans un délai maximum de 8 jours après la notification du marché.

Ils devront en outre parler et écrire couramment le Français.

2.2 Cadre réglementaire

Les missions de Surveillance et de gardiennage devront impérativement s'effectuer dans le cadre réglementaire en vigueur et notamment :

- Code du travail ;
- Code de la Sécurité intérieure, Livre VI ;
- **Arrêté du 25 juin 1980** du règlement de sécurité dans les ERP ;
- **Arrêté du 10 décembre 2004** du règlement de sécurité dans les établissements de type U (Etablissements de soins) ;
- **Arrêté du 6 juillet 2017** portant agrément d'un certificat de qualification professionnelle relatif à une activité de protection de l'intégrité physique des personnes ;
- **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 février 2017** relatif à la formation continue des agents de recherches privées ;
- **Décret n° 2012-870 du 10 juillet 2012** relatif au code de déontologie des entreprises privées de sécurité ;
- **Décret n° 2009-137 du 9 février 2009** relatif à la carte professionnelle et à l'autorisation préalable des salariés participant aux activités de sûreté et de sécurité privée ;
- **Arrêté du 19 juin 2008** instaurant le certificat de qualification professionnelle (CQP) des agents de prévention et de sûreté, préalablement dénommés « agents de sécurité » ;
- **Décret n° 2005-1122 du 6 septembre 2005** relatif à l'aptitude professionnelle des dirigeants et des salariés des entreprises exerçant des activités de surveillance et de gardiennage, de transport de fonds, de protection physique des personnes et de vidéo protection ;
- **Arrêté du 2 mai 2005** relatif aux missions, à l'emploi et à la qualification du personnel permanent des services de sécurité incendie des établissements recevant du public et des immeubles de grande hauteur ;
- **Loi n° 2003-1119 du 26 novembre 2003** relative à la maîtrise de l'immigration et au séjour des étrangers en France, avec ses textes d'application, déjà parus ou à paraître ;
- **Décret n° 92-508 du 11 juin 1992** paru au Journal Officiel du 12 juin 1992, relatif à la lutte contre le travail clandestin, ainsi qu'à ses textes modificatifs ou d'application, déjà parus ou à paraître ;
- **Loi n° 91-1383 du 31 décembre 1991**, parue au Journal officiel du 1er janvier 1992, relative à la lutte contre le travail clandestin, ainsi qu'à ses textes modificatifs ou d'application, déjà parus ou à paraître ;
- **Loi n° 86-1025 du 9 septembre 1986** relative aux conditions d'entrée et de séjour des étrangers, ainsi que ses textes modificatifs ou d'application, déjà parus ou à paraître ;
- **Loi n° 83-629 du 12 juillet 1983** réglementant les activités privées de surveillance, gardiennage et de transports de fonds, ainsi que ses textes modificatifs ou d'application déjà parus ou à paraître, modifiée par la loi du 18 mars 2003 ;
- **Décret n° 77-1321 du 29 novembre 1977** relatif à la protection de la main d'œuvre et aux conditions de travail dans l'entreprise, dans des aspects liés à la prévention, à l'hygiène et à la sécurité des personnels ;
- **Convention collective nationale des entreprises de prévention et de sécurité**, ainsi que ses textes d'application déjà parus, en particulier l'arrêté d'extension en date du **12 décembre 2001**, ou ceux à paraître ;
- Tout autre texte réglementaire, norme ou recommandation en vigueur.

Plus généralement, l'exécution des prestations respecte les normes et règlements en cours et à venir.

La responsabilité de l'entreprise est engagée à l'égard de la qualification et des aptitudes de son personnel. En outre, il doit faire bénéficier tout son personnel de toutes les lois sociales en vigueur ou à intervenir pendant la durée du contrat.

Les modifications législatives parues en cours d'exécution du présent marché, feront impérativement l'objet d'une information écrite par le titulaire du marché au CHI de Cavaillon-Lauris.

2.3 Description générale des missions

2.3.1 Missions de surveillance et de gardiennage

La surveillance et le gardiennage s'effectuent contre tous les risques suivants liés à des incendies, incidents, accidents, explosions, d'origines accidentelles, criminelles ou malveillantes, des intrusions, des effractions, des attentats, des vols sur le parking et des actes de vandalisme. Le dispositif et l'organisation mis en place dans le cadre de ce marché de surveillance et de gardiennage devront démontrer une certaine aptitude à résister et à neutraliser les risques inhérents à une situation donnée en fonction de leur gravité, leur fréquence et leur évolution.

Les acteurs de cette fonction devront donc disposer de sang-froid, de capacité physiques et psychologiques, de pouvoir de réaction, et de dissuasion, mais aussi d'aptitudes et de compétences éprouvées et confirmées face à toutes ces situations à risques.

Le gardiennage et la surveillance incluent les missions suivantes (liste non exhaustive) :

- Contrôler la fermeture des accès aux bâtiments et/ou au site ;
- Effectuer les rondes de surveillances, y compris des parkings, à horaires variables, au cours desquelles l'agent de sécurité signalera toute anomalie constatée, notamment en ce qui concerne les locaux restés ouverts et les éclairages restés allumés ;
- Vérifier que les bâtiments ne font pas l'objet d'intrusion, d'occupation illicite ou de dégradation ;
- Collaborer et intervenir en cas de besoin majeur avec l'administrateur de garde du CHI de Cavaillon-Lauris.

2.3.2 Missions de sécurité incendie

La sécurité incendie inclut la mission suivante :

- Prise en charge du récepteur d'alarmes et connaissance des tableaux de report et des centrales SSI (CMSI et SDI) et effectuer une levée de doute sur site.

2.4 Prestations demandées

2.4.1 Prestations permanente

La prestation permanente à effectuer consiste en l'exécution d'une surveillance **de nuit** de bâtiments hospitaliers, selon les techniques propres au titulaire, ayant pour but :

- L'intervention sur toute personne agressive en relation éventuellement, avec les services de police ;
- L'aide au respect du nombre de visiteurs admis par patient ;
- La fermeture de l'ensemble des accès ;
- La réponse aux alarmes incendie (levées de doute, réarmement CSSI) ;
- La réalisation de rondes dans les bâtiments et les parkings ;
- L'intervention ponctuelle dans les services de soins à la demande de ceux-ci. Cette intervention et son suivi seront impérativement mentionnés sur la main courante et l'administrateur de garde devra en être informé.

A cette fin, le titulaire affectera aux sites un agent de sécurité qualifié SSIAP 1 (à jour de recyclage).

Les qualifications des personnels prévus seront conformes à la réglementation en vigueur, adaptés à la prestation demandée.

Le marché s'exécutera comme indiqué ci-dessous :

1 agent de 21h à 6 h, 7j/7 y compris samedis, dimanches et jours fériés

Les heures de présences sont facturées selon un marché à bons de commandes. Le CHI de Cavaillon-Lauris se réserve la possibilité d'augmenter ou de diminuer les heures de présence pour le mois suivant, en collaboration avec le prestataire.

La surveillance de ce site se fera selon les modalités suivantes :

- Une ronde devra être faite toutes les 2 heures dans tous les services.
- L'installation de pointeur et d'une application de vérification des circuits de rondes est à la charge du prestataire.
- Nota : les circuits de rondes devront s'adapter aux travaux de rénovation à venir.

Les prestations pourront faire l'objet de précisions après signature.

Le cas échéant, la mission à assurer sera précisée au moment de la demande d'intervention du CHI. Le temps consacré (nombre d'agents x durée de présence) par le prestataire dans l'exécution de cette intervention d'urgence sera facturée aux conditions de prix unitaires retenus au marché.

Le prestataire tiendra à jour un registre (main courante) récapitulant les mouvements du personnel de gardiennage, ainsi que tous les incidents survenus au cours des rondes. L'emplacement et le format de ce registre seront définis par le prestataire en accord avec le responsable du service des actions de maintenance, d'ingénierie et de sécurité (SAMIS).

2.4.2 Rapidité des réponses

En cas de défaillance en cours de service ou d'absence d'un agent à la prise de service, le titulaire devra procéder à son remplacement dans l'heure qui suivra le signalement qui lui en aura été fait.

Les moyens que le Titulaire mettra en œuvre pour l'exécution des différentes missions sont indiqués dans son offre.

Des consignes particulières, élaborées après discussion entre le titulaire et le responsable du SAMIS ou de son représentant spécifieront les modalités exactes d'exécution de la mission :

- Le nombre de rondes, (à pointer par les agents et permettre une consultation à tout moment par le responsable SAMIS)
- Leur durée respective,
- Les points de passage obligés et vérifications particulières,
- Les risques particuliers,
- Toute instruction, numéro de téléphone, protocole d'intervention nécessaires à la bonne exécution de cette mission.

Ce cahier de consignes sera à disposition des agents, sous la responsabilité du titulaire du marché.

2.5 Modification des horaires et du nombre d'agents en cours de marché

Les horaires de surveillance ainsi que les moyens matériels et humains pourront être modifiés et réaménagés de façon permanente, en plus ou en moins, sur proposition du CHI de Cavaillon-Lauris et accepté par le titulaire.

Dans ce cas les modifications établies le seront sur la base des prix du bordereau de prix unitaires.

Article 3 Dispositions particulières

3.1 Reprise du personnel en poste

Sans objet

3.2 Horaires

Les horaires précisés au présent C.C.T.P devront être scrupuleusement respectées par le titulaire.

L'agent devra être présent cinq minutes, au moins, avant l'heure de sa prise de service, afin que la transmission des consignes puisse se faire via la main courante et que le service puisse démarrer à l'heure précise.

Il consignera sur la main courante de manière quotidienne son heure d'arrivée et son heure de départ.

3.3 Consignes générales

Le titulaire se devra de prendre connaissance quotidiennement des consignes données par le CHI de Cavaillon-Lauris et de les respecter.

3.4 Moyens matériels

Les agents de gardiennage seront équipés d'un téléphone portable en état de marche, avec batterie chargée, fourni par le titulaire et contrôlé obligatoirement à chaque prise de poste.

Les moyens techniques nécessaires à l'exécution des missions de gardiennage et de sécurité incendie (lampes torche, clé pompier, système PTI, application pointage de ronde...) sont décrits dans l'offre et fournis à chacun des agents.

Le CHI de Cavaillon-Lauris se réserve le droit de demander au prestataire la mise en œuvre, la fourniture et la pose de tout moyen technique ou matériel supplémentaire, jugés nécessaires à l'exécution du présent marché ou au contrôle de la qualité des prestations fournies. Le port de la tenue vestimentaire, permettant d'identifier l'agent de sécurité, est obligatoire.

Le CHI de Cavaillon-Lauris mettra à disposition un local pour l'agent de sécurité.

Le prestataire s'engagera à faire bon usage du matériel mis à sa disposition par le CHI de Cavaillon-Lauris dans le cadre de ses missions. En cas de détérioration causée par un usage inapproprié, le remplacement de ce matériel se fera aux frais du prestataire.

3.5 Moyens organisationnels

3.5.1 *Main courante*

Elle devra être l'image exhaustive des événements survenus durant le poste. Pour chaque événement pris en compte, la main courante devra transcrire les circonstances de cet événement, toutes les actions menées par l'agent de sécurité ainsi que les suites données à ces actions.

La traçabilité et la conservation des informations de cette main courante devront être garanties. La main courante devra être claire, lisible et correctement rédigée en français. Les informations erronées devront être rayées mais demeurer lisibles.

La totalité des informations saisies sur cette main courante ainsi que sur tous les autres registres restera la propriété du CHI de Cavaillon-Lauris. Le prestataire prendra toutes les dispositions nécessaires pour garantir la confidentialité, la disponibilité et l'intégrité de toutes ces informations.

Le défaut de compte rendu sera considéré comme une exécution défectueuse de la prestation.

3.5.2 *Gestion des alarmes incendies*

L'agent en poste de la société prestataire de ce marché, devra savoir :

- Lire et interpréter les informations de la centrale SSI (SDI et CMSI) ;
- Effectuer une levée de doute sur site ;
- Prévenir immédiatement, sans délai les services départementaux d'incendie et de secours, à partir de son téléphone portable ;
- Aviser l'administrateur de garde (directement ou par l'intermédiaire du standard du centre hospitalier d'Avignon) ;
- Accueillir et diriger les secours spécialisés dès leur arrivée au portail du site ;
- Se tenir à disposition des secours spécialisés.

3.5.3 Gestion des dysfonctionnements, des pannes et incidents techniques

Après identification de problèmes techniques (absence d'éclairage, de tension, de liaison téléphonique, fuite d'eau, panne de chauffage, inondation, ...), l'agent en poste devra :

- Prévenir l'administrateur de garde (directement ou par l'intermédiaire du standard du centre hospitalier d'Avignon) ;
- Assurer la consignation chronologique des faits sur la main courante, tout au long du processus d'intervention, y compris l'arrivée du technicien d'astreinte, afin d'en assurer la traçabilité étape par étape.

3.5.4 Gestion d'une situation à risques

Après identification du problème (détection d'une intrusion, d'une tentative d'effraction, de sabotage ou de malveillance, agression d'un personnel du CHICL...), l'agent en poste prendra toutes les mesures préventives qui s'imposent jusqu'à :

- Prévenir la police pour demander une intervention ;
- Accueillir et diriger la police ;
- Assurer la consignation des faits tout au long du déroulement de l'évènement ;
- Prévenir ou faire prévenir l'administrateur de garde.

3.6 Tenue et comportement des agents

Conformément à la législation en vigueur, tout salarié d'une société privée de sécurité doit revêtir une tenue professionnelle, qui ne doit pas porter confusion avec tout uniforme défini par les textes réglementaires (police, gendarmerie ...). L'uniforme doit comporter au moins deux signes distinctifs : l'un reproduisant la dénomination sociale ou le sigle de l'entreprise de sécurité, l'autre l'activité de sécurité privée. Aucun agent ne sera admis s'il n'est pas revêtu de sa tenue de travail professionnelle.

Les personnels font preuve de réactivité, de rigueur et de discrétion et observent une neutralité constante vis-à-vis des faits observés, dans l'exercice de leur fonction.

Ils respectent le règlement intérieur (annexe 1 au présent CCTP) des sites sur lesquels ils assurent une prestation de sécurité.

L'emploi, à but personnel, des matériels de l'utilisateur (téléphones, ordinateurs...) est interdit. Toute activité ou attitude en inadéquation avec la nature de la prestation est également interdite.

L'utilisateur se réserve le droit d'interdire l'accès à ses locaux à tout agent qui ne respecterait pas ces obligations, notamment en cas de violence verbale et physique, et de demander son remplacement.

Les agents devront justifier l'exercice de leur fonction au moyen d'une carte professionnelle accompagnée d'un badge d'identification avec photo d'identité porté visiblement dans l'exécution des missions.

Il importe que les agents mandatés aient, dans tous les cas, une présentation correcte et un comportement irréprochable vis à vis des tiers. Ils doivent se présenter à leur poste, vêtus de la tenue de travail fournie par le titulaire du marché, rasés de près et une coupe de cheveux propre.

Pendant leur mission, ils doivent faire preuve de courtoisie, de calme et de fermeté si les circonstances l'exigent.

Les agents seront tenus d'observer la plus grande discrétion et de respecter rigoureusement l'obligation de réserve pendant toute la durée de la prestation et au-delà du terme du contrat de travail vis-à-vis des différentes informations récoltées durant leurs prestations. Un rappel des règles d'obligation de réserve leur sera fait régulièrement par leur hiérarchie.

Le prestataire qui, à l'occasion de l'exécution du marché, a reçu de la personne publique communication, à titre confidentiel, de renseignements, documents ou objets quelconques, est tenu de maintenir la confidentialité attachée à cette communication.

Il ne doit divulguer aucune information, **y compris concernant l'hospitalisation d'une personne**, qui résulte de l'exécution du marché ou pourrait parvenir à sa connaissance à cette occasion.

La responsabilité du prestataire peut être mise en cause, en cas de manquement aux consignes de la part de son personnel, ainsi que dans le cas de dissimulation, d'appréhension, de détournement, dissipation ou divulgation de toute information.

Toute attitude de laisser aller, d'agressivité, toute tenue incomplète ou négligée seront considérées comme une mauvaise exécution de la mission et entraîneront, dès constatation par le responsable du SAMIS du CHI de Cavaillon-Lauris, les pénalités et réfections prévues à l'article 15 du CCAP.

Il est rappelé que le port d'armes ainsi que la possession de générateurs aérosols incapacitants ou lacrymogènes sont strictement interdits.

Les boissons alcoolisées et les substances illicites sont interdites sur les lieux de gardiennage. Il est par ailleurs interdit de fumer dans les locaux.

Il en sera de même pour les prestations ponctuelles.

3.7 Formation des agents

Les missions de l'agent de sécurité confirmé relèvent obligatoirement du niveau suivant :

- Soit tout agent de sécurité qualifié affecté régulièrement à un poste dans lequel les missions qui lui sont assignées nécessitent contractuellement ou réglementairement ou par conformité à une norme professionnelle au moins une formation autre que celles limitativement ci-dessous énumérées :
 - La formation conventionnelle de base ;
 - La formation pratique sur site ;
 - L'habilitation électrique ;
 - Secours aux personnes nécessitant une formation AFPS ou SST, sans laquelle l'agent ne pourrait être en mesure d'appliquer – que ce soit de manière habituelle ou exceptionnelle – les consignes et instructions de son poste, ni de réaliser les actions qui en découlent.
- Soit tout agent de sécurité qualifié titulaire du CAP prévention et sécurité employé depuis au moins 6 mois dans l'entreprise.

Une formation du ou des représentant(s) de l'entreprise titulaire du marché sera assurée par le CHI de Cavaillon-Lauris dès le début de la prestation. Cette formation sera renouvelée annuellement.

Elle portera sur les points suivants :

- Connaissance du site ;
- Connaissance des systèmes de sécurité incendie, vidéosurveillance et intrusion sur le site et l'interprétation des alarmes ou dérangements pouvant se présenter ;
- Connaissance des consignes générales et particulières.

La formation du personnel en poste et des nouveaux arrivants sera ensuite assurée en interne par le titulaire.

L'ensemble du personnel de l'entreprise titulaire devra notamment avoir connaissance de ces missions, des consignes de l'établissement et de la conduite à tenir en cas de problème.

3.8 Contrôle des prestations

3.8.1 Dispositions générales

Le responsable du SAMIS du CHI de Cavaillon-Lauris ou son représentant pourra, à tout moment, et sans en référer préalablement au prestataire, procéder à tous les contrôles qu'il jugera nécessaires en vue de vérifier la conformité des prestations avec les clauses du marché.

Le titulaire devra fournir la liste du personnel et prévenir de chaque changement.

Le titulaire sera tenu de notifier immédiatement au CHI de Cavaillon-Lauris, toutes anomalies ou modifications importantes du fonctionnement de l'entreprise survenant au cours de l'exécution des prestations du marché.

Le CHI de Cavaillon-Lauris aura la possibilité, chaque fois qu'il le jugera nécessaire, de vérifier le travail des agents et notamment :

- La qualification du personnel ;
- La bonne connaissance des consignes d'application ;
- La présence et la bonne utilisation du matériel fourni par le titulaire ;
- La présence effective et la bonne tenue du personnel ;
- La bonne tenue des documents et des registres d'évènements ;
- La vigilance des agents ;
- Le parcours et le nombre de rondes.

Chaque visite ou contrôle effectué de manière aléatoire devra être signalé sur le registre des évènements. En cas de non-conformité détectée lors d'un contrôle, le titulaire en sera informé.

D'autre part, le CHI de Cavaillon-Lauris se réserve le droit de demander au titulaire, le remplacement de tout membre de son personnel ayant manifestement manqué gravement aux consignes du présent marché.

Les points jugés lors des contrôles concernent l'ensemble des actions nécessaires par le prestataire pour mener à bien la prestation objet du marché. Le nombre de ces contrôles ne sera pas limité. L'application de cette méthode de contrôle vise à transcrire la notion subjective d'obligation de résultat, pour les prestations de service, en mesures objectives. Il est expressément entendu que les moyens proposés et mis en place par le prestataire seront en adéquation avec l'obligation de résultat régissant le marché.

3.8.2 Réunions de suivi

Des réunions de suivi des prestations de surveillance et de gardiennage pourront être organisées au moins une fois par semestre à compter de la notification du marché. Ces réunions auront pour objectif d'assurer un lien régulier entre le titulaire et le CHI de Cavaillon-Lauris. A ces occasions les thèmes suivants pourront être abordés :

- Satisfaction ;
- Conformité des prestations ;
- Evolution des consignes, voir les moyens de sécurité en fonction des besoins ;
- Proposition d'amélioration.

En cas d'insatisfaction ou de manquement, des pénalités telles que décrites à l'article 15 du CCAP seront appliquées et des actions correctives seront proposées et validées par écrit par les deux parties.

D'autre part, le Centre Hospitalier de Cavaillon-Lauris aura la possibilité de faire le point avec le titulaire chaque fois qu'il le jugera nécessaire.