

**N°25\_008AOO**

**CAHIER DES CLAUSES TECHNIQUES  
PARTICULIERES  
(C.C.T.P)**

**Prestations de gardiennage et surveillance des  
locaux de l'URSSAF Rhône Alpes**

POUVOIR ADJUDICATEUR  
URSSAF RHÔNE ALPES Rhône-Alpes  
6 rue du 19 mars 1962  
69 691 VÉNISSIEUX

|          |   |           |
|----------|---|-----------|
| <b>1</b> | <b>PRESENTATION DE L'URSSAF RHÔNE ALPES RHONE-ALPES</b> | <b>4</b>  |
| <b>2</b> | <b>OBJET DE LA CONSULTATION</b>                         | <b>4</b>  |
| <b>3</b> | <b>CONTENU DES PRESTATIONS</b>                          | <b>4</b>  |
| 3.1      | Prestations récurrentes                                 | 4         |
| 3.2      | Prestations occasionnelles                              | 4         |
| 3.3      | Connaissance des lieux                                  | 5         |
| 3.4      | Obligation du Titulaire                                 | 6         |
| <b>4</b> | <b>DESCRIPTION ET FONCTIONNEMENT DES SITES</b>          | <b>6</b>  |
| 4.1      | Cadre général d'intervention                            | 6         |
| 4.1.1    | Prestation de levée de doute physique sur site          | 6         |
| 4.1.2    | La prestation de ronde de surveillance                  | 7         |
| 4.1.3    | La prestation de gardiennage statique                   | 7         |
| 4.2      | Description des sites et prestations attendues          | 7         |
| 4.2.1    | Site : URSSAF RHÔNE ALPES ANNECY                        | 7         |
| 4.2.2    | Site : URSSAF RHÔNE ALPES BOURG EN BRESSE               | 9         |
| 4.2.3    | Site : URSSAF RHÔNE ALPES CHAMBERY                      | 9         |
| 4.2.4    | Site : URSSAF RHÔNE ALPES GRENOBLE                      | 9         |
| 4.2.5    | Site : URSSAF RHÔNE ALPES LYON FOCH                     | 10        |
| 4.2.6    | Site : URSSAF RHÔNE ALPES SAINT ETIENNE HORIZON         | 10        |
| 4.2.7    | Site : URSSAF RHÔNE ALPES SAINT ETIENNE CHATEAUCREUX    | 10        |
| 4.2.8    | Site : URSSAF RHÔNE ALPES PRIVAS                        | 11        |
| 4.2.9    | Site : URSSAF RHÔNE ALPES VALENCE                       | 11        |
| 4.2.10   | Site : URSSAF RHÔNE ALPES VENISSIEUX                    | 12        |
| 4.2.11   | Site : URSSAF RHÔNE ALPES VIENNE                        | 12        |
| 4.2.12   | Site : URSSAF RHÔNE ALPES VILLEFRANCHE SUR SAONE        | 12        |
| <b>5</b> | <b>MOYENS DEDIES A L'EXECUTION DU MARCHE</b>            | <b>13</b> |
| 5.1      | Moyens humains  | 13        |
| 5.1.1    | Personnel affecté à la prestation                       | 13        |
| 5.1.1.1  | Qualifications / formations / habilitations requises    | 13        |
| 5.1.1.2  | Profil des agents                                       | 14        |
| 5.1.1.3  | Comportement des agents : savoir être et savoir vivre   | 14        |
| 5.1.1.4  | Tenue vestimentaire                                     | 15        |
| 5.1.2    | Personnel d'encadrement                                 | 15        |
| 5.1.3    | Remplacement du personnel                               | 15        |

|       |  |    |
|-------|--|----|
| 5.1.4 | Continuité de service .....                                  | 16 |
| 5.1.5 | Reprise du personnel .....                                   | 16 |
| 5.1.6 | Transmission du marché à l'échéance .....                    | 16 |
| 5.2   | <b>Moyens matériels</b> .....                                | 16 |
| 5.2.1 | Pour la prestation de ronde .....                            | 17 |
| 5.2.2 | Pour le gardiennage statique .....                           | 17 |
| 5.2.3 | Pour les levées de doute .....                               | 17 |
| 5.3   | <b>Moyens organisationnels</b> .....                         | 17 |
| 5.3.1 | Planning .....   | 17 |
| 5.3.2 | Main courante .....  | 18 |
| 5.3.3 | Ronde .....  | 18 |
| 5.3.4 | Levée de doute .....   | 18 |
| 5.3.5 | Documentation de l'agent de sécurité .....                   | 19 |
| 5.4   | <b>Moyens mis à disposition par l'URA</b> .....              | 19 |
| 5.4.1 | Moyens d'accès .....   | 19 |
| 5.4.2 | Locaux .....   | 19 |
| 6     | <b>ORGANISATION ET MISE EN PLACE DU MARCHE</b> .....         | 19 |
| 6.1   | <b>Réunion de lancement</b> .....                            | 20 |
| 6.2   | <b>Réunion avec le prestataire de télésurveillance</b> ..... | 20 |
| 6.3   | <b>Visites de site</b> .....                                 | 20 |
| 6.4   | <b>Réunions de suivi</b> .....                               | 20 |
| 7     | <b>CONTROLES ET SUIVI DU MARCHE</b> .....                    | 20 |

## 1 PRESENTATION DE L'URSSAF RHÔNE ALPES RHONE-ALPES

L'URSSAF RHÔNE ALPES Rhône-Alpes (URA) est un organisme de droit privé chargé d'une mission de service public. Sa mission principale consiste notamment en la collecte des cotisations et contributions sociales, sources du financement du régime général de la Sécurité sociale.

L'URSSAF Rhône Alpes Rhône-Alpes emploie environ 1 700 salariés au sein de 13 sites répartis sur les 8 départements de la région. **Le siège régional est situé à Vénissieux.**

Les établissements de l'URA sont des bâtiments à usage mixte : soumis à la réglementation bâtiment ERP et code du travail. Ils sont classés de la façon suivante : type W (établissements ayant une activité d'administration ou de bureau) de 5<sup>ème</sup> catégorie.

## 2 OBJET DE LA CONSULTATION

Le présent cahier des clauses techniques particulières (CCTP) a pour objet de définir les conditions d'exécution des prestations relatives au gardiennage et à la surveillance des locaux des 13 sites de l'URA

**Lot 1 : Sites de Annecy (Seynod 74) et Chambéry (la Motte Servolex 73)**

**Lot 2 : Sites de Grenoble (38), Vienne (38) Valence (26) Privas (07)**

**Lot 3 : Sites de Saint -Etienne (42) Horizon et 5<sup>ème</sup> élément, Lyon (69), Villefranche sur Saône (69) Vénissieux (69), Bourg en Bresse (01)**

Les prestations de télésurveillance ne font pas l'objet du présent marché.

## 3 CONTENU DES PRESTATIONS

### 3.1 Prestations récurrentes

2 types de prestations récurrentes sont concernées par le présent marché

- Gardiennage statique : agent de sûreté dans les espaces accueils
- Rondes de surveillance : ronde quotidienne de fermeture

### 3.2 Prestations occasionnelles

Des prestations occasionnelles pourront également être demandées. Ces prestations ponctuelles peuvent être prévisibles ou non :

- Levée de doute (LDD) physique sur demande de la télésurveillance ou de la direction en cas de déclenchement d'alarme sur site (24h/24 et 7j/7).
- Mise en place de mesures conservatoires en cas de levée de doute confirmée : ronde supplémentaire nuit et WE
- Gardiennage statique complémentaire (événement particulier, ...)

Ces prestations seront facturées selon le coût horaire défini dans le bordereau de prix unitaire, et feront l'objet d'un bon de commande.

Le bon de commande relatif à la mise en place de mesures conservatoires pourra être émis à postériori.

### 3.3 Connaissance des lieux

Le Titulaire a pris connaissance des lieux lors de la visite obligatoire du site à laquelle il a participé (configuration des bâtiments, destination des lieux ...) ainsi que des contraintes liées à son environnement. Il ne pourra, par la suite, invoquer une méconnaissance des lieux pour modifier son prix ou prétendre à une rémunération complémentaire de la part de l'URA.

Le candidat devra se munir de l'attestation de visite fournie dans le dossier de consultation.

La visite des locaux est obligatoire, sous peine d'irrecevabilité de la candidature (cf. Nb).

Si le candidat souhaite recourir à la sous-traitance pour le gardiennage et la surveillance d'un des sites et que le sous-traitant est connu lors de la visite obligatoire, ce dernier pourra accompagner le candidat.

*Nb : un soumissionnaire qui est en mesure de justifier qu'il dispose déjà d'une connaissance approfondie du site et de ses contraintes, peut être dispensé de cette visite sans que son offre soit considérée comme irrégulière.*

*Pour faire état de sa connaissance approfondie du site, le candidat peut fournir des éléments qui démontrent que celui-ci a déjà visité le site dans le cadre d'une autre consultation, ou alors que le candidat est le précédent attributaire du marché. Le candidat peut produire une attestation ou un récépissé de visite, délivré lors de la dernière visite. Dans cette hypothèse, le Titulaire ne pourra invoquer une méconnaissance des lieux pour modifier son prix ou prétendre à une rémunération complémentaire de la part de l'URA.*

| Sites                                  | Date de visite                                     | Contact            |
|--|--|--------------------|
| Annecy                                 | Jeudi 26/06 matin                                  | David Ruelle       |
| Bourg                                  | Mardi 24/06 après-midi                             | David Ruelle       |
| Chambéry                               | Jeudi 26/06 après-midi                             | David Ruelle       |
| Grenoble                               | Jeudi 19.06 après-midi                             | David Ruelle       |
| Lyon Foch                              | Mardi 17/06 après-midi                             | Laurence Chalendar |
| Privas                                 | Mercredi 18/06 matin                               | David Ruelle       |
| Saint Etienne 5 <sup>ème</sup> élément | Visite à planifier sur septembre (en construction) | Laurence Chalendar |
| Saint Etienne Horizon                  | Lundi 30.06 matin                                  | Laurence Chalendar |
| Valence                                | Mercredi 18/06 après midi                          | David Ruelle       |
| Vénissieux                             | Mardi 01/07 après-midi                             | Laurence Chalendar |
| Vienne                                 | Mercredi 25/06 après-midi                          | David Ruelle       |
| Villefranche                           | Mardi 24/06 matin                                  | David Ruelle       |

#### **Coordonnées :**

David Ruelle

06 63 36 36 87

[david.ruelle@urssaf.fr](mailto:david.ruelle@urssaf.fr)

Laurence Chalendar

07 63 44 54 38

[laurence.chalendar@urssaf.fr](mailto:laurence.chalendar@urssaf.fr)

### 3.4 Obligation du Titulaire

Le Titulaire devra procéder à l'exécution de toutes les prestations qui seraient nécessaires pour assurer l'accès et la sécurité physique des biens et des personnes même en cas de circonstances imprévues ou exceptionnelles (mouvements sociaux, etc.), 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.

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.

Aucune substitution des services attendus, ni modification des dispositions ne seront tolérées, sauf exception et après autorisation de l'acheteur confirmée par écrit.

En cas de litige lié à une différence d'interprétation du CCTP durant la réalisation de la prestation, l'interprétation de l'acheteur fera foi, sauf à ce qu'à la suite d'un recours l'interprétation du Titulaire soit retenue.

Le Titulaire s'assurera que par ses interventions, il ne dégrade aucune liaison, connexion, équipement ou dispositif en place sur site au moment de ses interventions.

Les éventuels travaux de remise en état seront systématiquement réalisés à la charge du Titulaire.

## 4 DESCRIPTION ET FONCTIONNEMENT DES SITES

### 4.1 Cadre général d'intervention

#### 4.1.1 Prestation de levée de doute physique sur site

L'ensemble des sites URA sont télésurveillés 24/24 et 7/7 par une société unique.

Les alarmes en journée, du lundi au vendredi, sont gérées en interne par les services logistiques des sites pour les sites occupés.

En dehors des heures de présence du personnel, et en fonction de l'alarme déclenchée, la société de télésurveillance contacte le Titulaire du présent marché afin qu'il dépêche un agent pour réaliser une levée de doute physique.

Ce dernier doit **intervenir dans un délai d'une heure** à compter de l'appel de la télésurveillance.

La prestation a pour but de **vérifier la cause du déclenchement d'une alarme et d'appliquer les consignes et actions à déployer** (notamment les mesures conservatoires appropriées). L'ensemble des consignes seront transmises au Titulaire lors de la réunion de lancement du marché.

L'intervenant, en lien avec la télésurveillance, établit un compte-rendu d'intervention, transmis aux responsables désignés de l'URSSAF Rhône Alpes.

Figurent sur ce compte-rendu les mentions ci-après :

- date et heure de réception de l'alarme,
- le type d'alarme déclenchée
- l'heure d'arrivée sur le site et de départ de l'agent,
- le nom de l'intervenant ou de l'équipe d'intervention,

- le détail de l'anomalie constatée et sa localisation dans l'espace bâtiment,
- les actions correctives effectuées et les recommandations de l'intervenant le cas échéant.

NB : le candidat développera dans le cadre de réponse technique son organisation en matière d'astreinte.

#### 4.1.2 La prestation de ronde de surveillance

Les rondes de surveillance à l'intérieur et à l'extérieur des bâtiments, ont pour objectif de signaler toute anomalie pour prévenir des malveillances et des risques facilement détectables tels que l'incendie ou l'intrusion.

**Une ronde de fermeture (intérieure et extérieure)** est assurée quotidiennement sur chaque site entre 20 h et 21h du lundi au vendredi.

La prestation consiste à s'assurer de :

- La fermeture de tous les accès : grilles, portes, portails et fenêtres,
- La vérification des locaux techniques sensibles : bon fonctionnement de la climatisation (locaux informatiques),
- La vérification de la bonne extinction des différents points d'éclairage,
- La non-présence de personnes,
- Différents contrôles : fuites d'eau, extinction du petit électroménager, ...

Un compte rendu de ronde formalisé est transmis quotidiennement pour chaque site aux responsables URA désignés. Il contient :

- Horaire Début et fin de ronde
- Identité du rondier
- Le parcours de ronde (points de contrôle tagués)
- Toutes anomalies ou signalements particulier (photos, vidéos, textes)

#### 4.1.3 La prestation de gardiennage statique

**L'accueil du public** est différencié selon les sites : accueil sur RDV uniquement ou accueil en tout venant.

La mise en place ou non d'un gardiennage à l'accueil est lié à plusieurs facteurs :

- Le flux et la typologie des visiteurs
- L'implantation géographique du site
- La configuration des locaux (présence de vidéoprotection, alarmes anti-agression...)

La prestation de gardiennage statique consiste à assurer la sécurité et la surveillance de l'accueil et à remonter l'ensemble des problématiques rencontrées aux responsables URA désignés :

- Filtrer, contrôler, orienter le public et les visiteurs
- Intervenir pour calmer, maîtriser ou neutraliser le cas échéant une personne agressive qui causerait un trouble manifeste
- Porter secours aux personnes victimes de malaise ou d'accidents
- Evacuer le personnel et le public en cas d'incendie, de risque d'attentat, faciliter et guider les secours
- Tenir à jour la main courante

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 les 2 heures qui suivront le signalement qui lui en aura été fait.

### 4.2 Description des sites et prestations attendues

#### 4.2.1 Site : URSSAF RHÔNE ALPES ANNECY

| RENSEIGNEMENTS GENERAUX |                                      |
|-------------------------|--------------------------------------|
| Adresse                 | 2 rue Honoré de Balzac 74 600 Seynod |
| Statut                  | Propriétaire                         |

|  |  |
|--|--|
| <b>SDP (surface au plancher en m2)</b>                       | 4148   |
| <b>PRESTATIONS GARDIENNAGE ET SURVEILLANCE</b>               |  |
| <b>Gardiennage Statique Accueil</b>                          | Oui<br>Lundi, mercredi, jeudi de 8h30 à 12h30 Sauf jours fériés  |
| <b>Ronde</b>   | Oui<br>Chaque jour du lundi au vendredi entre 20h et 21h : ronde de fermeture selon un parcours validé   |
| <b>LDD : Intervention sur alarme</b>                         | Oui<br>24/24 et 7/7 délai d'intervention 1 heure à compter de l'appel de la télésurveillance. Actions différenciées selon la typologie des alarmes |
| <b>SPECIFICITE SITE</b>                                      |  |
| Service des transfrontaliers suisse (STFS) : centre national |  |



Site : URSSAF RHÔNE ALPES BOURG EN BRESSE

| RENSEIGNEMENTS GENERAUX                 |  |
|---|--|
| Adresse                                 | 467 avenue de San Severo 01 000 Bourg en Bresse  |
| Statut                                  | Locataire  |
| SDP (surface au plancher en m2)         | 2268   |
| PRESTATIONS GARDIENNAGE ET SURVEILLANCE |  |
| Gardiennage Accueil                     | Non  |
| Ronde                                   | Oui<br>Chaque jour du lundi au vendredi entre 20h et 21h : ronde de fermeture selon un parcours validé   |
| LDD : Intervention sur alarme           | Oui<br>24/24 et 7/7 délai d'intervention 1 heure à compter de l'appel de la télésurveillance. Actions différenciées selon la typologie des alarmes |
| SPECIFICITE SITE                        |  |
|   |  |

#### 4.2.2 Site : URSSAF RHÔNE ALPES CHAMBERY

| RENSEIGNEMENTS GENERAUX                 |  |
|---|--|
| Adresse                                 | 10 rue des Champagnes 73 290 La Motte Servolex   |
| Statut                                  | Propriétaire   |
| SDP (surface au plancher en m2)         | 2239   |
| PRESTATIONS GARDIENNAGE ET SURVEILLANCE |  |
| Gardiennage Accueil                     | Non  |
| Ronde                                   | Oui<br>Chaque jour du lundi au vendredi entre 20h et 21h : ronde de fermeture selon un parcours validé   |
| LDD : Intervention sur alarme           | Oui<br>24/24 et 7/7 délai d'intervention 1 heure à compter de l'appel de la télésurveillance. Actions différenciées selon la typologie des alarmes |
| SPECIFICITE SITE                        |  |
|   |  |

#### 4.2.3 Site : URSSAF RHÔNE ALPES GRENOBLE

| RENSEIGNEMENTS GENERAUX                 |  |
|---|--|
| Adresse                                 | 1 rue des Alliés 38 000 Grenoble   |
| Statut                                  | Co-propiétaire   |
| SDP (surface au plancher en m2)         | 5323   |
| PRESTATIONS GARDIENNAGE ET SURVEILLANCE |  |
| Gardiennage Accueil                     | Oui<br>Lundi, mardi, mercredi, jeudi, vendredi de 8h30 à 12h30 sauf jours fériés   |
| Ronde                                   | Oui<br>Chaque jour du lundi au vendredi entre 20h et 21h : ronde de fermeture selon un parcours validé   |
| LDD : Intervention sur alarme           | Oui<br>24/24 et 7/7 délai d'intervention 1 heure à compter de l'appel de la télésurveillance. Actions différenciées selon la typologie des alarmes |
| SPECIFICITE SITE                        |  |
|   |  |

#### 4.2.4 Site : URSSAF RHÔNE ALPES LYON FOCH

| RENSEIGNEMENTS GENERAUX   |   |
|---|---|
| Adresse   | 5 avenue du Maréchal Foch 69 006 Lyon   |
| Statut  | Propriétaire  |
| SDP (surface au plancher en m2)   | 7500  |
| PRESTATIONS GARDIENNAGE ET SURVEILLANCE   |   |
| Gardiennage Accueil   | Non   |
| Ronde   | Oui<br>Chaque jour du lundi au vendredi entre 20h et 21h : ronde de fermeture selon un parcours validé  |
| LDD : Intervention sur alarme   | Oui<br>24/24 et 7/7 délai d'intervention 1 heure à compter de l'appel de la télésurveillance.<br>Actions différenciées selon la typologie des alarmes |
| SPECIFICITE SITE  |   |
| Le site héberge les services de la CARSAT et de la DRSM qui dispose d'un accueil au public spécifique |   |

#### 4.2.5 Site : URSSAF RHÔNE ALPES SAINT ETIENNE HORIZON

| RENSEIGNEMENTS GENERAUX  |   |
|--|---|
| Adresse  | 14 rue Jacques Constant Milleret 42100 Saint-Etienne  |
| Statut   | Co-propiétaire  |
| SDP (surface au plancher en m2)  | 1661  |
| PRESTATIONS GARDIENNAGE ET SURVEILLANCE  |   |
| Gardiennage Accueil  | Non   |
| Ronde  | Non   |
| LDD : Intervention sur alarme  | Oui<br>24/24 et 7/7 délai d'intervention 1 heure à compter de l'appel de la télésurveillance.<br>Actions différenciées selon la typologie des alarmes |
| SPECIFICITE SITE   |   |
| Site inoccupé à compter du 15/09/2025 (en cours de vente). Le site reste sous alarme 24/24 et 7/7. |   |

#### 4.2.6 Site : URSSAF RHÔNE ALPES SAINT ETIENNE 5<sup>ème</sup> élément

| RENSEIGNEMENTS GENERAUX  |   |
|--|---|
| Adresse  | 10 rue des Aciéries 42000 Saint Etienne   |
| Statut   | Propriétaire  |
| SDP (surface au plancher en m2)  | 4723  |
| PRESTATIONS GARDIENNAGE ET SURVEILLANCE  |   |
| Gardiennage Accueil  | Non   |
| Ronde  | Oui<br>Chaque jour du lundi au vendredi entre 20h et 21h : ronde de fermeture selon un parcours validé  |
| LDD : Intervention sur alarme  | Oui<br>24/24 et 7/7 délai d'intervention 1 heure à compter de l'appel de la télésurveillance.<br>Actions différenciées selon la typologie des alarmes |
| SPECIFICITE SITE   |   |
| Site en cours de construction : visite à prévoir sur septembre- durée de ronde approximativement 30 à 45 min |   |

#### 4.2.7 Site : URSSAF RHÔNE ALPES PRIVAS

| RENSEIGNEMENTS GENERAUX                 |   |
|---|---|
| Adresse                                 | La Chaumette 07 000 Privas  |
| Statut                                  | Propriétaire  |
| SDP (surface au plancher en m2)         | 1695  |
| PRESTATIONS GARDIENNAGE ET SURVEILLANCE |   |
| Gardiennage Accueil                     | Non   |
| Ronde                                   | Oui<br>Chaque jour du lundi au vendredi entre 20h et 21h : ronde de fermeture selon un parcours validé  |
| LDD : Intervention sur alarme           | Oui<br>24/24 et 7/7 délai d'intervention 1 heure à compter de l'appel de la télésurveillance.<br>Actions différenciées selon la typologie des alarmes |
| SPECIFICITE SITE                        |   |
|   |   |

#### 4.2.8 Site : URSSAF RHÔNE ALPES VALENCE

| RENSEIGNEMENTS GENERAUX                 |   |
|---|---|
| Adresse                                 | 1 place Dunkerque 26 000 Valence  |
| Statut                                  | Propriétaire  |
| SDP (surface au plancher en m2)         | 2310  |
| PRESTATIONS GARDIENNAGE ET SURVEILLANCE |   |
| Gardiennage Accueil                     | Oui<br>Lundi mardi vendredi de 8h30 à 12h30 sauf jours fériés   |
| Ronde                                   | Oui<br>Chaque jour du lundi au vendredi entre 20h et 21h : ronde de fermeture selon un parcours validé  |
| LDD : Intervention sur alarme           | Oui<br>24/24 et 7/7 délai d'intervention 1 heure à compter de l'appel de la télésurveillance.<br>Actions différenciées selon la typologie des alarmes |
| SPECIFICITE SITE                        |   |
|   |   |

#### 4.2.9 Site : URSSAF RHÔNE ALPES VENISSIEUX

| RENSEIGNEMENTS GENERAUX  |  |
|--|--|
| Adresse  | 6 rue du 19.03.1962_ 69 200 Vénissieux   |
| Statut   | Propriétaire   |
| SDP (surface au plancher en m2)  | 10 182   |
| PRESTATIONS GARDIENNAGE ET SURVEILLANCE  |  |
| Gardiennage Accueil  | Oui<br><b>PC sécurité de 6h à 21h du lundi au vendredi</b> sauf jours fériés : 1 agent (6h 13h30 et 13h30 21h)<br>Mission de sureté et sécurité incendie     |
| Ronde  | Oui<br>Chaque jour du lundi au vendredi<br>Ronde d'ouverture, de fermeture et en journée selon un parcours validé assuré par l'agent statique du PC sécurité |
| LDD : Intervention sur alarme  | Oui<br>24/24 et 7/7 délai d'intervention 1 heure à compter de l'appel de la télésurveillance.<br>Actions différenciées selon la typologie des alarmes        |
| SPECIFICITE SITE   |  |
| <b>Siège régional de l'URSSAF Rhône Alpes</b><br>Le PC sécurité est installé dans les locaux accueil. Un mode opératoire spécifique détaille l'ensemble des missions de l'agent de sécurité du siège pendant ces plages horaires |  |

#### 4.2.10 Site : URSSAF RHÔNE ALPES VIENNE

| RENSEIGNEMENTS GENERAUX  |   |
|--|---|
| Adresse  | 59 quai Claude Bernard 38 200 Vienne  |
| Statut   | Co-propiétaire  |
| SDP (surface au plancher en m2)  | 1328  |
| PRESTATIONS GARDIENNAGE ET SURVEILLANCE                                  |   |
| Gardiennage Accueil  | Non   |
| Ronde  | Non   |
| LDD : Intervention sur alarme  | Oui<br>24/24 et 7/7 délai d'intervention 1 heure à compter de l'appel de la télésurveillance.<br>Actions différenciées selon la typologie des alarmes |
| SPECIFICITE SITE   |   |
| Site inoccupé en cours de vente. Le site reste sous alarme 24/24 et 7/7. |   |

#### 4.2.11 Site : URSSAF RHÔNE ALPES VILLEFRANCHE SUR SAONE

| RENSEIGNEMENTS GENERAUX                 |   |
|---|---|
| Adresse                                 | 85 rue Georges Meunier 69 400 Villefranche sur Saône  |
| Statut                                  | Locataire   |
| SDP (surface au plancher en m2)         | 1055  |
| PRESTATIONS GARDIENNAGE ET SURVEILLANCE |   |
| Gardiennage Accueil                     | Non   |
| Ronde                                   | Oui<br>Chaque jour du lundi au vendredi entre 20h et 21h : ronde de fermeture selon un parcours validé  |
| LDD : Intervention sur alarme           | Oui<br>24/24 et 7/7 délai d'intervention 1 heure à compter de l'appel de la télésurveillance.<br>Actions différenciées selon la typologie des alarmes |

#### SPECIFICITE SITE

**A noter** un projet immobilier est en cours pour déménager le site URSSAF RHÔNE ALPES dans les locaux de la CPAM en 2026/2027.

## 5 MOYENS DEDIES A L'EXECUTION DU MARCHE

### 5.1 Moyens humains

#### 5.1.1 Personnel affecté à la prestation

##### 5.1.1.1 Qualifications / formations / habilitations requises

Le Titulaire s'engage à procurer à son personnel une formation adaptée et suffisante afin qu'il acquière la qualification relative à leur mission, conformément à la réglementation en vigueur.

Les connaissances techniques acquises par les agents du Titulaire seront régulièrement contrôlés et validées par l'URSSAF Rhône Alpes. Il sera en droit de demander, à tous moments, le renvoi en formation d'un agent s'il ne satisfait pas au contrôle de connaissance.

Au-delà des formations initiales de base définies et requises dans les conventions collectives des entreprises de prévention et de sécurité, les personnels affectés à la surveillance devront posséder au minimum les qualifications suivantes, avant leur affectation sur site :

- **Qualification CQP APS** et attestation de recyclage : pour le **gardiennage accueil**
- **Formation de secourisme** (AFPS, SST, etc...) à jour et attestation de recyclage : pour le **gardiennage accueil**
- **Habilitation H0/B0** : pour le **personnel de ronde, de levées de doute et agents du PC Vénissieux**
- **Formation SSIAP 1** et attestation de recyclage : pour **les agents du PC sécurité de Vénissieux**

Les **photocopies des documents** attestant les qualifications listées ci-dessus devront obligatoirement être présentées au responsable sécurité au plus tard **15 jours maximum après la notification du marché**.

- Formation préalable obligatoire de tous les agents affectés sur les sites URSSAF Rhône Alpes

Une formation du ou des représentant(s) de l'entreprise Titulaire du marché sera assurée par l'URSSAF Rhône Alpes dès le début de la prestation ; cette formation pourra être renouvelée annuellement sur demande.

Elle portera sur les points suivants :

- Connaissance du site,
- Connaissance des systèmes de sécurité incendie,
- Vidéosurveillance et intrusion sur le site
- 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 ses missions, des consignes de l'établissement et de la conduite à tenir en cas de problème avant leur affectation définitive.

- Formation continue avec contrôle effectif et régulier des connaissances des agents

En phase d'exécution du marché, les agents affectés sur les sites continueront de recevoir une formation continue :

1. **Une formation continue externe** dispensée au sein d'un organisme agréé au titre de la formation professionnelle due par le Titulaire à son personnel ;

2. Une **formation continue interne** dispensée régulièrement par le Titulaire ;
3. Un **recyclage** tous les 3 ans des SSIAP, de l'habilitation électrique ;
4. Un **recyclage** tous les 2 ans du diplôme SST.

Cette formation continue est destinée :

- A maintenir et perfectionner les connaissances précédemment acquises par les agents afin de consolider la prestation à un haut niveau de qualité
- A recadrer les missions imparties pour éviter les dérives
- A respecter la réglementation en vigueur.

Le Titulaire devra fournir les diplômes (photocopies certifiées conformes à l'original) et recyclages à l'URA.

#### 5.1.1.2 Profil des agents

Le personnel du Titulaire doit posséder des capacités de compréhension et d'adaptation aux consignes, avoir le sens de l'observation, savoir rédiger une main courante et un compte rendu, assimiler les formations qui lui sont dispensées.

Il doit aussi être capable de gérer l'informatique affectée à son poste, d'entrer les données et de réagir de façon rapide et précise si un événement survient. Il doit faire preuve d'une capacité d'initiative dans le cadre de ses missions, d'analyse des risques ainsi que d'une grande disponibilité pour le service.

#### 5.1.1.3 Comportement des agents : savoir être et savoir vivre

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 à l'heure, vêtus de la tenue de travail fournie par le Titulaire du marché.

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

Les acteurs de cette fonction devront donc disposer de sang-froid, de capacités 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.

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 chargé de sécurité et de sûreté les pénalités prévues.

L'URSSAF Rhône Alpes se réserve le droit de refuser les services de tout agent employé par le Titulaire ne remplissant pas les conditions mentionnées.

A l'occasion de leurs missions, les agents sont amenés à avoir connaissance et à détenir des documents et des informations de nature confidentielle relatifs aux installations, matériels et activités.

Par conséquent, ils seront tenus d'observer la plus grande discrétion et de respecter rigoureusement l'obligation de réserve pendant toute la durée de la prestation voire au-delà du terme du contrat de travail. Un rappel des règles d'obligation de réserve leur sera fait régulièrement par leur hiérarchie.

Les agents du titulaire sont aussi tenus à la plus entière discrétion pour tout ce qui touche à l'URSSAF Rhône Alpes vis à vis des tiers au contrat.

#### 5.1.1.4 Tenue vestimentaire

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, pompiers ...).

Conformément à l'arrêté du 18 juillet 2023 relatif aux tenues des agents privés de sécurité, les agents doivent, dans l'exercice de leurs fonctions, porter de façon apparente leur numéro d'identification individuel ainsi que des éléments d'identification. Ce numéro et ces éléments communs doivent être visibles en permanence sur la tenue des agents.

Les agents ont une inscription au dos portant la mention « SÉCURITÉ PRIVÉE ».  
Aucun agent ne sera admis s'il n'est pas revêtu de sa tenue de travail professionnelle.

Le titulaire doit fournir à l'ensemble de son personnel, en nombre suffisant (Hiver / Été), des tenues vestimentaires appropriées au poste à occuper.

Le port d'armes est strictement interdit.

#### 5.1.2 Personnel d'encadrement

Le prestataire s'engage à désigner **un interlocuteur unique pour l'URA** qui sera chargé de coordonner l'ensemble des prestations. Cet interlocuteur sera suppléé, en cas d'absence, pour assurer la continuité du service. Les noms, prénoms, fonctions dans l'entreprise ainsi que les coordonnées de cet interlocuteur et son suppléant devront apparaître clairement dans l'offre du prestataire (cf. cadre de réponses techniques).

Toute modification de l'interlocuteur, en cours de marché, devra être préalablement signalée par écrit à l'URA. Cet écrit devra indiquer ses nom, prénom, fonction dans l'entreprise ainsi que ses coordonnées.

Cette personne devra être dotée des moyens de communication adéquats pour pouvoir être jointe à tout moment. Elle participera aux réunions de suivi du marché.

#### 5.1.3 Remplacement du personnel

En cas de remplacement temporaire ou définitif d'une personne affectée à l'exécution des prestations objet du marché par une autre personne non référencée, le Titulaire devra informer par écrit la responsable régional sécurité 1 mois à l'avance et avoir reçu préalablement son accord.

**Remplacements prévisibles** (formations, congés annuels ou autres...) :

L'absence de ces agents étant connue à l'avance par le Titulaire, il lui appartiendra de pourvoir et de planifier, suffisamment tôt, leur remplacement sur le planning de la prestation, à l'identique de compétences, de pratiques, d'expérience et de savoir-vivre.

**Remplacements intempestifs ou imprévisibles :**

Toute absence intempestive d'agent (retards exceptionnels ou répétés, accident de travail ou maladie en cours de vacation), non satisfaite par l'astreinte, devra être prise en compte rapidement par le responsable de site ou d'exploitation (ou de secteur) de la société Titulaire, afin qu'il pallie rapidement (sous 2 heures au plus) ce manquement. L'agent à mettre ainsi en place devra être de compétence, d'expérience et de savoir-vivre identiques à l'agent à remplacer.

**Remplacement d'un agent à la demande de l'URSSAF RHÔNE ALPES**

En cas de débordement avéré, de comportement inacceptable d'un agent du Titulaire, l'URA s'arroge la faculté de demander, à tout moment et sans délai ni préavis, le retrait de cet agent.

A charge pour le Titulaire de remplacer cet agent sur le site, en faisant intervenir un nouvel agent. Le nouvel agent devra avoir obligatoirement une qualification, une compétence et une expérience suffisante pour assurer parfaitement le poste resté vacant.

Tout manquement aux délais impartis occasionnera une pénalité du Titulaire décrite dans le CCAP.

#### 5.1.4 Continuité de service

Le Titulaire s'engage à assurer une continuité de service de la prestation y compris en cas de défaillance du personnel affecté à l'exécution de la prestation.

Le Titulaire doit pouvoir disposer d'une organisation interne lui permettant de faire face aux aléas susceptibles de remettre en cause son engagement de continuité.

Cela implique que le Titulaire s'engage à former tout nouvel agent ayant à opérer sur le site de manière à ce que celui-ci soit opérationnel dès sa prise de fonction. La formation reçue par le nouvel agent doit être conforme aux spécifications contractuelles détaillées au présent C.C.T.P.

Le non-remplacement du personnel dans les 2 heures suivant le signalement pourra entraîner des pénalités prévues au C.C.A.P.

#### 5.1.5 Reprise du personnel

Le Titulaire est soumis à l'obligation de reprise du personnel affecté à l'exécution du précédent marché dans les conditions prévues par l'arrêté du 29 novembre 2012 portant extension d'un avenant à un accord conclu dans le cadre de la convention collective nationale des entreprises de prévention et de sécurité du 15 février 1985 étendue par arrêté du 25 juillet 1985.

La liste du personnel à reprendre se situe en annexe du présent document.

#### 5.1.6 Transmission du marché à l'échéance

Lors de la passation du marché arrivé à échéance, le Titulaire met en œuvre tous les moyens nécessaires au nouvel attributaire pour la reprise du personnel et du service, cela pour éviter une quelconque interruption de service.

### 5.2 Moyens matériels

Il appartient au Titulaire de fournir, pour concourir à l'exécution du présent CCTP et à une prestation de qualité, des moyens suffisants en nombre, en fiabilité tant technique que d'utilisation répétée.

L'ensemble des moyens matériels demandés ci-dessous (liste non exhaustive) ne donnera pas lieu à facturation supplémentaire.

Les agents seront équipés pour chaque site d'un téléphone portable en état de marche avec fonction PTI, 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...) qui seront décrits par le Titulaire dans sa proposition sont fournis à chacun des agents.

L'ensemble des comptes-rendus de ronde et d'intervention seront transmis par messagerie électronique. Les contacts seront transmis à la réunion de lancement du marché.

Le titulaire prévoira une formation à l'utilisation de ses outils ou à minima un guide d'utilisation.



#### 5.2.1 Pour la prestation de ronde

Le Titulaire devra installer un système comportant :

- Un portatif **radio équipée de cartes PTI** et de lecteurs de Tag RFID (étiquette radio)
- **Tags RFID** que le Titulaire devra installer après avoir défini le plan de ronde de chaque site en accord avec l'URSSAF Rhône Alpes. Il devra également l'entretien, la maintenance et le remplacement des tags qui disparaîtront au cours du marché (quelle qu'en soit la raison).
- Un **système de supervision** pour chaque site avec logiciel de gestion de ronde et de localisation permettant de télécharger les rondes après chaque intervention.

Le système pourra permettre la mise à disposition de photos et/ou de commentaires écrits pour préciser les signalements

Le Titulaire prévoira un nombre de connexion suffisant afin que chaque gestionnaire logistique puisse y accéder ainsi que l'encadrement sécurité de l'URSSAF Rhône Alpes (3 à 4 par site).

L'outil devra être accessible par l'URSSAF Rhône Alpes à tout moment et les données devront être conservées pendant une durée de 3 ans

#### 5.2.2 Pour le gardiennage statique

Le Titulaire fournira :

- Une main courante papier sera fourni pour tous les sites disposant d'un gardiennage statique.
- Une main courante électronique sera fournie pour le site de Vénissieux par le Titulaire.
- un ordinateur pour le site de Vénissieux permettant aux agents de sécurité d'accéder à la main courante et à une boîte mail générique afin de recevoir toutes les informations du site.

L'outil devra être accessible par l'URSSAF Rhône Alpes à tout moment et les données devront être conservées pendant une durée de 3 ans L'interface WEB proposée par le Titulaire devra être actualisée en temps réel.

#### 5.2.3 Pour les levées de doute

Le Titulaire devra installer un système comportant :

- Un portatif radio équipée de cartes PTI
- Un système de supervision pour chaque site avec logiciel de gestion permettant de télécharger les comptes rendus après chaque intervention. Le système pourra permettre la mise à disposition de photos pour préciser les signalements

L'outil devra être accessible par l'URSSAF Rhône Alpes à tout moment et les données devront être conservées 3 ans

Il est attendu en complément du cadre de réponse technique (CRT) que le Titulaire transmette un modèle de :

- Compte-rendu d'intervention (LDD)
- Compte rendu de ronde
- Main courante papier et électronique (Guide utilisateur ou copies écran)
- Information sur l'interface utilisée (Guide utilisateur ou copies écran)

### 5.3 Moyens organisationnels

#### 5.3.1 Planning

Un planning mensuel dématérialisé des agents de gardiennage statique affectés aux sites, devra être transmis aux responsables sécurité et aux gestionnaires logistique du site, à minima 1 semaine avant le 1er de chaque mois

Toute modification du planning mensuel devra être transmis aux mêmes contacts par voie électronique, dans un délai de 48h avant la prise de poste de l'agent concerné.

### 5.3.2 Main courante

Elle devra être l'image exhaustive des événements survenus durant le poste sur chaque site. Pour cela, le Titulaire assurera l'enregistrement exhaustif des entrées et sorties des personnes. Tout événement ou incident lié au site devra y être consigné au moment des faits. Pour chaque événement pris en compte, la main courante devra transcrire les circonstances de cet événement, toutes les actions menées par les agents 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.

Chaque entrée sur la main courante sera horodatée et attribuée sans équivoque à l'agent de sécurité ayant saisi ou modifié l'information.

La totalité des informations saisies sur cette main courante ainsi que sur tous les autres registres restera la propriété de l'URSSAF RHÔNE ALPES.

Le défaut de compte rendu sera considéré comme une exécution défectueuse de la prestation et entraînera des pénalités.

### 5.3.3 Ronde

L'agent devra effectuer sa ronde en enregistrant ses passages sur l'ensemble des tags RFID installés sur les sites. A l'issue, l'agent déchargera sa ronde dans le système de supervision afin que les responsables URSSAF Rhône Alpes puisse s'assurer et contrôler la bonne exécution de la prestation.

Des synthèses du rapport de ronde devront être quotidiennement envoyées aux responsables sécurité et aux gestionnaires logistique du site

Le défaut de rapport de ronde sera considéré comme une exécution défectueuse de la prestation.

Tous les comptes rendus, rapports de ronde devront être transmis à l'URSSAF Rhône Alpes **de manière dématérialisée**. La liste détaillée des contacts par site sera transmise au Titulaire lors de la réunion de lancement du marché.

### 5.3.4 Levée de doute

La levée de doute physique se fera sur demande de la télésurveillance ou de l'URSSAF Rhône Alpes **dans un délai d'une heure à compter de la demande**.

L'agent devra effectuer une **vérification extérieure et intérieure** des locaux et ce quel que soit l'alarme.

Ce dernier établira un **compte rendu écrit** d'intervention en lien avec la télésurveillance.

Figurent sur ce compte-rendu les mentions ci-après :

- date et heure de réception de l'alarme,
- le type d'alarme déclenchée
- l'heure d'arrivée sur le site et de départ de l'agent,
- le nom de l'intervenant,
- le détail de l'anomalie constatée et sa localisation dans l'espace bâtiment,
- les actions correctives effectuées et les recommandations de l'intervenant le cas échéant.

A la suite de cette intervention, lorsque la sécurité du site l'exige, le prestataire peut être amené à mettre en place, dans un délai de deux heures maximum, une prestation de mesures conservatoires.

Chaque levée de doute et mesures conservatoires feront l'objet d'une facturation à postériori selon le prix déterminé dans le Bordereau de Prix. L'URSSAF Rhône Alpes se **réserve le droit de ne pas valider une intervention** si les consignes n'ont pas été respectées (ex pas de vérification intérieure, intervention hors délai...).

### 5.3.5 Documentation de l'agent de sécurité

Le Titulaire tient à disposition des agents de sécurité, un « Classeur de consignes », dans lequel sont consignés à minima :

- Le Plan de prévention,
- Les plans des locaux,
- Les fiches de consignes : fiches de poste rondier, gardiennage statique, interventions

Le Titulaire assure la mise à jour de ce classeur en fonction des évolutions réglementaires et des demandes de l'URSSAF RHÔNE ALPES Rhône Alpes.

Ce classeur (papier ou dématérialisé) est constamment tenu à la disposition de l'URSSAF Rhône Alpes.

Cette documentation reste la propriété de l'URA et ne peut être utilisée qu'à la seule fin d'exécution du présent marché.

## 5.4 Moyens mis à disposition par l'URA

### 5.4.1 Moyens d'accès

L'URA met à disposition du Titulaire l'ensemble des accès utiles à chacun des sites (cartes, clés, télécommandes). Les accès sont paramétrés pour la totalité des locaux et ce 24h/24 et 7j / 7.

La remise des accès se fait contre signature d'un bordereau de remise de pièces.

En cas de perte, vol ou dysfonctionnement d'un moyens accès, le Titulaire doit le signaler immédiatement aux responsables sécurité.

Le Titulaire a la charge de sensibiliser ses équipes terrain à la déclaration de perte ou de vol des moyens d'accès aux sites.

Aussi, il est expressément interdit au Titulaire de prêter à un tiers, de reproduire ou de faire reproduire les moyens d'accès. Ces derniers demeurent la propriété exclusive de l'URSSAF RHÔNE ALPES Rhône-Alpes.

#### **Restitution des cartes d'accès**

A l'issue de la période d'exécution des prestations, le Titulaire s'engage à restituer par tous moyens les moyens d'accès propres à chacun des sites de l'URSSAF RHÔNE ALPES Rhône-Alpes ainsi que tous autres éléments confiés durant l'exécution du marché dans un délai de (7) sept jours calendaires à compter de la demande écrite de l'URSSAF RHÔNE ALPES Rhône Alpes.

### 5.4.2 Locaux

Dans le cadre de la prestation de gardiennage statique, L'URA met à disposition des agents des sites concerné un local convenablement chauffé et éclairé par ses soins et à sa charge, accès à des sanitaires, et si besoin à un vestiaire. Les agents sont positionnés dans le hall d'accueil.

S'agissant du site de Vénissieux, les agents disposent d'un PC sécurité avec table, chaises, téléphone (aucun ordinateur ne sera mis à disposition du titulaire). Un vestiaire est mis à disposition ainsi que l'accès à l'espace restauration du site qui leur permet d'utiliser réfrigérateur et micro-ondes.

## 6 ORGANISATION ET MISE EN PLACE DU MARCHÉ

Le Titulaire ne pourra s'opposer ou prétendre à une exonération financière pour la participation aux réunions, visites ou installations décrites ci-dessous.

## 6.1 Réunion de lancement

Une réunion de préparation aura lieu dès l'attribution du marché entre l'URA et le Titulaire afin de :

- présenter les interlocuteurs,
- préciser le planning global des prestations et le matériel mis à disposition comme indiqué dans le présent CCTP
- présenter en détail l'organisation des prestations
- exposer la gestion des absences du personnel (absence inopinée ou pour congés),
- prévoir la date de l'état des lieux et du plan de prévention
- échanger sur la formalisation des consignes,

Y participeront :

- Des représentants de l'URA à minima le responsable sécurité et son adjoint, l'acheteur en charge du suivi du marché.
- Des représentants du Titulaire : à minima l'interlocuteur dédié, et son suppléant

## 6.2 Réunion avec le prestataire de télésurveillance

Une seconde réunion sera organisée avec le télésurveilleur afin de :

- Prendre connaissance des consignes
- Formaliser la procédure de levée de doute

## 6.3 Visites de site

Une visite sera organisée sur chaque site afin de :

- Prendre connaissance des locaux
- Rédiger le plan de prévention
- Installer les Tags RFID pour la prestation de ronde
- Procéder à la remise des moyens d'accès
- Procéder à la remise des fiches de consignes, plans et procédure.

Y participeront :

- Des représentants de l'URA à minima le responsable sécurité et/ou son adjoint, le gestionnaire logistique du site
- Des représentants du Titulaire : à minima l'interlocuteur dédié, et/ou son suppléant, le responsable QSE. **En cas de recours à un sous-traitant, celui-ci devra obligatoirement participer à la visite.**

## 6.4 Réunions de suivi

Des réunions de suivi d'exécution de la prestation seront organisées **à minima tous les trimestres**.

Y participeront :

- Des représentants de l'URA à minima le responsable sécurité et/ou son adjoint
- Des représentants du Titulaire : à minima l'interlocuteur dédié, et/ou son suppléant

En cas d'insatisfaction ou de manquement, des pénalités seront appliquées et des actions correctives seront proposées et validées par écrit par les deux parties

La non-participation aux réunions planifiées sera considérée comme une exécution défectueuse de la prestation.

# 7 CONTROLES ET SUIVI DU MARCHE

Le Titulaire sera tenu de notifier immédiatement à l'URA toutes anomalies ou modifications importantes du fonctionnement de l'entreprise survenues au cours de l'exécution des prestations du marché.

L'URA 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 des rondes, lieux et temps.

En cas de non-conformité lors d'un contrôle, le Titulaire en sera informé et des pénalités pourront être appliquées.