



Cahier des Clauses Techniques Particulières

**PRESTATIONS DE SURETE ET DE SECURITE POUR LES SITES DE LA CAISSE
DES DEPOTS**

3 LOTS REGIONAUX (PARIS, BAGNEUX, BORDEAUX ET ANGERS)

20255334

Version n°1 de septembre 2025

Sommaire

1	Objet du marché.....	5
2	Présentation de la Caisse des Dépôts et Consignations	5
2.1	Les missions de la CDC	6
2.2	L'établissement public	6
3	Parties prenantes	8
3.1	Préambule.....	8
3.2	Acheteur coordinateur du groupement.....	8
3.3	Acheteur CDC Informatique – membre du groupement.....	9
3.4	Titulaire.....	9
4	Périmètre géographique des prestations	9
4.1	Allotissement géographique	9
4.2	Evolution du périmètre	9
5	Prestations communes à tous les lots (inclues dans la partie forfaitaire)	10
5.1	Mission de sécurité incendie.....	10
5.1.1	Les coordinateurs de site (pour le lot 1 et 4)	10
5.1.2	Le chef d'équipe de sécurité incendie	11
5.2	Mission de sûreté.....	13
5.2.1	Equipe sûreté.....	13
5.2.2	Spécificité de la mission des opérateurs de vidéosurveillance (pour le lot 1 exclusivement)	13
5.2.3	Prestations de contrôle d'accès (pour le lot 1 exclusivement)	14
5.2.4	Prestations de contrôle d'accès et d'accueil (pour le lot 4 exclusivement)	15
5.3	Mission de réalisation des rondes.....	17
5.3.1	Rondes systématiques	17
5.3.2	Rondes exceptionnelles	17
5.3.3	Système de contrôle des rondes.....	18
5.4	Missions complémentaires.....	18
6	Prestations spécifiques à chaque lot (inclues dans la partie forfaitaire)	18
6.1	Prestations spécifiques au lot 1 (établissements parisiens)	18
6.1.1	Etablissement de l'archipel Paris 7 (Rue de Lille).....	18
6.1.2	Etablissement de l'archipel Paris 13 (Austerlitz)	19
6.1.3	Contrôle d'accès	19
6.1.4	Evolutions prévues en cours d'exécution du marché	19
6.2	Prestations spécifiques au lot 2 (établissements d'Angers)	20
6.2.1	Prestation de gardiennage.....	20
6.2.2	Rôle du SSIAP superviseur.....	20
6.2.3	Prestation de télésurveillance Cholet et Quatuor Gare	20
6.2.4	Prestation d'intervention sur alarme et de levée de doute	21
6.3	Prestations spécifiques au lot 3 (établissements de Bordeaux)	21
6.3.1	Etablissement de Bordeaux Amédée	21
6.3.2	Etablissement de Mérignac	22
6.3.3	Rôle du SSIAP Superviseur	22

6.4	Prestations spécifiques au lot 4 (Bagneux).....	22
6.4.1	Immeuble Network2.....	22
6.4.1	Contrôle d'accès et accueil	23
6.4.2	Rôle du SSIAP Superviseur	23
7	Prestations complémentaires (à prix unitaires)	23
7.1	Contenu des missions	23
7.2	Modalités de transmission du besoin	24
7.3	Délais de réalisation des prestations.....	24
8	Moyens humains et matériels du titulaire.....	24
8.1	Choix du personnel du titulaire.....	24
8.2	Compétences et habilitations du personnel	25
8.3	Formations du personnel	25
8.3.1	Formations règlementaires.....	26
8.3.2	Formation générale	26
8.3.3	Formation continue	26
8.4	Equipements du personnel	27
8.5	Uniformes du personnel	27
9	Moyens mis à disposition du titulaire par la CDC / ICDC.....	28
9.1	Moyens techniques	28
9.2	Moyens immobiliers et logistiques	28
9.3	Moyens informatiques	29
9.4	Moyens d'accès aux sites	29
10	Obligations respectives des parties au contrat.....	30
10.1	Obligations de la CDC.....	30
10.2	Obligations du titulaire	30
10.2.1	Obligation de moyens et de résultat.....	30
10.2.2	Obligation de mise en sécurité et sûreté des personnels	31
10.2.3	Organisation qualité.....	31
10.2.4	Continuité du service	31
10.2.5	Encadrement des agents.....	31
10.2.6	Devoir de conseil.....	32
10.2.7	Signalement des anomalies.....	32
10.2.8	Interlocuteur privilégié (un par lot).....	33
10.2.9	Respect de la législation.....	33
10.2.10	Respect de la confidentialité	34
11	Suivi de la prestation	35
11.1	Contrôle de la prestation	35
11.2	Contrôle de conformité des agents.....	35
11.3	Indicateurs de performance.....	36
12	Déroulé de la vie du contrat.....	36
12.1	Réunion de lancement	37
12.2	Période de pré-exploitation ou de préparation	37

12.2.1	Définition et objectifs.....	37
12.2.2	Durée de la période de pré-exploitation	37
12.2.3	Recouvrement avec les titulaires sortants et reprise de personnel	38
12.2.4	Réunions de suivi de la période de pré-exploitation	38
12.3	Période d'exécution contractuelle	38
12.3.1	Réunions mensuelles de suivi	38
12.3.2	Point journalier (pour le lot 1 exclusivement).....	39
12.3.3	Réunion de bilan annuelle	39
12.3.4	Réunions supplémentaires non-programmées	39
12.4	Fin du marché	39
13	Livrables.....	39
13.1	Planning de programmation des réunions mensuelles et comptes-rendus	39
13.2	Rapport d'activité mensuel.....	39
13.3	Autres livrables	40
13.4	Tableau récapitulatif des livrables.....	40
14	Espace client digital	41
15	Démarche RSE	41
15.1	Développement durable	41
15.2	Volet social.....	42
15.3	Bilan carbone	42
15.4	Livrables attendus du RSE	42

1 Objet du marché

Le présent Cahier des Clauses Techniques Particulières (CCTP) a pour objet de définir les conditions générales d'exécution des prestations de sûreté et/ou de sécurité par agents « postés » et/ou « mobiles » des sites occupés par les services de la Caisse des Dépôts et Consignations (ci-après la « Caisse des Dépôts » ou la « CDC ») concernés par la consultation.

Il est donc attendu du titulaire la réalisation des prestations de service listées ci-dessous :

- Sécurité incendie et assistance aux personnes ;
- Sûreté, surveillance et levée de doute, filtrage, opérateurs vidéo ;
- Gardiennage du site ;
- Télésurveillance et intervention ;
- Prestation de gestion des accès ;
- Prestations ponctuelles de sûreté et de sécurité lors de manifestations ;
- Missions d'aide à la mise en œuvre des mesures sanitaires ou de protection.

Le marché est composé d'une partie forfaitaire et de prestations annexes sur bon de commande.

Les objectifs poursuivis par la CDC au travers de ce marché sont les suivants :

- Garantir la sécurité et la sûreté des sites : assurer une présence physique dissuasive et réactive afin de prévenir les intrusions, les actes de malveillance, les vols et tout autre risque pouvant affecter la sécurité des personnes et des biens ;
- Préserver l'intégrité des infrastructures et des équipements : mettre en place un dispositif de surveillance adapté, incluant des rondes régulières et un contrôle rigoureux des accès, afin de limiter les risques de dégradation et de vandalisme sur les sites concernés ;
- Assurer un contrôle d'accès efficaces : gérer le filtrage et les flux de visiteurs, prestataires et personnels en mettant en place des procédures de contrôle adaptées, garantissant à la fois sécurité et fluidité des accès ;
- Optimiser la prévention des risques : identifier et signaler toute situation à risque (incendie, intrusion, incidents techniques, etc.), en coopération avec les autres services compétents, pour une prise en charge rapide et efficace des incidents ;
- Assurer une veille active et une réactivité optimale : mettre en place une organisation efficace permettant d'intervenir rapidement en cas d'incident ou d'alerte, et d'assurer une levée de doute en coordination avec les services internes et les forces de l'ordre si nécessaire ;
- Respecter les engagements RSE de la CDC : intégrer une démarche responsable en matière de sécurité, en privilégiant des solutions éco-responsables (limitation des déplacements inutiles, recours aux technologies réduisant l'impact environnemental) et en veillant aux conditions de travail des agents (gestion de la pénibilité, horaires adaptés, prévention des risques psychosociaux) ;
- Garantir un suivi et une traçabilité des prestations : mettre en place des outils de reporting réguliers et des indicateurs de performance permettant un suivi précis de la qualité des missions réalisées, une transparence sur la qualité des prestations, une amélioration continue et mesurable des services de gardiennage.
- Assurer une continuité de service sans faille : garantir la disponibilité et la présence des agents de sécurité conformément aux exigences contractuelles, avec une capacité d'adaptation en cas de situation exceptionnelle ou d'évolution des besoins de la CDC.

Il est attendu du titulaire qu'il réponde aux exigences de qualité de la CDC décrites au présent CCTP. Les employés doivent être irréprochables quant à leur discrétion sur tout ce qui touche au Groupe tant vis-à-vis du personnel que vis-à-vis de quiconque à l'extérieur.

2 Présentation de la Caisse des Dépôts et Consignations

La Caisse des Dépôts et ses filiales constituent un Groupe public, investisseur de long terme au service de l'intérêt général et du développement économique du pays. Il remplit ses missions en appui des politiques conduites par l'État et les collectivités locales et peut exercer des activités concurrentielles.

2.1 Les missions de la CDC

Pour décliner ses missions et proposer une gamme complète d'accompagnements, la Caisse des Dépôts est aujourd'hui organisée autour de **quatre métiers** et de **deux partenaires stratégiques**.

- **Le soutien aux projets des territoires**

Créée en 2018, la **Banque des Territoires** accompagne les territoires et leurs acteurs en proposant des solutions adaptées aux enjeux locaux : conseil, prêts et investissements en capital. Avec 16 directions régionales, 37 implantations territoriales et deux filiales, CDC Habitat et la SCET, elle propose une offre complète en ingénierie et en montage de projet aux collectivités, organismes de logement social, entreprises publiques locales, professions juridiques, entreprises et acteurs financiers, avec l'ambition d'agir pour des territoires plus durables et plus solidaires.

- **Les politiques sociales**

La **direction des politiques sociales (DPS)** de la Caisse des Dépôts accompagne les parcours de vie des Français. Tiers de confiance, elle concourt à la cohésion sociale et à la réduction de la fracture territoriale, en intervenant principalement dans quatre domaines : les retraites, la formation professionnelle, le handicap, le grand âge et la santé. Gestionnaire de 66 fonds et mandats, partenaire privilégié de 63 000 employeurs publics, la direction des politiques sociales apporte des solutions fiables et innovantes à ses clients et aux pouvoirs publics.

- **Les gestions d'actifs**

Les **gestions d'actifs (GDA)** gèrent l'ensemble des placements financiers de la Caisse des Dépôts (obligations, actions, non coté, immobilier, forêts, etc.), issus des bilans du Fonds d'épargne et de la Section générale. Premier gérant d'actifs de statut public (avec 288 Md€ d'encours d'actifs sous gestion) et premier investisseur sur les PME françaises cotées, GDA investit dans toutes les classes d'actifs, directement ou au travers de ses filiales (CDC Croissance, La Société Forestière, CDC Investissement Immobilier), dans une perspective de long terme et responsable.

- **Les gestions des participations stratégiques**

La **gestion des participations stratégiques (GPS)** gère les opérations d'acquisition et de cession, ainsi que le pilotage actionnarial d'une vingtaine de sociétés dont la Caisse des Dépôts est actionnaire de référence. Elle contribue à la définition de la position actionnariale de la CDC ainsi qu'à l'accompagnement stratégique et financier des filiales, tout en coordonnant les priorités entre le Groupe et ses filiales. Investisseur de long terme, elle accompagne dans la durée le développement de ses filiales dont les résultats financiers soutiennent les missions d'intérêt général.

Nos deux partenaires stratégiques sont Bpifrance et le Groupe La Poste :

- **Bpifrance** est une banque publique d'investissement détenue par la Caisse des Dépôts et l'État qui a pour mission de dynamiser et rendre plus compétitive l'économie française, en appui des politiques publiques. Elle finance les entreprises à chaque étape de leur développement, en crédit, garantie et fonds propres. Partenaire de confiance des entrepreneurs, elle développe une offre de conseil, de formation, de mise en réseau, et un programme d'accélération pour les start-ups, PME et ETI.
- Intégré au périmètre de consolidation financière du groupe Caisse des Dépôts depuis mars 2020, **le Groupe La Poste** accompagne tous les Français en offrant des services utiles et adaptés à leurs besoins. A travers ses quatre missions de services publics (courrier, services bancaires pour tous, aménagement du territoire via présence postale, presse) il accompagne les grandes transitions écologique, territoriale, démographique et numérique qui impactent la société.

2.2 L'établissement public

Le Groupe compte près de 350 000 collaborateurs dans le monde dont près de 7 500 pour l'Établissement Public (EP). Son bilan social agrégé atteint 1360 Md€, et sa contribution au budget de l'État était de 2,5 Md€ en 2023.

Pour mettre en œuvre ses différents métiers, la Caisse des Dépôts s'appuie sur l'établissement public organisé autour de fonctions transversales et de directions opérationnelles.

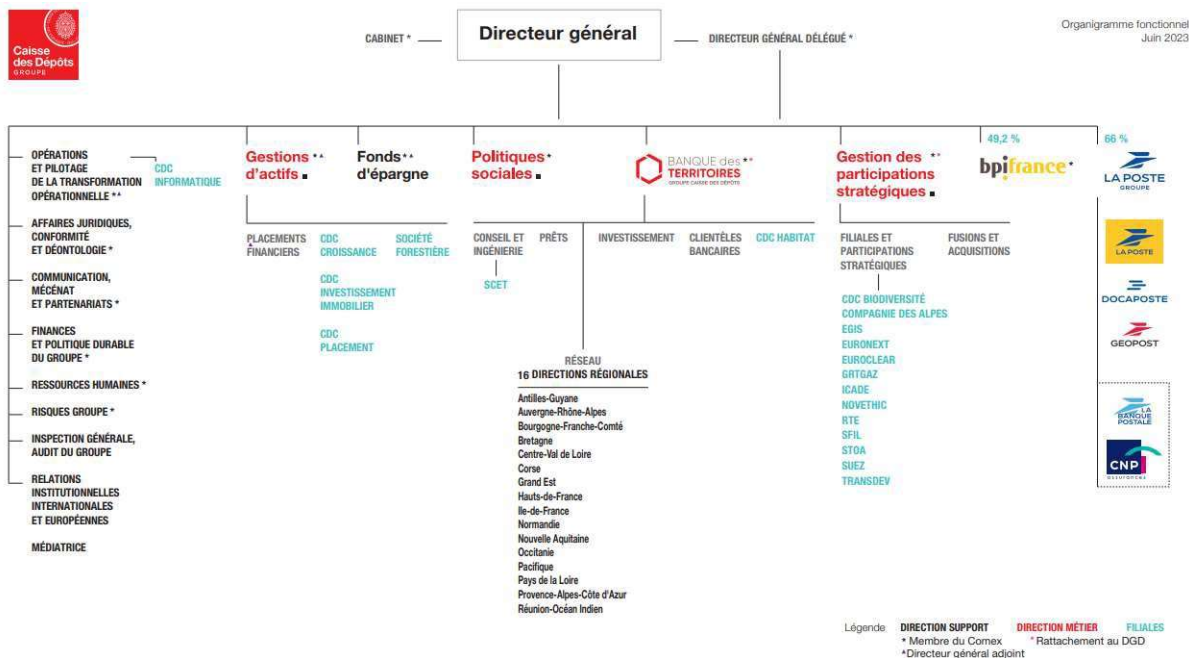
- **Les directions opérationnelles**

- La Banque des territoires composée de :
 - La direction des clientèles bancaires
 - La direction de l'investissement
 - La direction des prêts
 - La direction du réseau
 - La Scet
 - CDC Habitat
- La direction des gestions d'actifs
- La direction des politiques sociales
- La direction de la gestion des participations stratégiques

- **Les fonctions transversales**

- Affaires juridiques, conformité et déontologie
- Communication, mécénat et partenariats
- Finances et politique durable du Groupe
- Fonds d'épargne
- Inspection générale, audit du Groupe
- Opérations et pilotage de la transformation opérationnelle
- Relations institutionnelles, internationales et européennes
- Ressources humaines
- Risques

Pour plus d'informations : www.groupecaissedesdepots.fr



Notre établissement, par son identité historique résolument tournée vers l'intérêt général, s'engage à être un acteur exemplaire de la transformation écologique et de la cohésion sociale et territoriale.

En 2022, la Caisse des Dépôts a adopté sa raison d'être, véritable boussole pour ses missions, qui se traduit par des engagements ambitieux en matière environnementale, sociale et de gouvernance dans le cadre de sa politique durable et notamment sa politique d'achats responsables, déclinée dans son SPASER (Schéma de promotion des achats socialement et écologiquement responsables) 2024-2027.

Dans ce cadre, la Caisse des Dépôts s'engage et attend de ses fournisseurs qu'ils prennent en compte lors de l'exécution des prestations ses engagements et sa politique en matière de développement durable et notamment les axes suivants :

- Réduction de l'impact environnemental : décarbonation, réduction des déchets, sobriété des consommations d'eau et d'énergie.
- Insertion sociale et professionnelle de tous.
- Promotion de l'égalité femmes / hommes et lutte contre les discriminations. A ce titre, dans une démarche d'amélioration continue, la Caisse des Dépôts accentue sa politique d'égalité et de diversité et s'est engagée, pour rendre officiel son engagement et le faire évaluer par un tiers, dans une démarche visant à obtenir le double label Égalité professionnelle entre les femmes et les hommes / Diversité.

3 Parties prenantes

3.1 Préambule

La Caisse des Dépôts et Consignations dénommée ci-après la CDC, exploite pour son compte ou le compte des entités du Groupe Caisse des Dépôts un certain nombre de sites et bâtiments dont la liste est détaillée au § 6. Ces sites et ces bâtiments répondent aux exigences posées soit par le Code du Travail ou soit par la réglementation des ERP (Établissement Recevant du Public).

Sur ces différents sites, il existe des postes de sûreté et/ou de sécurité dont la CDC souhaite faire assurer la gestion tant humaine que technique par un professionnel de la sécurité.

Le titulaire accepte d'intervenir suivant les termes et conditions fixés au présent CCTP.

3.2 Acheteur

La sûreté et la sécurité sont gérées au sein du « Département de la Maîtrise des Risques » de la CDC, placé sous l'autorité du responsable du département SDI100, lequel supervise cinq unités :

- SDI 110 SECURITE ;
- SDI 120 INGENIERIE, PREVENTION DES RISQUES ;
- SDI 130 SURETE ;
- SDI 140 Unité sûreté / sécurité Angers ;
- SDI 150 Unité sûreté / sécurité Bordeaux.

La gestion des contrats de gardiennage est du ressort exclusif du responsable du département maîtrise des risques SDI100 et le pilotage opérationnel conjoint est assuré par les responsables des unités SDI 110, 130, 140 et 150 chacun dans leur domaine de compétence et leur périmètre géographique.

Le responsable d'unité SDI110 en assure la gestion et le suivi administratif et budgétaire.

Les divers immeubles sont équipés d'une détection incendie et sont pourvus soit de Postes Centraux de Sécurité (PCS), soit de postes locaux de sécurité (PLS) ainsi qu'éventuellement de PC de Sûreté lorsque les immeubles comportent une surveillance vidéo.

Pour la mise en place du marché, le suivi d'exploitation et la fin du marché, la CDC peut être amenée à se faire assister par un Assistant à Maitrise d'Ouvrage (AMO) pour des missions d'assistance et de conseils, le pilotage

du contrat et le suivi du titulaire. L'AMO peut assurer le contrôle de la qualité des prestations et la recherche d'améliorations en relation avec le titulaire, qui est donc tenu de collaborer.

3.3 Titulaire

Le(s) prestataire(s), ou le(s) groupement(s) représenté(s) par leur mandataire, attributaire(s) du présent marché, sont dénommés « titulaire ».

Le titulaire est reconnu comme une entreprise de surveillance et de gardiennage au sens de la loi n° 83-629 du 12 juillet 1983, modifiée par les dispositions légales et réglementaires en vigueur en 2025, notamment le décret n° 86-1058 du 26 septembre 1986, le décret n° 2016-515 du 26 avril 2016, et les textes ultérieurs relatifs aux conditions d'exercice des activités privées de sécurité, à la régulation par le Conseil national des activités privées de sécurité (CNAPS), ainsi qu'aux règles encadrant le recrutement des personnels dans les entreprises de surveillance, de transport de fonds et de protection des personnes, conformément aux dispositions du Livre VI du Code de la Sécurité Intérieure.

Il exerce ses missions dans le respect de la Convention Collective Nationale des Entreprises de Prévention et de Sécurité (CCNEPS).

4 Périmètre géographique des prestations

4.1 Allotissement géographique

Les lieux d'exécution des prestations concernés sont répartis en 3 lots géographiques indépendants, définis de la manière suivante :

- **Lot 1 – Paris**
 - Archipel Rue de Lille
 - Archipel Austerlitz
- **Lot 2 – Angers**
 - Quatuor Eblé
 - Quatuor Gare
 - Cholet (télésurveillance)
- **Lot 3 – Bordeaux**
 - Bordeaux Amédée Saint Germain et Bordeaux Lac
 - Mérignac (télésurveillance)

4.2 Evolution du périmètre

Les sites du lot 1 vont voir leur périmètre évoluer en cours d'exécution du marché, probablement au cours de l'année 2027.

Ces changements pourront notamment engendrer les modifications ci-dessous :

- Changement d'adresse de réalisation des prestations (en restant dans les mêmes villes)
- Modification de besoins en termes de nombre et de compétences des agents
- Modification d'organisation du titulaire pour répondre aux nouvelles contraintes.

Les sites des autres lots peuvent également connaître des évolutions mineures de périmètre en cours d'exécution du contrat.

Ces évolutions interviennent et sont prises en charge dans le cadre de la clause de réexamen inscrite au CCAP.

5 Prestations communes à tous les lots (incluses dans la partie forfaitaire)

5.1 Mission de sécurité incendie

Selon l'article MS46 de l'arrêté du 25 juin 1980 modifié, le prestataire sécurité incendie assure la sécurité générale dans l'établissement et a notamment pour mission :

- De connaître et de faire appliquer les consignes en cas d'incendie, notamment pour ce qui concerne les dispositions mises en œuvre pour l'évacuation des personnes en situation de handicap ;
- De prendre éventuellement, sous l'autorité de l'exploitant, les premières mesures de sécurité ;
- D'assurer la vacuité et la permanence des cheminements d'évacuation jusqu'à la voie publique ;
- De diriger les secours en attendant l'arrivée des sapeurs-pompiers, puis de se mettre à la disposition du chef de détachement d'intervention des sapeurs-pompiers ;
- De veiller au bon fonctionnement du matériel et des équipements de protection contre l'incendie, d'en effectuer ou de faire effectuer les essais et l'entretien élémentaire (moyens de secours, dispositif de fermeture des portes, de désenfumage, d'éclairage de sécurité, alimentations de sécurité, etc.) ;
- D'organiser des rondes pour prévenir et détecter les risques d'incendie et de panique, y compris dans les locaux non occupés.

Notamment, il s'assure plus particulièrement :

- De diriger des équipes sûreté, sécurité du présent marché ;
- De surveiller les risques incendie des locaux ;
- De tenue des registres incendie et d'accessibilité ;
- De porter assistance aux personnes ;
- De mettre en œuvre les moyens adaptés en cas d'incendie ou d'alarme technique ;
- D'exécuter des rondes aux heures demandées ;
- De transmettre des demandes d'intervention et de maintenance technique au mainteneur pour tout défaut identifié sur un équipement de sûreté et de sécurité ;
- De transmettre des demandes d'intervention pour nettoyage, au service nettoyage pour toutes les problématiques de nettoyage pouvant engendrer des problèmes de sûreté et de sécurité ;
- De participer à la mise en place des mesures sanitaires ;
- D'assurer les premières mesures de mise en place du plan de prévention des risques inondation.

5.1.1 Les coordinateurs de site (pour le lot 1)

Le titulaire instaure 2 coordinateurs de site, l'un à Paris 7 et l'autre à Paris 13, ayant autorité chacun sur tous les sites du lot 1 (et non pas seulement sur leur site d'affectation). Ils sont affectés 35h/semaine.

Le coordinateur est à minimum titulaire d'un diplôme SSIAP 3 et d'un diplôme PSE1.

Il veille à l'application de la réglementation. Le service de sécurité incendie et d'assistance à la personne est placé sous sa direction, il en assure l'organisation générale et la gestion.

Sur la base du référentiel pédagogique SSIAP 3 dans l'arrêté du 2 mai 2005 modifié, dans le cadre de sa fonction, il est amené à exercer notamment les compétences et missions ci-dessous :

- Reconnaître la typologie et le type de structure de son ou ses bâtiments ;

- Appliquer les obligations réglementaires en matière de moyens de secours et plus particulièrement en matière de systèmes de sécurité incendie ;
- Appliquer et faire appliquer les obligations réglementaires en matière d'accessibilité aux personnes en situation de handicap ;
- Appliquer et faire appliquer la stratégie de sûreté des sites ;
- Identifier les situations de risques de déclenchements d'incendies et d'accidents corporels ;
- Assurer le suivi et le bon achèvement de travaux concernant la sécurité incendie sur son site ;
- Connaître et mettre à jour les documents administratifs ;
- Exercer sa fonction d'encadrant et notamment assurer l'évaluation, la formation, l'acquisition de compétences nouvelles de ses équipes ;
- Garantir le respect et l'application du droit du travail à l'égard de ses équipes ;
- Veiller à l'application des règles de maintenance en matière de sécurité incendie sur son établissement.
- Participer aux missions opérationnelles (événements particuliers, sécurisation de dispositifs, mise en œuvre de mesures sanitaires) ;
- Veiller à la bonne tenue et réalisation des rondes après fin de permis feu ;
- Planifier et piloter l'activité journalière de l'équipe SSIAP en mettant en place un planning d'activité journalier de vérifications ;
- Veiller à l'exécution rigoureuse des formations journalières dispensées par les chefs de poste SSIAP2 à leur équipe ;
- Veiller à l'entretien et à la propreté / hygiène des zones vie à disposition des agents sous sa responsabilité ;
- Veiller au port complet des tenues prévues des agents pour exercer leurs missions ;
- Veiller à la stricte application des procédures et consignes en vigueur ;
- Planifier les rendez-vous de présentation des nouveaux agents en lien avec l'encadrement du département maîtrise des risques ;
- S'assurer de la présence et de l'état de fonctionnement des matériels à disposition des agents sous sa responsabilité ;
- Participer aux réunions de pilotage ;
- Veiller à la bonne discipline de la prestation et aux mesures utiles à mettre en œuvre.

Il est également amené à tenir à jour et à organiser le planning de formation de ses collaborateurs aux moyens d'extinction, d'évacuation, d'assistance à personnes, désincarcération ascenseurs et d'accueil des personnes en situation de handicap. Le titulaire transmet annuellement son plan de formation.

Il gère et met à jour les contrôles de conformité exigés par la CDC en lien avec les responsables du département maîtrise des risques.

L'établissement des plannings d'affectation des agents, excepté en cas d'urgence, sont exclues de ses missions.

5.1.2 Le chef d'équipe de sécurité incendie

Il est à minimum titulaire d'un diplôme SSIAP 2 et à minima d'un diplôme PSE1.

Dans le cadre de sa mission, il a pour responsabilité :

- Le respect de l'hygiène et de la sécurité du travail dans ses aspects de sécurité incendie en s'assurant notamment de la propreté des locaux qui leur sont attribués, de la conformité des équipements, de l'application des consignes et de la réalisation des contrôles et exercices obligatoires ;
- Le management de l'équipe de sécurité et sûreté ;
- La formation journalière des agents / équipe de sécurité sous sa responsabilité en matière de sécurité contre l'incendie, d'assistance à personne ;
- La prévision technique encadrée par les règlements de sécurité (lecture et manipulation des tableaux de signalisation, délivrance des permis feu...) ;
- L'entretien élémentaire et le contrôle journalier des moyens concourant à la sécurité incendie ;
- L'assistance aux personnes ;
- La direction du poste de sécurité lors des sinistres ;
- La consultation régulière des conditions météorologiques, alertes météo diverses, (force du vent, précipitations, chutes de neige, verglas etc.), et la responsabilité d'engager toutes les mesures nécessaires inhérentes aux situations à risques.

Avec l'aide d'agents de sécurité qualifiés SSIAP 2 et SSIAP 1, **tous deux titulaires à minima d'un diplôme PSE1**, il réalise les missions suivantes :

- L'accueil :
 - Le suivi des entreprises de travaux (accueil, permis de feu et de travail) ;
 - L'accueil des sapeurs-pompiers lors des visites de la Commission de Sécurité et d'Accessibilité (faciliter l'accès à tous les locaux) et les exercices avec les sapeurs-pompiers ;
 - L'accompagnement / l'assistance aux personnes à mobilité réduite, le cas échéant ;
 - Ils ont la capacité de délivrer des badges d'accès ;
- La prévention :
 - La vérification de la mise en place des balisages et périmètres de sécurité (travaux, bagages suspects, ...) ;
 - La vérification quotidienne des équipements de sécurité incendie et traitement des éventuels dysfonctionnements ;
 - La vérification quotidienne des moyens ascensionnels (ascenseurs, monte-charges, élévateurs pour personnes à mobilité réduite) ;
 - La rédaction quotidienne d'un compte rendu des événements survenus dans les dernières 24 heures et le traitement des éventuels dysfonctionnements nocturnes ;
 - Mensuellement, la visite approfondie du bâtiment et des installations concourant à la sécurité ;
 - La tenue d'une main courante informatique (Track Force Guard-tek) ;
 - Le suivi de la mise en place des mesures de prévention et de sécurité des plans de prévention ponctuels et annuels en relation avec les entreprises extérieures ;
 - L'application des consignes particulières de sécurité lors de manifestations occasionnelles ;
 - Le salage des espaces publics extérieurs (abords des bâtiments, cours intérieures, escaliers... - le sel est fourni par la CDC, le titulaire est chargé de vérifier, en période de risque de gel, si les abords des bâtiments nécessitent ou non d'être salés) ;
 - Les rondes intérieures et extérieures aux abords des bâtiments pour prévenir tout acte indésirable et s'assurer de la bonne tenue des lieux et une sécurité optimale ;
- L'intervention :
 - La participation à la mise en œuvre des plans d'urgence ;
 - La prise des premières mesures de sauvegarde et d'intervention en cas d'incendie, ou de l'évacuation des personnes situées dans le bâtiment dans l'attente de l'intervention des secours extérieurs ;
 - L'alerte des secours (internes et secours publics) ;
 - L'assistance aux personnes pour tous type d'intervention (malaises, blessures, chutes, accidents cardiorespiratoires etc.) ;
 - L'intervention sur début d'incendie ;
 - L'intervention sur fuite d'eau et inondation ;
 - La libération de personnes enfermées dans les cabines ascenseur (liaison phonique au PCS) ;
- La sensibilisation et la formation :
 - La participation aux campagnes d'information et de sensibilisation à la sécurité ;
 - L'information des personnels et occupants quant aux règles élémentaires de sécurité ;
 - La participation à la formation et au suivi des équipes d'intervention (Equipe de Première Intervention, ...) ;
 - L'organisation d'exercices d'évacuation (de concert avec le service prévention de la CDC ou son représentant sur les sites d'Angers et Bordeaux) ;
- Les activités spécifiques :
 - L'appui en relation avec le responsable technique de la CDC, du suivi technique et administratif de la maintenance et des vérifications réglementaires des équipements de sécurité par les fournisseurs qualifiés et agréés (par exemple, vérifications annuelles des extincteurs, BAES, SSI, systèmes de désenfumage, portes coupe-feu, vérifications spécialisées des installations techniques...) ainsi que de la levée des observations ;

- La transmission, aux responsables CDC désignés des demandes d'intervention et de maintenance technique sur l'ensemble des équipements de sûreté et de sécurité ;
- La tenue d'un journal de suivi des interventions des entreprises extérieures (main courante électronique) fournie par la CDC (Guard-tek) ;
- L'inscription dans un journal des passages de l'ascensoriste pour intervention, avec identification de la personne et du type d'intervention ;
- La transmission des demandes de nettoyage des locaux et abords du bâtiment lorsqu'il y a un risque pour la sécurité et l'image de l'établissement.

Les activités décrites ci-dessus ne sont pas exhaustives et sont susceptibles d'évoluer en fonction des besoins de l'organisation.

Le service de sécurité et d'assistance à personnes est placé sous l'autorité de SDI110 Le coordinateur en assure l'organisation et la gestion.

5.2 Mission de sûreté

5.2.1 Equipe sûreté

L'équipe sûreté est composée d'ADS et est chargée :

- De surveiller les accès principaux durant les heures d'ouverture aux personnes ;
- Du filtrage et de la gestion des flux entrants et sortants (personnes, véhicules, livraison...) ;
- De surveiller les abords extérieurs des bâtiments (rampes, cours intérieures...) ;
- D'assurer l'exploitation des équipements de sûreté (vidéoprotection, contrôle d'accès, intrusion...) ;
- De gérer les activités de contrôle d'accès électronique ;
- De gérer la distribution des clefs (armoire à clefs électronique du bâtiment ou il est posté) ;
- D'exploiter tous les systèmes de sûreté électroniques mis à sa disposition au PCS ;
- De veiller au bon fonctionnement du matériel et des équipements de sûreté électronique ;
- D'effectuer des levées de doute en cas d'alarme ou de dérangement sur un système de sûreté électronique ;
- D'accompagner les visiteurs en dehors des horaires de présence des hôtes ;
- D'assurer la mise en œuvre des mesures sanitaires ;
- Intervenir sur tout événements ou faits perturbateurs dans et aux abords proches des bâtiments.

L'équipe est chargée plus particulièrement :

- De l'**OUVERTURE** et de la **FERMETURE** des portes d'accès et des portails de livraison ;
- De la **MISE EN ŒUVRE DES MOYENS ADAPTES** en cas d'alarme technique ou d'intrusion ;
- De l'**EXECUTION DES RONDES** intérieures et extérieures aux heures demandées.

L'agent de surveillance doit suivre et appliquer les procédures indiquées par la CDC dans le cadre des consignes du plan VIGIPRATE et Alerte attentat. Il peut également contribuer et participer à l'évacuation du public en cas d'incendie.

5.2.2 Spécificité de la mission des opérateurs de vidéosurveillance (pour le lot 1 exclusivement)

Les opérateurs de vidéosurveillance sont chargés de :

- Repérer sur écran des événements significatifs ;
- Rechercher des informations à partir d'images enregistrées ;
- Déclencher des outils ou des actions correspondant aux différents types d'alarme ou événements ;
- Effectuer les levées de doute vidéo ;
- Effectuer les rondes Vigipirate
- Collecter et analyser les informations issues des observations ;
- Participer aux coordinations chargées des plans de surveillance et d'intervention ;
- Signaler les pannes auprès des interlocuteurs compétents ;
- Formuler des propositions d'optimisation des modes opératoires, des procédures et de l'exploitation du cycle des images ;
- Assurer la prise en compte et la transmission des consignes entre agents et auprès des responsables ;
- Organiser les moyens techniques et humains pour assurer la continuité du service de vidéosurveillance ;

- S'assurer de la présence des moyens et des effectifs de sûreté sur les points d'accès et de contrôle ;
- Prendre en charge les alertes « Protection des travailleurs isolés » selon consignes en vigueur (application NEOVIGIE) ;
- Relayer les informations entre les télésurveilleurs et les cadres opérationnels de la CDC lors d'intervention sur les établissements en région (hors heures ouvrées).

Il est particulièrement attendu de ces profils de :

- Savoir apprécier au mieux les risques et transmettre les informations ;
- Respecter strictement les procédures et règles de confidentialité.

Le titulaire doit s'assurer que ses agents soient formés à ce type de mission, au moyen de certifications, délivrées par un organisme agréé.

A minima, les agents ont la capacité de présenter une carte professionnelle d'opérateur en vidéoprotection (CCP1 du cycle de formation « Opérateur en vidéoprotection et en télésurveillance » de l'AFPA) ou équivalent.

Une attention particulière est portée sur les compétences des agents en place. **Le remplacement au pied levé par un ADS sans formation est strictement interdit.**

5.2.3 Prestations de contrôle d'accès (pour le lot 1 exclusivement)

Le titulaire est en charge de l'exploitation des systèmes de contrôle d'accès électroniques.

Le système actuellement en place est de marque NEDAP Security et son logiciel de gestion est AEOS.

Le service est organisé selon deux types de missions :

- Mission 1 : distribution des badges après enrôlement et enregistrement (en front office) ;
- Mission 2 : gestion journalière des demandes de création, de suppression et de traitement des aléas (en backoffice).

Pour ces deux missions, les agents doivent impérativement disposer des compétences ci-dessous :

- Compétences informatiques et maîtrise des outils métiers :
 - Maîtriser le logiciel OUTLOOK, notamment la gestion de son agenda (prise de rendez-vous, suivi des demandes, notifications) ;
 - Maîtriser les principales fonctions du logiciel EXCEL (saisie, tri, filtres, tableaux croisés dynamiques de base, suivi des accès) ;
 - Savoir se connecter aux sessions informatiques diverses (comptes utilisateurs, interfaces sécurisées) et gérer les accès aux applications métiers ;
 - Maîtriser les applications métiers de la CDC :
 - NEXT (gestion et consultation de l'annuaire interne) ;
 - PLANON (gestion logistique, suivi des incidents, création et mise à jour des demandes d'intervention) ;
 - Système de gestion des accès électroniques (création, modification, suppression des accès, gestion des profils utilisateurs) ;
 - Assurer la mise à jour et l'archivage des données relatives aux accès et aux autorisations dans les outils dédiés ;
- Gestion administrative et rédactionnelle :
 - Justifier d'un bon niveau rédactionnel en français pour la rédaction de courriers, de comptes rendus, de fiches d'incidents ou de rapports d'intervention ;
 - Assurer la gestion des demandes d'enregistrement et de suppression des accès (analyse, vérification des habilitations, validation des dossiers) ;
 - Rédiger et diffuser les consignes liées aux accès et aux systèmes de contrôle auprès des utilisateurs ;
 - Veiller à la bonne application des procédures et signaler toute anomalie constatée ;
- Gestion des relations et communication :
 - Assurer un accueil physique et téléphonique de qualité pour répondre aux demandes liées au contrôle d'accès ;
 - Maîtriser les échanges téléphoniques et la gestion des demandes avec clarté et courtoisie ;

- Communiquer efficacement avec les différents services internes et externes (prestataires, sécurité, administration) ;
- Apporter des explications et de l'assistance aux utilisateurs en difficulté avec leurs accès ;
- Sécurité et gestion des situations sensibles :
 - Assurer un respect strict des procédures de sécurité relatives aux accès électroniques ;
 - Maîtriser la gestion des situations conflictuelles (refus d'accès, usagers mécontents, incidents liés aux badges) et savoir les traiter avec diplomatie et fermeté ;
 - Réagir de manière adaptée en cas d'alerte ou de suspicion de fraude (remontée d'incidents, mise en œuvre des protocoles d'urgence) ;
 - Participer aux audits et contrôles périodiques des accès et signaler toute anomalie détectée.

Pour compléter la formation des profils, la CDC met en place des formations dédiées aux logiciels métiers (AEOS, NEXT...) pendant la période de pré-exploitation, ainsi que des rappels de formation sur toute la durée du contrat.

5.2.3.1 Détails de la mission 1

Les horaires de fonctionnement du service sont les suivants : du lundi au vendredi, de 7h à 15h.

Le poste est basé : au bureau de contrôle d'accès du 56, rue de Lille à Paris (front office).

Les agents sont en charge :

- De la distribution des badges et des accès en fonction des demandes descendantes du back office ;
- De la préparation des lots de badges pour les manifestations particulières de type réunion CA, etc.

5.2.3.2 Détails de la mission 2

Les horaires de fonctionnement du service sont les suivants : du lundi au vendredi, de 8h à 18h.

Le poste est basé au bureau R+1 du 56, rue de Lille à Paris (back office).

Les agents sont en charge :

- De la création des profils et groupes d'accès ;
- De la gestion et du contrôle de la base de données contrôle d'accès ;
- De la gestion des litiges et des réclamations ;
- De la gestion des demandes d'interventions et de maintenance sur les systèmes.

5.3 Mission de réalisation des rondes

Toutes les rondes sont obligatoirement effectuées par un agent SSIAP 1, 2 ou ADS et opérateurs vidéo.

5.3.1 Rondes systématiques

5.3.1.1 Dans les bâtiments

- Ronde de fermeture : le préposé doit préparer les bâtiments à leur fermeture complète avant de les transmettre à son pendant de nuit. Cette ronde est également une ronde de sécurité incendie. Cette ronde est reportée après la fin des activités extraordinaires lorsque celles-ci ont lieu.
- Ronde d'ouverture : le préposé doit préparer les bâtiments à leur ouverture complète avant de le transmettre à son pendant de jour. Cette ronde comprend également la vérification du bon fonctionnement de l'ensemble des obstacles physiques.
- Rondes nocturnes, week-end et jours fériés : ces rondes de prévention effectuées par les agents SSIAP visent à s'assurer qu'aucun évènement non détecté par les systèmes de surveillance (SSI, GTB) en place ne surviennent durant les heures de fermeture (fuites d'eau, chaleur excessive, chute d'objet, effractions, etc.).

Toutes ces rondes doivent être effectuées selon un itinéraire correspondant aux points de contrôle définis par les unités de la CDC sur la main-courante et le PAD associé.

5.3.1.2 En périphérie des bâtiments

Une ronde régulière sur l'ensemble du site et de ses espaces extérieurs est demandée pour vérifier :

- Le non-encombrement de l'espace public ;
- Les risques liés aux éventuelles dégradations, salissures, tags, déchets entreposés, etc. ;
- Les éventuels squats.

5.3.2 Rondes exceptionnelles

Ces rondes sont à exécuter à l'initiative du titulaire et peuvent également être exigées par la CDC.

5.3.3 Système de contrôle des rondes

Les rondiers sont mis à disposition du titulaire qui en a la responsabilité sur toute la durée du marché.

Les systèmes de contrôle des rondes relèvent de la propriété de la CDC. Le titulaire en prend le plus grand soin et signale toute anomalie constatée sans délai à la CDC. Toute dégradation ou perte de ces systèmes par ses agents est entièrement pris en charge par le titulaire.

5.4 Missions complémentaires

En plus des missions spécifiées ci-dessus, il est attendu du titulaire :

- De mettre en œuvre les consignes de sécurité / sûreté et de consigner sur la main courante les observations et anomalies relevées au cours des rondes ;
- De noter les remarques complémentaires à l'occasion des diverses manifestations.

6 Prestations spécifiques à chaque lot (inclues dans la partie forfaitaire)

Les bâtiments sont accessibles aux collaborateurs de la CDC du lundi au vendredi de 07h à 20h sauf dispositions particulières locales ou contraintes professionnelles. Toutefois, 1 à 4 jours dans l'année, le directeur général peut décider de leur fermeture exceptionnelle, notamment autour des congés fériés. Ces jours-là, les bâtiments fonctionnent en mode « week-end » (essentiellement pour la sécurité incendie) et ne donnera lieu ni à compensation ni à moins-value.

De plus, la gouvernance de la CDC peut décider de la fermeture temporaire de certains bâtiments (période de vacances scolaires, événements aux abords de bâtiments...) selon un planning transmis 3 mois à l'avance. Les bâtiments fermés fonctionneront en mode « week-end ». La moins-value sur les postes des ADS ou SSIAP non occupés pendant cette période sera transmise par le titulaire dès réception du planning.

6.1 Prestations spécifiques au lot 1 (établissements parisiens)

6.1.1 Etablissement de l'archipel Paris 7 (Rue de Lille)

Adresse de la prestation	Type de prestation	Nombre d'agents	Horaires de fonctionnement du poste
26, rue de Lille	Filtrage	1 ADS	6h00-21h00 L-V
51, rue de Lille	Filtrage	1 ADS	6h00-21h00 L-V
52, rue de Lille	Exploitation PCS	1 SSIAP 2	H24 7J/7
	Exploitation PCS	1 SSIAP 2	H24 7J/7
	Exploitation PCS	1 SSIAP 1	H24 7J/7
56, rue de Lille	Filtrage	1 ADS	7h00-20h00 L-V
	Filtrage	1 ADS	7h00-20h00 L-V
	Exploitation PC sûreté	1 opérateur vidéo	H24 7J/7 de 6h00 à 18h00 et de 18h00 à 6h00
	Exploitation PC sûreté	1 opérateur vidéo	7h00- 19h00 L-V
53 et 60, rue de Lille	Filtrage	1 ADS	6h00- 18h00 L-V
59, rue de Lille	Filtrage	1 ADS	6h00-21h00 L-V
67, rue de Lille	Filtrage	1 ADS	6h00-22h00 L-V
76, rue de Lille	Filtrage	1 ADS	6h00-20h00 L-V
3, quai France VGE	Filtrage / accompagnement	1 ADS	7h00-20h00 L-V
5, quai France VGE	Filtrage livraisons	1 ADS	7h00-21h30 L-V
PLS 15 Quai A France *	Tenue PLS	1 SSIAP 2	6h-22h L-V
15, quai A. France	Filtrage	1 ADS	7h00-20h00 L-V
27, quai A. France	Filtrage	1 ADS	8h30-20h30 L-V
56, rue de Lille	Coordinateur	1 SSIAP3	35h00 hebdo

* Exploitation du PCS par agents CDC avec une volumétrie de 132 vacations max par an.

6.1.2 Etablissement de l'archipel Paris 13 (Austerlitz)

Adresse de la prestation	Type de prestation	Nombre d'agents	Horaires de fonctionnement du poste
72, av. P. M. France	Exploitation PCS	1 SSIAP2	H24 7J/7
	Exploitation PCS	1 SSIAP1	6h00-20h00 L-V
	Filtrage	1 ADS	7h00-20h00 L-V
2, av. P. M. France	Exploitation PCS	1 SSIAP2	H24 7J/7
	Exploitation PCS	1 SSIAP1	6h00-20h00 L-V
	Filtrage	1 ADS	7h00-20h00 L-V
	Filtrage livraisons	1 ADS	7h30-17h00 L-V
12, av. P. M. France	Filtrage	1 ADS	7h00-20h00 L-V
17, av. P. M. France	Exploitation PCS	1 SSIAP2	H24 7J/7
	Exploitation PCS	1 SSIAP1	6h00-20h00 L-V
	Filtrage	1 ADS	7h00-20h00 L-V
55, quai d'Austerlitz	Filtrage livraisons	1 ADS	7h00-17h00 L-V
2, av. P. M. France	Coordinateur	1 SSIAP3	35h00 hebdo
Toutes adresses	Polyvalent	1 SSIAP1	6h00-20h00 WE et JF

6.1.3 Contrôle d'accès

Adresse de la prestation	Type de prestation	Nombre d'agents	Horaires de fonctionnement du poste
56, rue de Lille	Ouverture	1 ADS	07h00 – 15h45 L-V
	Jour	1 ADS	08h00 – 16h45 L-V
	Fermeture	1 ADS	09h15 – 18h00 L-V

6.1.4 Evolutions prévues en cours d'exécution du marché

En cours d'exécution du marché (prévu à date mi-2027), la CDC emménagera dans 2 bâtiments en lieu et place des bâtiments parisiens. Une période de recouvrement (préservation des sites actuels et début de la garde des nouveaux bâtiments) interviendra à compter du 3^e trimestre 2026.

A la fin de l'emménagement, le lot 1 sera constitué ainsi :

Adresse de la prestation	Type de prestation	Nombre d'agents	Horaires de fonctionnement du poste
A5 – 50, av P.M. France	Exploitation PCS	1 SSIAP 2	H24 7J/7
	Exploitation PCS	1 SSIAP 2	H24 7J/7
	Exploitation PCS	1 SSIAP 1	H24 7J/7
	Exploitation PC sûreté	1 opérateur vidéo	H24 7J/7 de 6h00 à 18h00 et de 18h00 à 6h00
	Exploitation PC sûreté	1 opérateur vidéo	7h00- 19h00 L-V
	Filtrage entrée1	1 ADS	7h00-20h00 L-V
	Filtrage entrée 2	1 ADS	7h00-20h00 L-V
	Filtrage livraisons	1 ADS	6h00- 18h00 L-V
	Coordinateur A5 & A6	1 SSIAP3	35h00 hebdo
A6 – 60, av P.M. France	Exploitation PCS	1 SSIAP 2	6h00-21h00 L-V
	Exploitation PCS	1 SSIAP 2	6h00-21h00 L-V
	Exploitation PCS	1 SSIAP 1	6h00-21h00 L-V
	Filtrage entrée	1 ADS	7h00-20h00 L-V
	Filtrage livraisons	1 ADS	6h00- 18h00 L-V
A5 – contrôle d'accès	Ouverture	1 ADS	07h00 – 15h45 L-V
	Jour	1 ADS	08h00 – 16h45 L-V
	Fermeture	1 ADS	09h15 – 18h00 L-V
Toutes adresses A5 et A6	Polyvalent	1 ADS	7h00-20h00 L-V

Ces évolutions seront prises en compte dans le cadre de la clause de réexamen prévue au CCAP.

6.2 Prestations spécifiques au lot 2 (établissements d'Angers)

Adresse de la prestation	Type de prestation	Nombre d'agents	Horaires de fonctionnement du poste
Bâtiment Eblé	Exploitation PCS	1 SSIAP2	H24 et 7j/7 pour 365j/an
Bâtiment Eblé	Exploitation PCS	1 SSIAP1	H24 et 7j/7 pour 365j/an
Bâtiment Quatuor	Exploitation PCS	1 SSIAP2	6h30 à 20h30 du Lau V sauf week-end et jour fériés
Bâtiment Quatuor	Exploitation PCS	1 SSIAP1	6h30 à 20h30 du Lau V sauf week-end et jour fériés

6.2.1 Prestation de gardiennage

Les missions spécifiques des agents durant leur vacation sont contenues dans les cahiers de consignes présents aux postes de sécurité.

Les matériels et équipements à la charge du titulaire sont les suivants : quatre radios mobiles par site (4 sur quatuor Gare, 4 sur Quatuor Eblé) ayant la fonction PTI, compatible avec le réseau de la CDC.

En cas de panne du matériel, le titulaire s'engage à le remplacer dans un **délai maximum de 48 heures** ouvrées. Dans le cas contraire, il s'expose à l'application de pénalités conformément au CCAP.

6.2.2 Rôle du SSIAP superviseur

Au poste central du Bâtiment Eblé, le titulaire désigne parmi les agents SSIAP 2, un agent qui sera plus spécifiquement chargé d'une mission de supervision de la prestation en lien avec le pilotage local.

Fidélisé sur le poste, il sera notamment chargé de :

- Elaborer un module de formation pour nouveaux arrivants ;
- Accompagner les nouveaux arrivants dans leur prise de poste ;
- Assurer la formation des nouveaux arrivants, le suivi et l'évaluation ;
- Préparation des plannings ;
- Suivi des qualifications et diplôme des agents ;
- Participer à l'élaboration des consignes et veiller à leur mise à jour ;
- Participer aux réunions de pilotage ;
- Veiller au port des tenues ;
- Veiller à l'entretien, le respect et la propreté des zones de vie ;
- Participer aux missions opérationnelles (événements particuliers, sécurisation des dispositifs) ;
- Connaître et mettre à jours les docs à disposition du PCS (consignes, doc SSI, registre sécurité ...) ;
- Appliquer et faire appliquer les obligations en matière d'accessibilité aux personnes en situation de handicap.

A cet effet, le titulaire applique la politique incitative à l'égard du superviseur décrite dans son offre.

Par ailleurs, le titulaire indique, dans le rapport d'activité mensuel, le rapport de suivi de l'activité du superviseur.

6.2.3 Prestation de télésurveillance Cholet et Quatuor Gare

Il appartient au titulaire, après avoir visité les sites et l'installation du système anti-intrusion, de raccorder à ses frais la centrale de réception à son frontal de réception et de procéder aux essais de bon fonctionnement.

Le titulaire doit disposer d'une station centrale de télésurveillance (SCT) qui réponde aux exigences de la règle R31 de l'APSAD de niveau P2 au minimum.

NB : toutes les alarmes du site de Cholet et Quatuor Gare sont raccordées à la centrale de réception du PCS de Eblé et en doublon à la station centrale de télésurveillance du titulaire.

Le raccordement par le titulaire est réalisé dans des conditions de sécurité suffisantes permettant de garantir :

- Le risque d'intrusion ;
- Le risque d'incendie ;
- La disponibilité de l'installation 24h/24 et 7j/7 ;
- L'intégrité des données ;
- La confidentialité des données.

Tout dysfonctionnement de l'installation est signalé sans délai à la CDC.

Le titulaire exploite les alarmes intrusion, incendie, techniques et les éventuels défauts de l'ensemble des installations (secteur, batterie basse, autoprotection, etc.) dans le strict respect des consignes reçues de la CDC. Suivant les consignes reçues, il fait intervenir un agent de sécurité mobile afin d'effectuer une levée de doute et rédige les comptes rendus des interventions physiques.

Il assure le suivi des mises en et hors service de l'ensemble des installations.

Le suivi de cette activité est réalisé au travers du reporting mensuel.

Les sites Louis Gain, Quatuor, Cholet, et Saint Serge **devront être gérés hors heures / jours ouvrés par un centre de télésurveillance** avec une **redondance des évènements / alarmes des sites cités ci-avant au PCS Angers Eblé.**

6.2.4 Prestation d'intervention sur alarme et de levée de doute

Sur appel de l'agent du PCS, le télésurveilleur fait intervenir un agent de sécurité mobile pour effectuer une levée de doute **sur tous les sites (EBLE, Quatuor ou Cholet)**. Cet agent rend compte verbalement à l'agent du PCS du constat et de ses actions et rédige un rapport qu'il laisse dans la boîte à lettres sur place (ou sur le lieu indiqué dans les consignes). Son intervention est tracée au moyen d'un contrôleur de ronde électronique.

S'il est tenu de refaire une mise en service, il ne peut quitter le site sans s'être assuré que l'agent du PCS a bien reçu la MES (mise en service)

Le titulaire intervient dans le délai qu'il a indiqué dans son offre (maximum 60 minutes). Le non-respect de ce délai l'expose à l'application de pénalités conformément au CCAP.

Il appartient au titulaire d'équiper son intervenant des moyens nécessaires pour ce type de prestation (véhicule, moyen de communication, PTI, rondier etc.).

Dès la notification du marché, le titulaire se voit remettre contre décharge les moyens d'accès au site dont il assure la garde. En cas de perte, le remplacement du moyen d'accès est à sa charge, nonobstant son obligation d'en informer immédiatement le responsable de la CDC. En outre, il doit effectuer une reconnaissance préalable des lieux afin d'être performant dès la première intervention.

Le titulaire s'engage à faire intervenir un agent de sécurité mobile 24h/24 et 7j/7 sur tous les sites (Angers, Cholet).

6.3 Prestations spécifiques au lot 3 (établissements de Bordeaux)

6.3.1 Etablissement de Bordeaux Amédée

Adresse de la prestation	Type de prestation	Nombre d'agents	Horaires de fonctionnement du poste
Bordeaux Amédée	Exploitation PCS *	1 SSIAP2	H24 et 7j/7 pour 365j/an
Bordeaux Amédée	Exploitation PCS	1 SSIAP1	H24 et 7j/7 pour 365j/an
Bordeaux Amédée	Exploitation PCS	1 SSIAP1	19h00-7h00 L-V sauf jour fériés
Bordeaux Amédée	Exploitation PCS	1 SSIAP1	07h00-19h00 L-V sauf jour fériés
Bordeaux Amédée	Filtrage	1 ADS	7h00-19h00 L-V sauf jours fériés

* Exploitation du PCS par agents CDC avec une volumétrie de 132 vacations max par an

Les prises et fins de service pour les week-ends et jours fériés sont les suivantes :

- Prise de service du week-end : Vendredi 19H00.
- Fin de service du week-end : Lundi 7h00.

Les prises et fins de services pour les jours fériés sont les suivantes :

- Prise de service la veille du jour férié à 19h00.
- Fin de service le lendemain du jour férié à 7h00.

6.3.2 Etablissement de Mérignac

Les alarmes du site de Mérignac sont raccordées sur le PCS du bâtiment Bordeaux Amédée.

Sur appel du PCS confirmé par mail, le titulaire fait intervenir un agent de sécurité mobile pour effectuer une levée de doute. Cet agent rend compte verbalement au PCS du constat et de ses actions et rédige un rapport qu'il laisse dans la boîte à lettres sur place (ou sur le lieu indiqué dans les consignes). Son intervention est tracée au moyen d'un contrôleur de ronde électronique.

S'il est tenu de refaire une mise en service, il ne peut quitter le site sans s'être assuré que le PCS a bien reçu la MES (mise en service).

Le titulaire intervient dans le délai qu'il a indiqué dans son offre (maximum 60 minutes). Le non-respect de ce délai l'expose à l'application de pénalités conformément au CCAP.

Il appartient au titulaire d'équiper son intervenant des moyens nécessaires pour ce type de prestation (véhicule, moyen de communication, PTI, rondier etc.).

6.3.3 Rôle du SSIAP Superviseur

Au poste central du bâtiment Amédée, le titulaire désigne parmi les agents SSIAP 2, un agent qui sera plus spécifiquement chargé d'une mission de supervision de la prestation en lien avec le pilotage local.

Fidélisé sur le poste, il sera notamment chargé de :

- Elaborer un module de formation pour nouveaux arrivants ;
- Accompagner les nouveaux arrivants dans leur prise de poste ;
- Assurer la formation des nouveaux arrivants, le suivi et l'évaluation ;
- Préparation des plannings ;
- Suivi des qualifications et diplôme des agents ;
- Participer à l'élaboration des consignes et veiller à leur mise à jour ;
- Participer aux réunions de pilotage ;
- Veiller au port des tenues ;
- Veiller à l'entretien, le respect et la propreté des zones de vie ;
- Participer aux missions opérationnelles (événements particuliers, sécurisation des dispositifs) ;
- Connaître et mettre à jours les docs à disposition du PCS (consignes, doc SSI, registre sécurité ...) ;
- Appliquer et faire appliquer les obligations en matière d'accessibilité aux personnes en situation de handicap.

A cet effet, le titulaire applique la politique incitative à l'égard du superviseur décrite dans son offre.

Par ailleurs, le titulaire indique, dans le rapport d'activité mensuel, le rapport de suivi de l'activité du superviseur.

7 Prestations complémentaires (à prix unitaires)

7.1 Contenu des missions

Les prestations sur bons de commande concernent notamment des renforts de sécurité incendie et de sûreté sur l'ensemble des sites ainsi que des prestations d'agent de sécurité incendie et d'agent de surveillance lors d'événements ponctuels (tels que des privatisations d'espaces, séminaires, vernissages, réceptions, soirées événementielles, etc.).

En fonction de ses besoins (événementiel, travaux, Vigipirate attentat, manifestation hostile, etc.), la CDC peut

passer des commandes ponctuelles.

7.2 Modalités de transmission du besoin

Ces commandes sont formalisées par écrit (transmission du bon de commande par courriel) au coordinateur du titulaire ou au référent du titulaire, à charge pour lui de les diffuser à qui de droit dans l'entreprise en fonction de son organisation interne.

En cas d'urgence, la commande est faite par téléphone, confirmée par mail et régularisée par un bon de commande. Le titulaire fait alors preuve d'une grande réactivité pour fournir les moyens demandés dans un délai qui ne doit pas excéder 4 heures pour les commandes exécutables le même jour.

Pour les prestations prévisibles, du type surveillance de travaux, la CDC en informe le titulaire au moins 48h avant le début de la prestation afin de lui permettre d'organiser la mise en place de la prestation dans de bonnes conditions.

La valorisation des bons de commande est faite sur la base du BPU (Bordereau des Prix Unitaires) valant DQE (Détail Quantitatif Estimatif).

La coordination de ce service de sécurité temporaire s'effectue avec le service de sécurité présent sur site.

7.3 Délais de réalisation des prestations

Les manifestations sont confirmées au titulaire par la CDC entre 1 semaine et 24h00 avant leur tenue, la CDC est donc parfois amenée à solliciter le titulaire pour obtenir des prestations au dernier moment.

Par conséquent, il est important que le titulaire fasse preuve d'une **grande réactivité** dans le traitement des prestations sur bon de commande.

Notamment, pour chaque évènement, le titulaire doit fournir dans un délai de 24h00 maximum à la suite de la réception de la demande :

- Un devis par évènement sur la base du bordereau de prix unitaire horaire du présent marché ;
- Une facture spécifique à cet évènement.

8 Moyens humains et matériels du titulaire

8.1 Choix du personnel du titulaire

Le personnel mobilisé par le titulaire pour l'exécution des prestations doit répondre à des exigences strictes en matière de comportement, de professionnalisme et de respect des consignes spécifiques.

A minima, il est attendu du personnel :

- Une présentation et une tenue soignées, adaptées à chaque circonstance en rapport avec l'activité de la CDC ;
- Une bonne qualité d'expression orale et écrite ;
- Une bonne compréhension des directives ;
- Aisance dans l'utilisation des outils bureautique ;
- Une ponctualité irréprochable, garantissant une prise de poste dans les délais impartis ;
- Une rigueur professionnelle, assurant le respect scrupuleux des procédures en vigueur ;
- Une courtoisie, un calme, une sociabilité et une politesse exemplaires dans les interactions avec le public, les collaborateurs et les usagers ;
- Une neutralité totale, notamment en matière d'opinions personnelles, politiques ou religieuses, afin de garantir un service impartial ;
- Une confidentialité absolue concernant toutes les informations sensibles ou relatives aux activités du site ;
- Un respect strict des mesures sanitaires en vigueur, incluant l'usage des équipements de protection individuelle si nécessaire ;

- Un sens aigu des responsabilités, permettant de réagir efficacement face aux situations imprévues ou urgentes.

Le comportement, la présentation et l'exécution des missions par le personnel sont régulièrement contrôlés par la CDC. En cas de manquement aux exigences énoncées, le titulaire doit prendre les mesures nécessaires pour remédier immédiatement à la situation et, si nécessaire, procéder au remplacement de l'agent concerné. Dans le cas contraire, il s'expose à l'application de pénalités conformément aux dispositions du CCAP.

Tout manquement aux règles de sécurité ou de sûreté pour un comportement inadapté, notamment des manquements répétés, entraîne le retrait immédiat des accès des sites de la CDC. Ces manquements sont notifiés par écrit au coordinateur ou au référent. Il aura la charge d'organiser sans délai le remplacement du collaborateur défaillant.

Afin d'assurer la prestation en toutes circonstances, le titulaire précise, dès la notification du marché et pour chacun des postes, le nombre d'agents titulaires ainsi que le nombre de suppléants (ces derniers bénéficient également d'une formation préalable sur site). Le titulaire fournit à la CDC et tient à jour le trombinoscope (au format numérique) des agents affectés et affectables sur les différents sites.

Tout nouvel agent pressenti sur un poste doit au préalable être présenté au responsable sécurité de la CDC. Une attestation validant la capacité à tenir le poste est rédigée et signée conjointement par le tuteur et un membre de l'encadrement du titulaire.

8.2 Compétences et habilitations du personnel

Pour les prestations courantes incluses dans le forfait, les habilitations minimales ci-dessous sont attendues pour les agents du titulaire :

- Coordonnateur de site sécurité incendie : SSIAP 3 ;
- Chef d'équipe sécurité incendie : SSIAP 2 ;
- Opérateurs de vidéosurveillance : CCP2 du cycle de formation « Opérateur en vidéoprotection et en télésurveillance » de l'AFPA ou équivalent, CQP APS et SST ;
- Rondiers : ADS ou SSIAP 1 ;
- Référent : doit disposer de compétences managériales.

Pour les prestations sur bon de commande, suivant le type de manifestation et le nombre de participants, il est demandé des profils :

- ADS pour des missions de surveillance et gardiennage ;
- SSIAP1 et SSIAP2 pour des missions de sécurité incendie et assistance à personnes.

Tous les agents SSIAP mobilisés dans le cadre du présent marché sont titulaires **d'un diplôme PSE1 à minima ainsi que d'une habilitation électrique H0B0.**

Tous les agents ADS doivent être titulaires du SST.

Tous les agents intervenant dans le cadre du présent marché doivent être détenteurs d'une attestation correspondant à **la formation à l'accueil des personnes en situation de handicap.**

Le titulaire dispose **d'un délai maximal d'un an à compter de la notification du marché pour mettre à niveau les agents faisant l'objet de la reprise de personnel du marché précédent,** afin qu'ils satisfassent aux qualifications exigées dans le cadre de la présente prestation. Cette mise en conformité est à la charge exclusive du titulaire.

8.3 Formations du personnel

Le titulaire est tenu de sélectionner, former et encadrer son personnel afin qu'il respecte les exigences énoncées dans le présent CCTP.

Il doit veiller régulièrement à ce que le personnel affecté à chaque poste dispose des compétences et des qualifications requises, en particulier pour les missions nécessitant des certifications spécifiques (par exemple, habilitations incendie, gestion de la vidéosurveillance, etc.). Il s'engage donc à former et recycler ses agents

conformément à la réglementation en vigueur et dès le premier constat de lacunes dans le suivi d'exécution du marché. Il fournit les attestations de recyclage triennal des diplômes SSIAP et autres agréments, le cas échéant.

Aucun nouvel agent ne peut être affecté sur le site sans avoir au préalable reçu une formation en doublon avec un agent en poste dans l'établissement, selon les conditions ci-dessous :

- Pour les ADS (agents de surveillance) : 24h00 au minimum réparti sur 3 périodes de travail en présence du public ou en heures ouvrées ;
- Pour les agents SSIAP (agents de service sécurité incendie et assistance à la personne) : 36h00 au minimum réparties sur 4 périodes de travail en présence du public ou en heures ouvrées ;
- Pour les agents du contrôle d'accès : 24h00 de formation en jours ouvrés délivré par le service interne ;
- Pour les opérateurs de vidéosurveillance : 24h00 de formation en jours ouvrés délivré par le service interne.

Ces périodes doivent être représentatives des différents cycles quotidiens de travail et demeurent à la charge du titulaire.

L'ensemble des formations internes feront l'objet d'une évaluation finale conditionnant le maintien de l'agent. Dans l'hypothèse où l'évaluation ne serait pas satisfaisante, le titulaire devra proposer un nouvel agent ;

8.3.1 Formations réglementaires

Le titulaire affecte à la réalisation de la prestation un personnel **qualifié et expérimenté en rapport avec les postes à tenir**.

Tous les agents missionnés disposent à minima :

- Du CQP ;
- Du SST ou PSE niveau 1 ;
- Agents SSIAP exclusivement : d'une habilitation contre les risques électriques (H0/B0) ;
- Agents SSIAP exclusivement : d'une formation à la désincarcération délivrée par un ascensoriste ;
- Opérateurs vidéo uniquement : d'une formation « agent-vidéo » délivrée par un organisme agréé.

8.3.2 Formation générale

Le personnel affecté par le titulaire est **physiquement apte, possède un bon sens du contact, est disponible et discret**. Tous les agents ont une parfaite connaissance des procédures et consignes de sécurité / sûreté propres à leur métier et à la CDC, ainsi que des actions à entreprendre face à tout événement.

Les agents doivent impérativement savoir lire et s'exprimer convenablement en français,

Par ailleurs l'ensemble des agents doivent savoir utiliser les logiciels de bureautique courants de Microsoft.

8.3.3 Formation continue

Le titulaire met en place une politique de formation continue. Cette politique doit être en mesure d'assurer le maintien à niveau des connaissances acquises précédemment par les agents.

De manière générale, le titulaire a l'obligation permanente de s'assurer que ses agents disposent d'une formation adéquate et suffisante, tant au niveau de la sûreté que de la sécurité incendie, et de la compléter si nécessaire.

En conséquence, la CDC se réserve le droit d'exiger, aux frais du titulaire, un complément de formation jugé nécessaire suite à la constatation d'insuffisances ou de défauts dans l'exécution des consignes.

La CDC peut demander au titulaire, à tout moment au cours de l'exécution du marché, de lui transmettre son plan de formation continue. Le titulaire dispose alors de cinq jours ouvrés pour lui transmettre ce plan à jour.

Le titulaire qui ne respecte pas son plan de formation continue s'expose à l'application de pénalités telles que prévues dans les dispositions du CCAP.

8.4 Equipements du personnel

L'ensemble du personnel mobilisé pour l'exécution des prestations du présent marché doit être équipé de manière adaptée, afin de garantir une exécution optimale des missions et de répondre aux exigences de sécurité, de communication et d'efficacité.

Les équipements minimum requis sont précisés ci-après :

- Équipements spécifiques aux agents des postes de sûreté et sécurité : tous les agents doivent être dotés d'une radio mobile dédiée avec fonction PTI compatible avec le système de communication en place au sein de la CDC, coordinateur y compris ;
- Équipements spécifiques aux agents en charge des rondes :
 - Une lampe-torche d'intervention antidéflagrante, permettant de garantir une visibilité optimale lors des missions effectuées en conditions de faible luminosité ;
 - Une clé polycroisé de sécurité, pour permettre l'accès aux zones spécifiques et sécurisées nécessaires à leurs interventions ;
 - Une paire de gants d'intervention ainsi qu'un ceinturon pour les agents SSIAP
- Équipements pour les coordinateurs :
 - Un poste informatique dédié ;
 - Un téléphone portable
 - Une tablette leur permettant d'effectuer les questionnaires de contrôle des connaissances (QCM) sur poste
 - Une radio avec fonction PTI leur permettant de gérer efficacement les tâches de planification, de suivi des incidents et de communication.

L'ensemble des équipements mentionnés ci-dessus, ainsi que leur entretien, est entièrement à la charge du titulaire du marché. En cas de défaillance, d'anomalie ou de panne de l'un des équipements, le titulaire s'engage à procéder à son remplacement immédiat et à ses frais, afin d'assurer la continuité des prestations sans interruption.

Les équipements fournis doivent être conformes aux normes en vigueur et adaptés à l'usage professionnel intensif attendu. Le titulaire s'assure que le personnel est formé à l'utilisation de ces équipements et qu'ils sont disponibles en quantité suffisante pour couvrir l'ensemble des besoins opérationnels.

Le respect des exigences en matière d'équipements est régulièrement contrôlé par la CDC. Toute non-conformité peut faire l'objet de remarques ou, en cas de manquement répété, entraîner des pénalités conformément aux dispositions du CCAP.

8.5 Uniformes du personnel

Les agents doivent porter une tenue professionnelle **adaptée à leurs fonctions, garantissant à la fois leur confort, leur sécurité et une présentation soignée.**

Le titulaire fournit des tenues et chaussons conformes aux exigences du service, adaptées aux spécificités morphologiques de chaque agent afin d'assurer un ajustement optimal et une aisance dans l'exercice des missions. Ces tenues sont proposées en plusieurs coupes et tailles, permettant à chaque agent de disposer d'un vêtement adapté, avec distinction de genre. Elles sont également **adaptées aux différentes saisons**, avec des versions appropriées pour les périodes chaudes et froides, afin de garantir le bien-être des agents en toutes circonstances.

Les tenues respectent par ailleurs les normes en vigueur en matière de sécurité et d'ergonomie.

Notamment, les agents en charge des missions de sécurité incendie et de sûreté doivent être facilement identifiables par le public grâce à une tenue professionnelle soignée et adaptée à leurs fonctions.

Les tenues doivent être conçues pour répondre aux besoins opérationnels des agents et être adaptées aux missions respectives de sûreté et de sécurité incendie. Elles doivent permettre une différenciation visuelle claire avec les personnels des services de secours publics afin d'éviter toute confusion auprès des usagers ou intervenants.

Les uniformes doivent être de qualité professionnelle et maintenus en parfait état. À ce titre, ils doivent toujours être propres, repassés et exempts de défauts visibles tels que trous, déchirures ou tâches. Le titulaire s'assure que les agents disposent en permanence de tenues en bon état et adaptées aux conditions d'exercice de leurs missions. En cas de remplacement ou de renouvellement, le titulaire garantit une continuité de la qualité et de l'uniformité des tenues.

Les tenues des agents de sûreté et de sécurité incendie doivent être distinctes entre elles afin de permettre une identification rapide par le public. Elles devront être sobres et professionnelles, tout en reflétant l'image sérieuse et fiable de leurs fonctions respectives et du standing de la Caisse des Dépôts et Consignations

Chaque tenue doit comporter, à minima, le logo de la société titulaire ainsi que la mention explicite et lisible des fonctions occupées (« Sûreté » ou « Sécurité Incendie ») et les numéros de la carte professionnelle.

Le titulaire propose à la CDC, dès l'attribution du marché, pour validation, un ensemble de trois types de tenues par genre, adaptées aux conditions climatiques des différentes saisons (été, hiver, mi-saison). Ces propositions tiennent compte des besoins spécifiques des agents pour assurer confort, praticité et activités professionnelles en toutes circonstances. Une attention sera portée quant au choix des tenues qui doivent correspondre à l'environnement des bâtiments et la nature des activités de la CDC.

L'ensemble des coûts liés à l'acquisition, au renouvellement et à l'entretien des tenues est entièrement à la charge du titulaire.

Le respect des exigences en matière de tenue est régulièrement contrôlé par la CDC. Toute non-conformité peut faire l'objet de remarques ou, en cas de manquement répété, entraîner des pénalités conformément aux dispositions du CCAP.

9 Moyens mis à disposition du titulaire par la CDC

9.1 Moyens techniques

La CDC met à disposition du titulaire dans le cadre de l'exécution de sa mission les moyens techniques ci-dessous :

- Téléphone fixe ligne directe : les PCS et PLS sont dotés d'une ligne téléphonique de secours pour palier une défaillance des autocommutateurs des sites ;
- Armoires électroniques de gestions de clés et armoires non électroniques ;
- Rondier électronique : pour les sites sur lesquels des rondes de sécurité sont effectuées ;
- Installations de détection et de lutte contre incendie, intrusion, agression, problèmes techniques (la CDC assure également la maintenance de ces équipements) ;
- Main courante électronique *Guard-tek* : sur les postes informatiques ou les équipements dédiés.

Le titulaire est responsable des pertes et ou dommages causés aux matériels et moyens mis à sa disposition par la CDC pour l'accomplissement des prestations. En cas de perte ou de dommage, la remise en état ou le remplacement du matériel est entièrement à sa charge, ainsi que les conséquences financières que l'indisponibilité du matériel a entraînées.

9.2 Moyens immobiliers et logistiques

La CDC met à la disposition du titulaire les locaux et moyens nécessaires à l'accomplissement des prestations et plus précisément :

Lot	Sites	Bureaux	Vestiaires / Sanitaires	Salle de restauration / de repos
1	51, rue de Lille - 75007 PARIS		X	
1	56, rue de Lille - 75007 PARIS	X	X	X
1	59, rue de Lille – 75007 PARIS		X	

1	72, avenue Pierre Mendès-France - 75013 PARIS		X	X
1	15, quai Anatole France - 75007 PARIS		X	
1	Austerlitz 1 : 72, avenue Pierre Mendès France - 75013 PARIS		X	X
1	Austerlitz 2 : 2, avenue Pierre Mendès France - 75013 PARIS	X	X	X
1	Austerlitz 3 : Avenue Pierre Mendès-France - 75013 PARIS (nouveau bâtiment)		X	X
2	Bâtiment Quatuor – rue Auguste Gautier – 49000 ANGERS		X	X
2	Bâtiment Eblé 27 rue Jean ZAY- 49939 ANGERS		X	X
3	Bordeaux Amédée 6 place des citernes 3300 Bordeaux		X	

Des sanitaires sont présents sur chacun des postes occupés par un ADS ou à proximité.

Sur chacun des PCS, les agents de sécurité disposent soit d'une possibilité de restauration au Restaurant Inter Entreprise, soit d'un espace aménagé. S'il est pris au R.I.E, le coût du repas, à la charge de l'agent, est facturé sur la base du « tarif extérieur ».

9.3 Moyens informatiques

Suivant les sites, la CDC met à la disposition des agents du titulaire plusieurs matériels informatiques, équipés de :

- La suite bureautique ;
- L'Intranet CDC (annuaire interne) ;
- Le logiciel de gestion TRACKFORCE (sauf pour le Lot4 qui n'en dispose pas, une acquisition sera à étudier) ;
- Divers logiciels suivant les sites.

Ces postes permettent notamment la transmission de consignes sur le poste via la messagerie interne.

Pour y avoir accès, le titulaire doit faire une demande écrite au responsable sûreté de la CDC pour l'attribution, par agent, des identifiants et mots de passe. Les codes d'authentification sont personnels, confidentiels et non transmissibles. Cette demande devra être transmise 8 jours ouvrés avant l'arrivée sur site d'un nouvel agent. Dans le cas du départ d'un agent en poste accédant au réseau de la CDC, le titulaire doit le signaler dans les mêmes conditions.

L'utilisation des moyens informatiques (logiciels, messagerie...) se fait dans le respect de la Charte de sécurité des systèmes d'informations de la CDC qui est fournie avant le démarrage de la prestation. Tout non-respect de cette charte expose le titulaire à l'application de pénalités selon les dispositions du CCAP.

9.4 Moyens d'accès aux sites

La CDC met à la disposition de chacun des agents un badge photo nominatif d'accès au(x) site(s) où ils sont affectés ou susceptibles d'intervenir.

Ainsi, en fonction du poste d'affectation des agents, l'interlocuteur privilégié du titulaire (coordinateur ou référent) doit faire une demande écrite au responsable sûreté de la CDC (ou de l'équipe Immobilier- Sûreté pour son siège) pour attribution de droits personnalisés. Le moyen d'accès approprié est alors remis au personnel concerné

Le badge est personnel et ne peut, en aucun cas, être transmis à une tierce personne. Il doit être restitué immédiatement à la cessation de fonction ou d'affectation des agents.

En cas de constat d'usage indu d'un badge et / ou d'un moyen d'accès, la CDC se réserve le droit d'exclure

définitivement, le ou les mis en cause de l'ensemble des sites de la CDC. Le titulaire devra organiser le remplacement immédiat du ou des mis en cause.

Selon les sites, des clés peuvent également être confiées aux agents dans le cadre de leur fonction. Ils en assurent la garde pendant leur mission et la restitution après leurs vacances.

Le titulaire reste responsable d'une mauvaise utilisation de ces droits d'accès quelle qu'en soit l'origine (perte du badge, de clés, échange, prêt, etc.). En cas de perte, de vol ou de dégradation d'un moyen d'accès, le titulaire en avise aussitôt la CDC.

La CDC se réserve le droit de retirer un badge à un agent conformément aux dispositions présentes dans le CCTP.

Également, la CDC se réserve le droit, pour toute perte ou dégradation pendant l'exécution du marché, de mettre à la charge financière du titulaire le paiement de tout ou partie du remplacement de la ou des serrures correspondant à chaque moyen d'accès perdu.

De plus, des pénalités prévues par les dispositions du CCAP peuvent être appliquées pour le non-signallement du vol, de la perte ou de la dégradation d'un moyen d'accès.

En fin d'exécution des prestations, ou en cas de changement de personnel, le titulaire est tenu de remettre à la CDC tous les moyens d'accès obtenus.

10 Obligations respectives des parties au contrat

10.1 Obligations de la CDC

La CDC met en conformité, si nécessaire, les installations techniques et de sécurité.

Elle élabore un plan de prévention, conformément aux dispositions du Code du Travail et au décret n°92-158 du 20 février 1992. Ce plan de prévention est visé par les deux parties. Toutefois, les agents restent en tout temps sous l'autorité exclusive du titulaire, qui assume l'entière responsabilité de satisfaire à toutes les obligations sociales prévues par la législation et la réglementation en vigueur. Aucun lien de subordination ne doit exister entre le personnel affecté par le titulaire et la CDC dans le cadre du présent marché. Le respect des dispositions relatives à la législation du travail relève exclusivement de la responsabilité du titulaire.

Elle autorise le personnel d'encadrement désigné par le titulaire à accéder au site à tout moment, afin de répondre aux besoins de la prestation, notamment pour effectuer l'autocontrôle de cette dernière.

10.2 Obligations du titulaire

Le titulaire est responsable des missions définies dans le contrat qui le lie à la CDC. Par la signature de l'acte d'engagement, il s'engage donc à la parfaite exécution du marché, notamment par le biais de la **qualité du recrutement et de l'encadrement de la prestation** dans le respect des principes, des consignes et des procédures en vigueur.

10.2.1 Obligation de moyens et de résultat

Il appartient au titulaire de mettre en œuvre tous les moyens humains et matériels nécessaires, en termes de fréquence (quotidienne, hebdomadaire, mensuelle, etc.) et d'intensité (méthodes appliquées, équipements utilisés, etc.), afin d'assurer la continuité de la prestation.

Le titulaire met tout en œuvre pour garantir à la CDC une prestation de **haute qualité**.

Les descriptions des prestations à réaliser figurant dans le présent CCTP constituent le minimum attendu. Cependant, le titulaire est encouragé à proposer des compléments qu'il juge utiles pour atteindre pleinement les objectifs de qualité et de résultats fixés par le marché.

10.2.2 Obligation de mise en sécurité et sûreté des personnels

La mise en sûreté et en sécurité par le titulaire de ses personnels, ainsi que tous les moyens nécessaires à l'accomplissement de cette mission, restent et demeurent à sa charge et sous sa responsabilité. Cela concerne notamment l'obligation faite à tout employeur d'assurer la sécurité des salariés isolés pendant l'exécution des travaux dans un établissement par une entreprise extérieure, prévue aux articles L.4121-1 et suivants et R. 4512-13 du Code du travail.

10.2.3 Organisation qualité

Le titulaire traite dans son système qualité les exigences du présent marché qui le lie à la CDC.

Il rédige les consignes d'application pour les besoins d'exécution des prestations par ses agents. Les consignes d'application sont validées par le responsable sécurité de la CDC pendant la période de pré-exploitation.

10.2.4 Continuité du service

Le titulaire doit assurer en permanence, 24h/24 et 365 jours par an, de la capacité opérationnelle requise pour assurer les prestations dont il a la charge.

A cet effet, le titulaire élabore les procédures permettant la mise en place d'un Plan de Continuité d'Activité (PCA) et Plan de Continuité Entreprise (PCE). Ce dernier est appliqué dès la notification du marché.

Le PCA présente l'organisation mise en œuvre au sein de l'entreprise du titulaire pour assurer la continuité de ses activités, mais également son organisation pour assurer les obligations du présent CCTP.

Le PCE présente l'organisation mise en œuvre au sein de l'entreprise du titulaire pour assurer la continuité du suivi de la prestation.

Le titulaire est informé que la CDC peut lui demander, sur simple demande verbale et à tout moment en cours d'exécution du marché, de fournir son PCA et son PCE actualisés. Le titulaire s'exécute alors dans un délai maximum de 2 jours ouvrés. Dans le cas contraire, il s'expose à des pénalités conformément aux dispositions du CCAP.

Le titulaire établit les plannings de ses personnels d'un mois sur l'autre dans le respect de la convention collective N° 3196 et les communique au plus tard le 05 de chaque mois à la CDC. L'absence ou le retard de transmission des plannings expose le titulaire à l'application de pénalités conformément aux dispositions du CCAP.

Les agents du titulaire doivent être **en poste et opérationnels aux horaires contractuels** indiqués au présent CCTP. La CDC ne tolère aucun retard ou absence. En cas de retard ou d'absence de ses agents, le titulaire s'expose à l'application de pénalités conformément aux dispositions du CCAP.

L'obligation de service continu **ne supporte pas la moindre absence**, sur quelque poste que ce soit, y compris les pauses. Cette obligation est valable en toutes circonstances (grève des transports, blocage des voies de communication...) hors force majeure. Il en va de même pour le maintien en exploitation de l'entreprise du titulaire, face à un événement majeur (panne informatique générale, incendie des locaux...). Le titulaire est donc particulièrement vigilant au respect de cette obligation. En cas d'absence sur un poste, le titulaire s'expose à l'application de pénalités conformément aux dispositions du CCAP.

Il est entendu qu'en cas d'inexécution de la prestation ou d'absence de personnel non remplacé, le titulaire ne pourra en aucun cas facturer la prestation non réalisée.

En cas de défaillance totale ou partielle du titulaire dans l'exécution de sa mission, la CDC peut faire exécuter le service dans les conditions énoncées par les dispositions du CCAP.

10.2.5 Encadrement des agents

Le titulaire veille à la **bonne tenue et présentation de ses agents, en adéquation avec les standards de l'engagement de service « hôtellerie de bureau » de la CDC**, impliquant une posture professionnelle, courtoise et discrète en adéquation avec l'image de prestige portée par la CDC.

Ainsi, en toutes circonstances, les agents doivent adopter un **comportement exemplaire**, y compris dans des situations tendues. Toutefois, il est à noter que les agents de sécurité n'ont pas de pouvoir de police hormis le cas prévu par l'article 73 du code de procédure pénale. Ainsi, si la situation l'exige, ils font appels à la force publique, en fonction des consignes transmises par leur hiérarchie.

Les agents du titulaire sont tenus de respecter le règlement intérieur du site sur lequel ils officient, dont ils prennent obligatoirement connaissance et dont un exemplaire est laissé à leur disposition.

Le titulaire rembourse à la CDC le montant des vols ou détériorations dus à une malveillance ou sabotage de son personnel, soit directement, soit par l'intermédiaire d'une compagnie d'assurance avec laquelle il conclut une police à cet effet.

Le titulaire veille à faire respecter à son personnel l'interdiction d'être distrait de son obligation de surveillance (notamment par l'utilisation personnelle d'appareils de radio, téléphonie, vidéo, audio etc.).

Tout agent auteur de faits délictueux, frauduleux ou contraires à l'éthique professionnelle (tels que vol, falsification, dissimulation d'incident, violences verbales ou physiques, etc.) est immédiatement et définitivement exclu de l'exécution du présent marché. De la même manière, la CDC est en droit de demander au titulaire d'exclure un agent en cas de récidive de manquements aux obligations contractuelles comme mentionné dans le CCAP (article 12.3 concernant les pénalités).

Un agent exclu peut en aucun cas être réaffecté à la CDC par le titulaire, y compris sur une autre prestation relevant d'un lot distinct du marché ou d'un autre marché. Le titulaire s'engage à écarter sans délai tout collaborateur concerné et à en informer immédiatement la CDC. Il appartient exclusivement au titulaire d'assumer la pleine responsabilité de la gestion de ses ressources humaines, y compris les procédures disciplinaires et les décisions afférentes. La CDC n'a pas vocation à fournir les éléments de preuve nécessaires à ces démarches, ni à se substituer au titulaire dans ses obligations d'employeur.

10.2.6 Devoir de conseil

Tout au long du marché, le titulaire assiste et conseille la CDC.

Il doit notamment :

- Evaluer la situation spécifique de la CDC, y compris l'environnement et les risques potentiels et signaler par écrit tout incident prévisible, dès lors qu'il peut les déceler, et anticiper les conséquences ;
- Formuler des recommandations spécifiques adaptées à la situation de la CDC, pouvant inclure des mesures préventives et correctives ;
- Informer la CDC sur les différentes options de gardiennage disponibles, les méthodes utilisées, les matériels éventuels et les précautions à prendre ;
- Informer la CDC de toute évolution technique en termes de matériels ou de méthodologies ;
- Se montrer disponible pour répondre aux questions de la CDC.

10.2.7 Signalement des anomalies

Le titulaire signale par écrit (mail, courrier ou tout autre support convenu) toutes les anomalies constatées lors de ses interventions, en portant une attention particulière aux aspects liés à la sécurité des sites surveillés.

Ces signalements doivent inclure, sans s'y limiter :

- Les défauts de fonctionnement des équipements de sécurité, tels que les alarmes incendie, extincteurs, détecteurs de fumée ou autres dispositifs de prévention ;
- Les anomalies sur les dispositifs d'accès, y compris les défaillances des serrures, lecteurs de badges, portes automatiques ou barrières de contrôle ;
- Les dégradations diverses nécessitant une intervention de maintenance, telles que les détériorations des portes, fenêtres, murs, clôtures ou mobilier urbain ;

- Les défauts d'éclairage susceptibles de compromettre la sécurité des lieux, en particulier dans les zones d'accès, les parkings ou les espaces de circulation ;
- Les bris ou défauts de vitrages pouvant faciliter des intrusions ou représenter un danger pour les occupants du site ;
- Les signes d'effraction, de tentative d'intrusion ou tout autre incident compromettant la sûreté des sites surveillés ;
- Les vols, disparitions suspectes ou comportements anormaux observés lors des rondes ou des opérations de surveillance ;
- Les pannes affectant les dispositifs de communication, les systèmes de vidéosurveillance ou les équipements de contrôle des accès ;
- Toute autre anomalie, dysfonctionnement ou situation pouvant nuire à la sécurité des personnes, des biens ou à l'intégrité des infrastructures surveillées.

Le titulaire s'engage à consigner avec précision les anomalies constatées et à les transmettre sans délai au représentant désigné par la CDC, afin de permettre une prise en charge rapide des dysfonctionnements ou incidents identifiés. Ces signalements doivent inclure une description claire de l'anomalie, sa localisation, la date et l'heure de son constat ainsi que, si possible, une photographie ou tout autre élément permettant d'en faciliter l'évaluation et le traitement.

En cas d'anomalie urgente ou présentant un danger immédiat, le titulaire contacte immédiatement le représentant de la CDC ou tout autre interlocuteur désigné, en complément du signalement écrit.

10.2.8 Interlocuteur privilégié (un par lot)

Le titulaire est tenu de mettre en place une permanence téléphonique 24h/jour, 365j/an, avec possibilité de joindre immédiatement un cadre responsable ayant autorité pour prendre toute décision sur le champ.

Pour chaque lot, le titulaire désigne un référent général de la prestation.

Le référent est chargé de l'interface entre les pilotes de la prestation à la CDC et les équipes de terrain. Il participe aux réunions mensuelles d'activité.

La personne désignée référent est **un cadre responsable** ayant autorité pour **prendre toute décision SUR-LE-CHAMP**.

Le référent est l'interlocuteur privilégié dont le rôle est notamment le suivant :

- Être joignable par téléphone les jours ouvrés, pour le traitement des demandes d'informations ponctuelles, les échanges sur les événements et leur traitement,
- Fournir et exploiter les données statistiques de l'exécution de l'ensemble des prestations du présent marché ;
- Informer spontanément et systématiquement la CDC des difficultés de gestion et des problèmes rencontrés sur les lieux objet du présent marché.

En complément, le titulaire doit également :

- Désigner un remplaçant identifié et compétent capable d'assurer l'ensemble de ses missions en cas d'absence ou d'empêchement ;
- Alerter immédiatement la CDC en cas d'indisponibilité prolongée ou imprévue du référent désigné, tout en s'assurant que le remplaçant soit opérationnel pour garantir la continuité du service.

Cette fonction est cruciale pour garantir la bonne exécution du marché. Le référent unique a également pour mission de piloter et coordonner les actions des différentes parties impliquées côté titulaire, notamment les co-traitants et sous-traitants, et de représenter ces derniers en leur nom auprès de la CDC.

10.2.9 Respect de la législation

Le titulaire s'engage au strict respect des réglementations applicables à sa profession en termes de qualifications, produits, applications et méthodologies d'intervention.

Toute évolution de la réglementation en la matière, pendant l'exécution du présent marché, s'impose au titulaire, sans que celui-ci ne puisse opposer une demande de modification du marché pour prendre acte de ce changement. Toute évolution réglementaire impactant le présent marché doit être portée à la connaissance de la CDC.

Le titulaire ne peut se prévaloir, durant la durée du marché, d'une quelconque ignorance des clauses contractuelles et d'une manière générale de toute la réglementation inhérente à son activité. Sa responsabilité est engagée en cas de dommages résultant du non-respect des règles afférentes à sa profession.

10.2.10 Respect de la confidentialité

Le titulaire doit maintenir la confidentialité liée à la communication de documents et renseignements qui lui auront été donnés à l'occasion de l'exécution de ce marché (clefs ou badges des établissements, numéros de code, etc.).

À ce titre, le titulaire veille à ce que ses agents adoptent en toute circonstance **un comportement conforme aux règles déontologiques applicables aux missions de sécurité privée**, telles que définies notamment aux articles R.631-1 à R.631-33 du Code de la sécurité intérieure, ou à toute disposition réglementaire qui viendrait s'y substituer ou les compléter en cours d'exécution du marché.

Il doit sans délai avertir la CDC de toute violation de la confidentialité. La responsabilité du titulaire peut être engagée en cas de manquement aux consignes de la part de son personnel en matière de contrôle d'entrées ou de sorties de personnes, ainsi qu'en matière de contrôle de sorties de documents ou d'informations de toutes natures, objets et matériaux par ces mêmes personnes.

Les salariés et partenaires du titulaire :

- S'obligent à la plus grande discrétion et à respecter rigoureusement le secret professionnel pendant la durée et au-delà du terme du présent marché ;
- S'oblige au devoir de réserve
- S'engagent à restituer matériels et documents, soit à la demande de la CDC, soit en cas de rupture du contrat les liant au titulaire ;
- S'interdisent la production totale ou partielle de documents ou matériels pour un usage personnel ou illicite et d'en faire bénéficier quiconque pendant la durée et au-delà du terme du marché.

Les informations, quel qu'en soit le support, y compris les logiciels informatiques que la CDC remet au titulaire pour l'exécution du contrat, sont et restent la propriété de la CDC. Le titulaire n'est autorisé à les utiliser que pour l'exécution des tâches qui lui incombent au titre du présent contrat, et s'engage à les retourner sans délai au représentant de la CDC dès la fin dudit marché.

Le titulaire s'engage à ne pas divulguer ou à éviter de laisser divulguer les informations obtenues dans le cadre du présent marché et même de manière plus générale, les résultats générés dans le cadre de l'exécution du marché, et ce même après sa date d'achèvement.

Le titulaire s'engage à respecter le Code de Déontologie des Personnes Physiques ou Morales exerçant des Activités Privées de Sécurité (décret n° 2012-870 du 10 juillet 2012), et notamment son article 9 : *« Sous réserve des cas prévus ou autorisés par la loi, les acteurs de la sécurité privée respectent une stricte confidentialité des informations, procédures techniques et usages dont ils ont connaissance dans le cadre de leur activité. Ils s'interdisent de faire tout usage de documents ou d'informations à caractère interne dont ils ont eu connaissance, dans l'exercice de leurs fonctions, chez un ancien employeur ou maître de stage, sauf accord préalable exprès de ce dernier ».*

Aucun renseignement sur la nature et les déploiements du présent marché ne doit être communiqué.

Les éventuels moyens informatiques mis en œuvre par le titulaire pour l'exécution de ses obligations contractuelles, et notamment les postes de travail et outils de sauvegarde, seront conformes aux règles de sécurité définies par la CDC. Sauf procédure exceptionnelle approuvée par la CDC, il n'est pas utilisé de support de stockage magnétique ou électronique externe (clé USB, disque amovible ou autre).

Le titulaire s'engage, au choix de la CDC, à restituer à cette dernière ou à détruire l'intégralité des documents dont il a pu avoir connaissance dans le cadre du marché. Dans ce cas, le titulaire doit, à première demande, fournir une attestation à la CDC garantissant qu'il a bien procédé à cette destruction. Il est toutefois autorisé à conserver une copie unique des documents strictement nécessaires à titre d'archive, et uniquement à des fins de respect d'obligations légales, comptables ou réglementaires ; cette copie doit être conservée dans des conditions strictes de confidentialité.

La violation des engagements du présent article du CCTP par le titulaire, outre les sanctions prévues par les dispositions du CCAP, pourra entraîner à son encontre l'application des dispositions du code pénal relatives au secret.

11 Suivi de la prestation

Le titulaire s'engage à assurer un suivi permanent de l'exécution des missions qui lui sont confiées et d'en apporter la preuve principalement dans le cadre :

- Du contrôle de la qualité de ses prestations ;
- Des activités de gestion et de management de son personnel.

11.1 Contrôle de la prestation

Le contrôle des prestations revient au titulaire, qui doit impérativement vérifier la bonne exécution de celles-ci dans les conditions décrites ci-dessous de manière régulière et pendant toute la durée du marché, au risque de s'exposer à l'application de pénalités prévues par les dispositions du CCAP.

Le contrôle des prestations est effectué par le titulaire de manière aléatoire et sans information préalable des agents.

La nature des contrôles fait l'objet d'une instruction, qui cadre les domaines évalués par le contrôleur, notamment :

- La présence opérationnelle des agents ;
- La présentation et la tenue des agents ;
- La qualification des agents ;
- La connaissance et l'application des consignes ;
- La connaissance des sites
- La présence, le bon état de fonctionnement et la bonne utilisation du matériel (qu'il soit fourni par le titulaire ou par la CDC) ;
- La bonne tenue des divers documents, registres, et de la main courante ;
- La vigilance des agents ;
- Le parcours des rondes, lieux et temps ;
- Tout autre élément de contrôle nécessaire à la bonne exécution de la mission. Indicateur de performance

Le titulaire fait état du nombre de contrôles aléatoires effectués dans le cadre du reporting mensuel établi.

Notamment, il est attendu du titulaire de **réaliser a minimum le nombre de contrôles mentionné ci-dessous** :

- Pour le lot 1 : 10 agents contrôlés par mois et par lot minimum
- Pour les lots 2 et 3 : 5 contrôles par mois et par lot minimum

En complément de ces contrôles, la CDC peut mener ses propres contrôles et notamment de prise et de libération de poste, au travers de tous moyens à sa disposition. Il s'agit ainsi d'organiser un contrôle contradictoire.

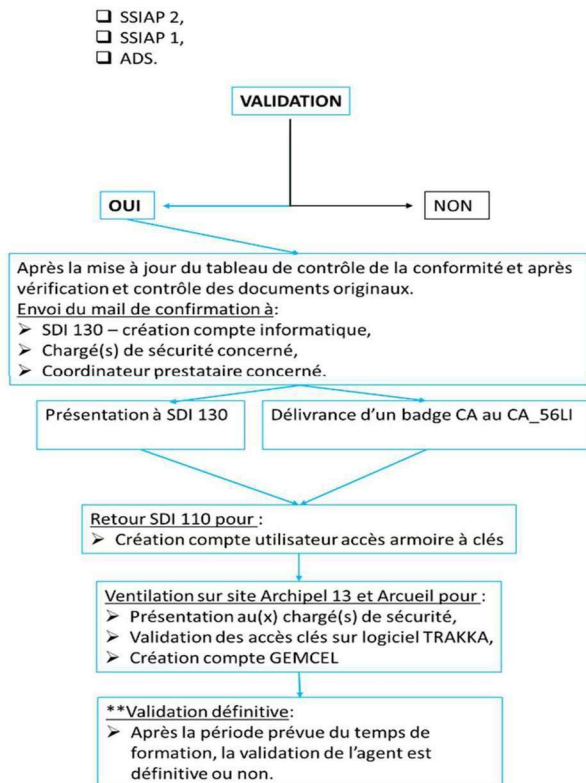
11.2 Contrôle de conformité des agents

La CDC procède à un contrôle de conformité de tous les agents du titulaire avant toute prise de fonction ou de poste. **Ce contrôle est effectué pour les agents du titulaire ET les agents des sous-traitants éventuels du titulaire.**

La CDC se réserve le droit de refuser une proposition d'agent faite par le titulaire en fonction du résultat de ce contrôle.

Pour information, l'arbre décisionnel de la CDC est le suivant :

PRESENTATION D'UN NOUVEL AGENT PRESTATAIRE à SDI 110 :



**Validation de l'agent par les chargés de sécurité :

Site :

Nom de l'agent	Poste	Validation		***Critère (0 à 3)	Commentaire du chargé de sécurité
		OUI	NON		
Exemple : M. X	ADS	OUI		0	Agent présentant des qualités.....

***Critères :

- 0 : Agent présentant de très bonne qualité
- 1 : Agent satisfaisant
- 2 : Agent moyen
- 3 : Agent à surveiller

11.3 Indicateurs de performance

Afin d'évaluer la performance du titulaire dans le cadre de son obligation de résultat, la CDC définit des indicateurs spécifiques. Ces derniers sont évalués lors des bilans mensuels.

Les indicateurs que la CDC souhaite suivre sont principalement les suivants :

- Taux de conformité des prises de poste
- Taux de réalisation des rondes planifiées
- Taux de prise en compte des incidents
- Taux de conformité de la tenue et de la présentation des agents
- Taux de réussite aux contrôles de connaissance délivrés par le titulaire
- Taux d'encadrement opérationnel des agents
- Taux de suivi de l'activité du superviseur

Des critères complémentaires comme la mise à jour documentaire, les obligations en matière de sécurité, les engagements RSE (Responsabilité Sociétale des Entreprises), l'envoi en temps et en heure des livrables attendus, la bonne organisation des réunions de suivi, la proposition ou non d'actions correctives, etc. pourront également être intégrés à ce dispositif de suivi de la performance.

Toutefois, le contenu exact des indicateurs, les modalités de traçabilité et les modalités de mise en place et de suivi seront définis par la CDC lors de la période de pré-exploitation du marché après échange et concertation avec le titulaire.

12 Déroulé de la vie du contrat

Il est attendu du titulaire qu'il apporte une attention particulière à son intégration au sein de l'organisation de la CDC.

12.1 Réunion de lancement

Dès la notification du marché, le titulaire organise une réunion de démarrage de la prestation avec la CDC, à laquelle il participe obligatoirement ainsi que ses éventuels sous-traitants.

Il est prévu de réaliser une réunion de lancement par lot.

Dans ce cadre, le titulaire présente à la CDC, en cohérence avec son offre, l'équipe opérationnelle mise en place pour l'exécution du marché, à savoir :

- L'organisation qu'il entend mettre en place pour l'exécution des prestations du contrat (notamment l'articulation entre le titulaire et ses sous-traitants) ;
- La liste du personnel (astreinte comprise) qu'il compte mettre en place pour l'exécution des prestations du contrat ainsi que leurs habilitations. La liste doit comporter les adresses mail et les numéros des téléphones professionnels. Celle-ci peut être ajustée tout au long de la période de pré-exploitation.

Pour rappel, le titulaire doit obligatoirement respecter la mise en place des effectifs telle que prévue dans le présent CCTP et dans son offre technique, en quantité et qualité.

12.2 Période de pré-exploitation ou de préparation

12.2.1 Définition et objectifs

La période de pré-exploitation prépare le transfert d'activité. Elle précède donc le transfert de la responsabilité d'exploitation. Elle doit être mise à profit pour :

- Mettre en place les modes de fonctionnement avec la CDC ;
- Organiser la reprise de personnel ;
- Préserver et garantir le service sans dégradation des prestations au jour de l'exploitation opérationnelle.

Le titulaire met cette période à profit pour déployer son savoir-faire, son ingénierie et ses outils d'exploitation. Pendant cette période, le titulaire assure une cohérence d'actions entre ses équipes et la CDC.

Notamment, des déplacements sur chaque site sont réalisés pendant cette période pour permettre au titulaire de repérer les lieux, de formuler des éventuelles remarques, et d'installer et de mettre en route le matériel nécessaire à sa prestation.

Le titulaire doit faire part à la CDC de tous manques et obstacles de nature à empêcher ou freiner son activité durant cette phase (ex : documents manquants, plans erronés...). Le titulaire propose des actions correctives afin de remédier à ces manquements.

Pour le titulaire, cette phase du marché a notamment pour but de :

- Identifier les contraintes d'accès aux différents sites ;
- Formuler les demandes éventuelles d'agrément des sous-traitants ;
- Réaliser les Inspections Communes Préalables du Titulaire et de ses sous-traitants ;
- Signer le Plan de Prévention ;
- Rédiger un Plan d'Assurance Qualité ;
- Préparer les outils d'organisation et de gestion de la prestation (trames de livrables types etc.) ;
- Obtenir les moyens d'accès dédiés aux sites ;
- Organiser la reprise de personnel avec le titulaire déjà en place.

Pour chaque défaut signalé, le titulaire propose un plan d'action et une planification de ses actions, soumis à l'approbation de la CDC.

12.2.2 Durée de la période de pré-exploitation

La période de pré-exploitation démarre à la notification du marché jusqu'à la date d'échéance du contrat en cours (**date fixée au moment de la publication du marché au 17 novembre 2025 pour l'ensemble des lots**).

12.2.3 Recouvrement avec les titulaires sortants et reprise de personnel

La CDC communique au titulaire entrant les coordonnées du titulaire sortant.

Il est demandé au titulaire entrant d'assurer le recouvrement avec le titulaire sortant sur chaque lot. Notamment, le titulaire entrant est responsable des démarches de reprise de personnel.

Le titulaire entrant renonce à tout recours à l'encontre de la CDC lié à la procédure de reprise des personnels et fait son affaire des contacts avec le titulaire sortant.

Le titulaire dresse une liste d'éléments à récupérer auprès du titulaire sortant et en présente une version à jour lors de chaque réunion de suivi de la période de pré-exploitation pour informer la CDC de sa progression.

12.2.4 Réunions de suivi de la période de pré-exploitation

Pendant la période de pré-exploitation, une réunion se tient chaque semaine entre l'interlocuteur privilégié du titulaire et le responsable sécurité de la CDC pour s'assurer de bonne prise en compte du marché et de l'ensemble des pièces contractuelles et vérifier la bonne mise en œuvre de la prestation (application des procédures et des consignes, fourniture des matériels et des équipements, ...).

12.3 Période d'exécution contractuelle

Les réunions mentionnées ci-dessous sont obligatoires pour le titulaire. En cas d'absence ou de retard, le titulaire s'expose à l'application de pénalités conformément aux dispositions du CCAP.

12.3.1 Réunions mensuelles de suivi

Une fois la période de pré-exploitation terminée, des réunions mensuelles entre le titulaire et la CDC sont organisées par le titulaire suivant un calendrier établi pour l'année. Leur programmation et leur durée sont fixées par le planning d'exécution des prestations.

L'ordre du jour est proposé par le titulaire au moins 48h à l'avance et validé par la CDC.

Ces réunions ont pour objectif d'assurer un lien régulier entre le titulaire et la CDC et de présenter le rapport mensuel d'activité en insistant sur les indicateurs de performance, le déroulement des prestations et les problèmes à porter à la connaissance de la CDC pour la prise de décisions.

Le titulaire s'assure de la satisfaction de la CDC à travers plusieurs axes :

- La conformité des prestations au contrat ;
- Les consignes d'application, voire les moyens de sécurité déployés ;
- Les améliorations de la prestation qui lui semble nécessaire ou appropriée ;
- En cas d'insatisfaction, il propose des actions correctives, qui doivent être validées par écrit par les deux parties ;
- Il apporte toute information nécessaire sur le déroulement courant du service et des événements.
- Il propose des délais de mise en œuvre en cohérence avec les points abordés.

Le titulaire propose également des actions de progrès, à travers des plans d'action adaptés, permettant l'amélioration de la qualité de la prestation notamment :

- La communication et l'image ;
- L'organisation ;
- Les protocoles et méthodologies ;
- La technique et la sécurité ;
- Les relations humaines ;
- Les améliorations techniques, etc.
- Il propose des délais de mise en œuvre en cohérence avec les points abordés

A chaque réunion, le titulaire établit un compte-rendu dans lequel sont consignés l'accord général des parties sur le compte-rendu précédent ainsi que les observations et réserves qu'il transmet au plus tard **10 jours calendaires** après la réunion.

12.3.2 Point journalier (pour le lot 1 exclusivement)

Des points quotidiens avec le ou les coordinateurs sont organisés pour le suivi journalier de la prestation.

12.3.3 Réunion de bilan annuelle

La dernière réunion mensuelle de l'année en cours sert de bilan annuel de l'année passée et définit un plan d'actions pour l'année suivante.

12.3.4 Réunions supplémentaires non-programmées

En plus des réunions mentionnées ci-avant, la CDC se réserve le droit de « provoquer » une rencontre avec le titulaire, à laquelle celui-ci doit obligatoirement participer, afin d'examiner d'éventuels dysfonctionnements dans la mise en œuvre et/ou la qualité des prestations.

12.4 Fin du marché

A la fin du marché, le titulaire assure la passation avec le nouveau titulaire dans le cadre d'une période de pré-exploitation.

Le titulaire s'engage, lors de cette période, à se rendre disponible et à l'écoute du titulaire entrant afin de faciliter la mise en œuvre des prestations. De plus, **le titulaire s'engage à mettre à disposition du titulaire entrant les informations et livrables nécessaires à la bonne exécution de la prestation, notamment les éléments liés à la reprise des personnels.**

Le titulaire s'engage à restituer à la CDC, avant la date de fin du marché et dans un délai maximal de deux mois, l'ensemble des données de la CDC liées à l'exécution du marché. Celles-ci sont archivées sur la plateforme Oodrive. De plus, le titulaire restitue également tout programme, matériel ou autre logiciel qui lui a été fourni par la CDC dans le cadre de ce marché.

13 Livrables

13.1 Planning de programmation des réunions mensuelles et comptes-rendus

Dès la notification du marché et à chaque date anniversaire de notification du marché, le titulaire propose pour validation à la CDC le planning des réunions mensuelles de suivi d'exécution du marché pour l'année à venir, qui le valide.

A chaque réunion, le titulaire établit un procès-verbal sur lequel sont consignés l'accord général des parties sur le procès-verbal précédent ainsi que les observations et réserves qu'il transmet au plus tard **15 jours calendaires** après la réunion à la CDC.

13.2 Rapport d'activité mensuel

Le titulaire fournit des statistiques mensuelles reprenant, sous forme de tableaux clairs et exploitables informatiquement (type format Excel ou Calc), les informations suivantes (liste non-limitative) :

- Le suivi des équipements techniques de sûreté et de sécurité (pannes, défauts, indisponibilités, etc. en précisant la date, l'heure de l'évènement, la description de l'évènement, les actions réalisées et les dates/heure de réalisation...);
- Le nombre et le suivi des interventions humaines et leurs causes (sûreté et sécurité);
- Le suivi des alarmes anti-intrusion et incendie;
- Les incidents de toutes sortes et les propositions de mesures à mettre en place pour y remédier;

- L'état des lieux des contrôles aléatoires de prestation réalisés ;
- L'état des lieux des missions de contrôle qualité de la prestation (fiches de non-conformités constatées notamment) ;
- Les indicateurs d'activité, de performance et de risque ainsi que leurs évolutions sur la période
- Le suivi de l'activité de superviseur.

Ces statistiques sont transmises lors de la réunion mensuelle du mois suivant le mois concerné.

13.3 Autres livrables

Dès la fin de la période de pré-exploitation du marché, le titulaire transmet à la CDC :

- Les consignes d'application pour les besoins d'exécution des prestations par ses agents ;
- Le trombinoscope numérique des agents affectés et affectables ;
- Les attestations de qualification, de formation et de certification de ses agents ;
- Son Plan de Continuité d'Activité ajusté.

Il transmet également lors des réunions mensuelles de suivi d'exécution de la prestation l'ensemble des livrables mis à jour le cas échéant (notamment, les attestations de recyclage triennal des diplômes SSIAP et autres agréments).

Une fois par an, lors de la réunion de bilan annuelle, le titulaire transmet son bilan carbone annuel.

13.4 Tableau récapitulatif des livrables

Nom	Contenu	Délai de transmission
Planning de programmation des réunions mensuelles	Planning des réunions mensuelles de suivi d'exécution pour l'année à venir	Dès la notification puis une fois par an à chaque date anniversaire de notification du marché
Procès-verbal des réunions mensuelles de suivi d'exécution	- Accord général des parties sur le procès-verbal précédent - Observations et réserves diverses formulées pendant la réunion	Au plus tard 15 jours calendaires après la réunion à la CDC
Rapport d'Activité Mensuel	Statistiques mensuelles concernant le mois précédent : - Le suivi des équipements techniques de sûreté et de sécurité (pannes, défauts, indisponibilités, etc. en précisant la date, l'heure de l'évènement, la description de l'évènement, les actions réalisées et les dates/heure de réalisation...) ; - Le nombre et le suivi des interventions humaines et leurs causes (sûreté et sécurité) ; - Le suivi des alarmes anti-intrusion et incendie ; - Les incidents de toutes sortes et les propositions de mesures à mettre en place pour y remédier ; - L'état des lieux des contrôles aléatoires de prestation réalisés ; - L'état des lieux des missions de contrôle qualité de la prestation (fiches de non-conformités constatées notamment) ;	Lors de la réunion mensuelle de suivi d'exécution du mois suivant le mois concerné

	<ul style="list-style-type: none"> - Les indicateurs d'activité, de performance et de risque ainsi que leurs évolutions sur la période - Le suivi de l'activité de superviseur 	
CR des interventions de levée de doute	Rapport de réalisation d'intervention de levée de doute dans le cadre des missions de télésurveillance (lots 2 et 3)	Transmission immédiate après la fin de l'intervention dans la boîte aux lettres sur site + suivi des statistiques dans la réunion de suivi mensuelle
Plan de formation continue	Détail du plan de formation continue mis en place	A tout moment en cours d'exécution du marché sur demande de la CDC, dans les 5 ouvrés au maximum après la demande

14 Espace client digital

Afin de centraliser l'ensemble des documents et données nécessaires dans le cadre du présent marché (plannings des agents, fiches de profil, diplômes, etc.), ainsi que les livrables, la CDC met à disposition du titulaire un espace d'échange digital, Oodrive. Tous les documents relatifs à l'exécution des prestations devront être disponibles sur cet outil.

En complément, le titulaire peut mettre à disposition de la CDC un espace client dédié sur son intranet. Cet accès est sécurisé de manière à garantir l'intégrité et la confidentialité des données consultées : les comptes délivrés par le titulaire (authentifiant et mot de passe) sont personnels à chaque accédant désigné par les représentants de la CDC. La CDC s'assure à la notification du marché du niveau satisfaisant de sécurisation de l'application fournie par le titulaire et de sa politique de gestion des mots de passe.

15 Démarche RSE

Le respect de l'environnement, composante du développement durable, est une valeur fondamentale à laquelle le Groupe Caisse des Dépôts adhère, au même titre que les volets social et sociétal que celui-ci se doit de porter. Dans ce cadre, pendant toute la durée du marché, le titulaire accepte une évaluation de ses pratiques RSE, sur la base du bilan RSE annuel. Si le résultat de l'évaluation RSE n'atteint pas les exigences mentionnées dans le présent CCTP, il s'engage à mettre en œuvre des mesures correctives dans un délai raisonnable et à être réévalué.

A l'issue de l'exécution du marché, un bilan de l'exécution des clauses RSE pourra être effectué.

15.1 Développement durable

Le titulaire intègre obligatoirement les actions environnementales suivantes dans le cadre de sa prestation :

- Optimisation des déplacements des agents : recours à l'utilisation de modes de transport écoresponsables (véhicules électriques ou hybrides, vélos pour les petits périmètres, co-voiturage) ;
- Pour répondre aux exigences de RSE et promouvoir des pratiques écoresponsables, il est attendu du titulaire qu'il sensibilise les agents qui interviennent sur les sites de la CDC :
 - Consommation énergétique : il conviendra de sensibiliser les agents à l'importance d'éteindre les lumières et les équipements non utilisés dans les postes de sécurité et les PC de surveillance, ainsi que dans les lieux de passage.
 - Gestion thermique des bâtiments : dans le même sens, une attention particulière sera apportée à la sensibilisation des agents sur l'importance de fermer les portes et fenêtres pour éviter les pertes thermiques dans les bâtiments.
 - Réduction des déchets et tri sélectif : sensibilisation des agents à la réduction des déchets et à la gestion des déchets dangereux (déchets électroniques, réduction des consommables).

- Sensibilisation continue : intégration d'un module de formation sur les bonnes pratiques environnementales dans le plan de formation des agents.
- Les équipements utilisés pour le gardiennage et la sécurité concourent à la réduction de l'empreinte carbone de la CDC : utilisation de batteries rechargeables, technologies LED, équipements et matériaux issus du réemploi ou du recyclage. Une attention particulière sera portée à la prolongation de la durée de vie des équipements.
- La gestion responsable des uniformes :
 - Les uniformes doivent être fabriqués à partir de textiles écoresponsables, tels que des fibres organiques (coton bio, lin) ou des matériaux recyclés (polyester recyclé).
 - Les tenues doivent être conçues pour être durables et résistantes (exemple : coutures renforcées, tissus résistants à l'usure...)
 - Exutoire durable des anciens uniformes : il est attendu du titulaire qu'il établisse un système de collecte permettant aux employés de retourner leurs vêtements professionnels usagés afin de leur assurer une seconde vie (réemploi ou recyclage)
- Réduction des consommables : dans le cadre de l'exécution du présent marché, le titulaire s'engage à mettre en œuvre des mesures visant à réduire l'utilisation des consommables. À ce titre, les actions suivantes devront être mises en place :
 - Optimisation des outils numériques : passage à une gestion 100 % numérique des rapports et consignes de sécurité pour limiter l'usage du papier ;
 - Recours à des solutions durables : le titulaire s'engage à privilégier l'utilisation de produits et matériaux durables, recyclables ou réutilisables, et à réduire l'usage de produits à usage unique.

15.2 Volet social

Le titulaire intègre obligatoirement les actions sociétales et de responsabilité sociale suivantes dans le cadre de sa prestation :

- Garantir le bien-être au travail : en favorisant un environnement de travail sain, respectueux et exempt de toute forme de harcèlement ou de discrimination ;
- Garantir des conditions de travail respectueuses des agents (réduction des déplacements inutiles, horaires adaptés, prévention des risques psychosociaux) ;
- Elaborer et mettre en œuvre un plan de formation continue pour le personnel, afin de développer les compétences professionnelles des agents, incluant des formations sur les nouvelles technologies de télésurveillance et les pratiques respectueuses de l'environnement ;
- Maintenir les compétences des agents à jour avec les évolutions réglementaires, technologiques et opérationnelles dans le secteur de la sécurité et de la télésurveillance ;
- Promouvoir, dans la mesure du possible, des programmes d'éducation ou d'alphabétisation, destinés aux agents rencontrant des difficultés en la matière ;
- Garantir l'égalité des chances et la diversité, en appliquant une politique d'inclusion et en favorisant l'embauche de profils diversifiés (notamment, il est particulièrement vigilant à l'égalité hommes-femmes) ;
- Favoriser l'insertion professionnelle en recrutant, lorsque c'est possible, des personnes en difficulté d'accès à l'emploi ;
- Encourager le dialogue social, en instaurant des mécanismes de concertation réguliers avec les employés et leurs représentants.

15.3 Bilan carbone

Afin de répondre aux engagements RSE de la CDC et permettre de calculer le bilan carbone des opérations/prestations, le titulaire s'engage également à transmettre annuellement au représentant de la CDC le bilan des émissions de gaz à effet de serre liées aux déplacements dans le cadre du présent marché.

Ainsi, tout déplacement effectué dans le cadre de la prestation devra être enregistré, en mentionnant les distances parcourues et les moyens de transport utilisés.

15.4 Livrables attendus du RSE

Le présent article fait état de la liste minimale de livrables que le titulaire doit remettre dans le cadre de l'exécution de sa mission. Ces données concernant les déplacements sont à adresser semestriellement au représentant de la CDC au cours des mois de juin et de décembre de l'année en cours. Toutefois, le titulaire est libre de produire et de présenter tout livrable supplémentaire qu'il estime important dans le cadre de la réalisation de sa mission.