

CAHIER DES CLAUSES TECHNIQUES PARTICULIERES

Accord-cadre pour des prestations de sécurité et
de gardiennage pour les sites de la CCI GRAND
HAINAUT

Réf. : CCIR-DRA-2025-59

ARTICLE 1. NOM ET ADRESSE DE L'ACHETEUR PUBLIC

CCI de région Hauts-de-France
299 BOULEVARD DE LEEDS
CS 90028
59031 LILLE CEDEX

Représentée par son Président, ou toute personne ayant eu une délégation préalable.

ARTICLE 2. GENERALITES

2.1 OBJET DE L'ACCORD-CADRE

Le présent accord-cadre a pour objet la réalisation de prestations de surveillance et de gardiennage ainsi que des prestations de sécurité incendie pour la Chambre de Commerce et d'Industrie du Grand Hainaut.

Les prestations doivent permettre de surveiller l'accès aux différents locaux et sites de la CCI Grand Hainaut, de prévenir, intervenir et contrôler toute action suspecte sur les sites, accueillir, renseigner, filtrer toutes personnes qui en demandent l'accès et secourir tout individu en difficulté ainsi qu'assurer la sécurité incendie.

2.2 ENJEUX DE L'ACCORD-CADRE

Différentes prestations sont prévues au présent accord-cadre :

- Des prestations récurrentes qui seront à réaliser sur le site de la Serre Numérique :

La CCI Grand Hainaut est propriétaire d'un ensemble immobilier dénommé « Serre numérique », 2 rue Peclet à VALENCIENNES, sur lequel est construit des bâtiments à usages tertiaire, occupés ou non.

Le site ne présente pas de dangerosité particulière, le bâtiment est constitué de plusieurs sous-ensembles. Chaque sous-ensemble est accessible via une porte de recoupement, équipée d'un système de contrôle d'accès par badge ; il est accessible par une entrée principale, les autres issues étant des issues de secours. En dehors des heures d'ouverture, l'accès est réglementé et doit se faire via l'agent de sécurité, qui aura reçu les consignes nécessaires pour autoriser ou non l'accès.

- des prestations ponctuelles : le prestataire s'engage à pouvoir exécuter la prestation dans un délai maximal de 48 heures à compter de la date de réception du bon de commande correspondant (exception faite des demandes d'interventions urgentes qui devront être exécutées sur demande et qui sera doublée par un courriel confirmant la demande)

Elles porteront principalement sur la réalisation d'opérations de sécurité incendie et de surveillance lors de manifestations/prestations événementielles sur les sites de CCI Grand Hainaut (agent de sécurité avec ou sans chien).

Peuvent être également réalisées des prestations de levées de doutes ou toute autre prestation nécessitant la présence d'un ou plusieurs profils d'agents référencés dans le bordereau de prix unitaires.

La prestation s'effectuera sur des sites sans dangerosité particulière.

Pour les prestations urgentes, le prestataire dispose alors d'un délai de 2 heures pour intervenir à compter de la réception de cette demande.

Le titulaire s'engage sur une obligation de conseil en matière d'ingénierie de sécurité, et de résultat, au sens du maintien en conformité avec la réglementation en vigueur.

Par conséquent, il appartient au titulaire de mettre en œuvre les moyens humains et matériels nécessaires et suffisants pour atteindre cette obligation.

ARTICLE 3. PERIMETRE DES PRESTATIONS

Le périmètre d'exécution des prestations est le suivant (prestations récurrentes) :

SITE	ADRESSE
Serre Numérique	2 Rue Peclet, 59300 Valenciennes

Le reste des interventions pourra se faire sur l'ensemble du périmètre de la CCI Grand Hainaut et notamment les sites :

SITE	ADRESSE
CCI de Valenciennes	3 Av. du Sénateur Girard 59300 Valenciennes
ITE ZI 4-passages à niveaux 4 et 4 bis	Rue du président L'écuyer 59880 SAINT-SAULVE
LAHO Grand Hainaut	10 Av. Henri Matisse 59300 Aulnoy-lez-Valenciennes

Par ailleurs, des prestations ponctuelles pourront être réalisées sur d'autres sites appartenant à la CCI Grand Hainaut dans les arrondissements de Valenciennes, Avesnes et Cambrai. Elles seront limitées à la région HAUTS-DE-FRANCE et au sud de la Belgique.

ARTICLE 4. MODALITES D'EXECUTION DES PRESTATIONS

4.1 PRESTATIONS ATTENDUES SUR LA SERRE NUMERIQUE (PRESTATIONS FORFAITISEES)

Prestations Générales attendues

- Surveillance
- Prévention de l'ensemble des installations et des chantiers (matériel et installations en cours de réalisation le cas échéant) par un Agent de sécurité
- Sécurisation des personnes et des biens, par utilisation des systèmes de sécurité, de lutte contre l'incendie et de surveillance et d'alarme du bâtiment
- Assistance par traitement des appels des divers utilisateurs de l'ensemble des bâtiments du patrimoine de la CCI Grand Hainaut et alerte des services techniques selon degré d'urgence et procédure à définir
- Gestion du trafic (entrées/sorties)

Contenu de la prestation

La totalité du site sera surveillée par un agent et la prévention sera assurée :

- du lundi au vendredi de 19h30 à 7h30, à raison de plusieurs rondes par nuit
- le week-end : du vendredi 19h30 au lundi suivant à 7 h30 sans interruption, à raison de 6 rondes minimum par 24 heures
- les jours fériés

➔ 1 ronde de vérification de la périphérie du bâtiment sera effectuée à chaque prise de poste.

Et selon une organisation communiquée au prestataire retenu lors de la signature du contrat.

4.2 EXECUTION DE LA PRESTATION PERMANENTE

A chaque prise de poste, l'agent :

- Signalera sa prise de poste à son encadrement
- Procèdera, après le départ du personnel des différentes sociétés implantées sur le site, à la fermeture des portails d'accès, et mise en service des alarmes
- S'assurera :
 - ✓ de l'inexistence d'anomalies (feu, fuites...),
 - ✓ de l'extinction des éclairages et de la fermeture des portes et fenêtres d'accès aux bâtiments
 - ✓ de l'inexistence de présence humaine sur le site

Toute anomalie constatée devra être signalée aux référents, les noms seront communiqués au titulaire (cordonnées des agents de la CCI Grand Hainaut et des entreprises implantées sur le site), dans un délai de 15 jours calendaires à compter de la date de notification du contrat.

Durant sa présence sur le site, l'agent de sécurité devra :

- Assurer des rondes, tant au pourtour des bâtiments qu'à l'intérieur de ceux-ci, afin de vérifier l'état des moyens de protection.
- Toute anomalie sera signalée immédiatement aux contacts précités, sauf en cas de force majeure nécessitant l'intervention des forces de police, services incendie...
- Assurer un contrôle permanent des allées et venues éventuelles sur le site, en notant les heures d'entrée et de sortie en précisant le type de véhicule et son immatriculation, pour les interventions ayant lieu en dehors des heures d'ouverture au public du site.
- Intervenir directement sur les déclenchements d'alarme, uniquement sur ordre adressé par les sociétés implantées sur le site, après avoir signalé à ces dernières lesdits déclenchements, afin d'effectuer une levée de doute.

A ce sujet, il est rappelé que le titulaire sera le contact d'intervention sur le site pour les sociétés implantées sur celui-ci.

La pénétration dans les bâtiments occupés ne pourra se faire qu'après instruction de la société occupante, sauf cas de force majeure.

- Procéder à la dissuasion contre le vandalisme et actes de malveillance, tentatives de vol, et toutes tentatives d'intrusion.
- Détecter, interpeler, maîtriser un individu tentant une intrusion, dans le cadre strict de la réglementation en vigueur. Contacter les services de secours si nécessaire.

« Les contrôleurs de rondes » et PTI seront remisés à l'accueil du site.

4.3 INTERVENTIONS PONCTUELLES

4.3.1 Généralités

Le titulaire doit faire preuve d'une expertise en ingénierie de sécurité, de surveillance, en gardiennage et en sécurité incendie.

Les prestations ponctuelles pourront porter sur la mise en place d'agents SSIAP et d'agents de sécurité selon les besoins.

Les prestations ponctuelles de surveillance, gardiennage et de sécurité incendie pourront s'effectuer sur l'ensemble du périmètre de la CCI Grand Hainaut dans les arrondissements de Valenciennes, Avesnes et Cambrai. Elles seront limitées à la région Hauts-de-France et au sud de la Belgique.

Durant sa présence sur le site, le ou les agents devront assurer les prestations suivantes (liste non exhaustive et adaptable selon les besoins du site) :

- Prendre connaissance des transmissions orales (événements, informations) ;
- Prendre en compte les consignes données par la CCI Grand Hainaut (par courriel ou par écrit) ;
- Filtrer les entrées afin de s'assurer que n'entrent dans l'établissement que les personnes ou sociétés autorisées (vérification des identités) ;
- Gérer les clés, vérifier les badges, accompagner et orienter les usagers ;
- Superviser les dispositifs de sécurité (incendie, intrusion, vidéo) ;
- Surveiller les accès à l'aide du dispositif de vidéo-surveillance ;
- Appliquer les consignes en cas d'incendie ou d'actes mettant en danger les personnes et les biens ;
- Consigner par écrit les événements (via main courante) ;
- Assurer la ronde de fermeture : fermer toutes les issues, portes et fenêtres et autres ouvrants ;
- Verrouiller les portes d'accès, éteindre les lumières, les appareils restés sous tension ;
- Gérer l'éclairage des bâtiments (via les commandes manuelles ou la gestion technique du bâtiment) ;
- Mettre en sécurité les locaux (comprenant également les interventions sur alarme) ;
- Mettre le bâtiment sous alarme ;
- Vérifier l'état des centrales incendie et effectuer les tests primaires ;
- Assurer le contrôle des équipements (SSI, BAES, Extincteurs, portes coupe-feu, BAPI...) ;
- Porter secours aux personnes victimes de malaises ou d'accidents, alerter les services de secours en cas d'incendie, en relation avec la personne habilitée par la CCI Grand Hainaut ;
- Être à la disposition des services de secours en cas de crise (comprenant également les interventions sur alarme)
- Procéder à l'évacuation des personnels et du public en cas d'incendie ;
- Assurer la vacuité des cheminements d'évacuation ainsi que des voies d'accès pompier ;
- Alerter et accompagner les services de dépannage sur le site en cas de problème, en liaison avec le représentant de la CCI Grand Hainaut, en permanence (panne d'électricité, fuite d'eau...).

4.3.2 Interventions sur alarme

Les interventions sur alarme de sécurité ou sécurité incendie pourront être réalisées sur tous les sites de la CCI Grand Hainaut.

L'agent sera muni des clefs et d'un code de mise hors et en service de l'alarme ; il devra faire une ronde de l'ensemble des portes donnant accès au bâtiment, et vérifier les portails en faisant une ronde extérieure.

L'agent devra être opérationnel sur le site dans les délais les plus courts possible (les délais minimum et maximum d'intervention étant ceux spécifiés dans l'offre du titulaire en minutes) .

Il rédigera sur la main courante un rapport détaillé précisant à minima :

- Nom de l'intervenant
- Heure de prise en compte de demande d'intervention
- Heure d'arrivée sur site
- Détail concernant la levée de doute, observations et constatations.
- Les actions entreprises

- Heure de départ du site

Le prestataire se devra obligatoirement de remonter l'information via la main courante qui sera envoyée par courriel au représentant du pouvoir adjudicateur.

L'agent devra impérativement remettre sous alarme totale le site.

Le titulaire de l'accord-cadre sera mis en relation avec le prestataire de télésurveillance à la suite de la notification de l'accord-cadre.

ARTICLE 5. ORGANISATION DES PRESTATIONS (POUR L'ENSEMBLE DES SITES)

5.1 Consignes générales

Le titulaire se devra de prendre connaissance lors de ses interventions des consignes données par la CCI Grand Hainaut et de les respecter.

Les horaires précisés dans le présent CCTP, dans le mémoire technique du titulaire ou spécifiquement mentionnés dans le bon de commande devront être scrupuleusement respectés par le titulaire.

Afin de garantir la bonne réalisation des prestations, l'agent devra être présent dix minutes, au moins, avant l'heure de sa prise de service, afin que la transmission des consignes puisse se faire et que le service puisse démarrer à l'heure précise.

Le titulaire rédigera annuellement un plan de prévention. Ce plan sera signé conjointement entre la société et la CCI Grand Hainaut avant le démarrage des prestations et à date anniversaire de prise d'effet de l'accord-cadre en cas de reconduction. Ce plan devra être strictement respecté.

Le titulaire sera tenu de notifier immédiatement à la CCI Grand Hainaut toutes anomalies ou modifications importantes du fonctionnement de l'entreprise survenant au cours de l'exécution des prestations de l'accord-cadre.

5.2 Compétences et qualifications requises

5.2.1 Pour le personnel en place sur le site de la Serre Numérique

Conformément à l'accord du 26 septembre 2016 relatif aux qualifications professionnelles et à la convention collective nationale des entreprises de prévention et de sécurité :

Le personnel en place sur le site sera formé :

- ✓ à la prévention des risques généraux et spécifiques, en particulier, la conduite à tenir en cas d'incendie : **SSIAP 1**
- ✓ à la réglementation juridique qui s'impose dans cette prévention.

Et sera détenteur des habilitations nécessaires à la pratique de la profession :

- Titre à Finalité Professionnelle d'Agent de Prévention et de Sécurité (TFP APS) ou équivalent
- Carte Professionnelle
- Attestation de formation de Sauveteur Secouriste du Travail (S. S. T.)
- Habilitations H0B0
- Attestation de formation SSIAP 1 minimum

NB : Le personnel en place effectuera les remises à niveau nécessaires à leur validité, selon la législation et la réglementation en vigueur

5.2.2 Pour le personnel des prestations ponctuelles

Compétences et qualifications requises :

Conformément à l'accord du 26 septembre 2016 relatif aux qualifications professionnelles :

AGENT DE SURVEILLANCE (ADS)

Compétences et qualifications requises :

- Titulaire du Titre à Finalité Professionnelle d'Agent de Prévention et de Sécurité (TFP APS) ou des équivalences prévues par la réglementation, et attestation de recyclage. Cette qualification doit être délivrée par un organisme agréé conformément à la réglementation sur les établissements recevant du public ;
- Carte professionnelle ;
- Habilitations H0B0, SST ;
- Connaissance de la législation et de la réglementation en vigueur ;
- Faculté d'analyse synthétique des informations reçues ;
- Traitement des actions à entreprendre notamment à travers la gestion des priorités ;
- Rapidité d'exécution ;
- Accueil et contrôle d'accès ;
- Surveillance générale d'un site ;
- Effectuer des rondes de surveillance ;
- Intervenir pour effectuer une levée de doute ;
- Détecter l'origine d'une alarme ;
- Filtrer l'accès et le passage aux appareils de contrôle ;
- Préserver le confort des personnes contrôlées ;
- Interpréter les informations données par les appareils de contrôle ;
- Réaliser le contrôle de concordance entre l'objet et son convoyeur ;
- Sécurité technique et incendie ;
- Secours et assistance aux personnes ;
- Protection et alerte en cas d'accident ou d'évènement exceptionnel (Prévenir les services compétents en cas de trouble, accident) ;
- Optimisation de la communication.

AGENT CYNOPHILE DE SECURITE (MAITRE-CHIEN) :

Compétences et qualifications requises :

- Titulaire du Titre à Finalité Professionnelle d'Agent Cynophile de sécurité (TFP ASC) ou des équivalences prévues par la réglementation, et attestation de recyclage. Cette qualification doit être délivrée par un organisme agréé conformément à la réglementation sur les établissements recevant du public ;
- Carte professionnelle ;
- Habilitations H0B0, SST ;
- Attestation d'assurance du chien, certificat de tatouage du chien et de mise à jour des vaccins ;
- Connaissance de la législation et de la réglementation en vigueur ;
- Rapidité d'exécution ;
- Faculté d'analyse synthétique des informations reçues ;

- Traitement des actions à entreprendre notamment à travers la gestion des priorités ;
- Ronde de surveillance avec son chien sur site ;
- Contrôle et surveillance avec son chien d'un site et d'équipement ;
- Intervention sur alarme avec son chien pour effectuer une levée de doute ;
- Prévenir ou faire prévenir les services compétents et/ou les personnes désignées pour faire cesser le trouble concerné ;
- Détecter à l'intérieur d'un site ou d'un périmètre clairement déterminé la présence d'une personne, d'objets, de produits pouvant porter un préjudice à la sécurité des biens et des personnes.
- Optimisation de la communication.

AGENT DES SERVICES DE SECURITE INCENDIE (SSIAP 1) :

Compétences et qualifications requises :

- Titulaire du SSIAP 1 ou des équivalences prévues par la réglementation, et attestation de recyclage. Cette qualification doit être délivrée par un organisme agréé conformément à la réglementation sur les établissements recevant du public ;
- Carte professionnelle ;
- Faculté d'analyse synthétique des informations reçues ;
- Traitement des actions à entreprendre notamment à travers la gestion des priorités ;
- Rapidité d'exécution ;
- Optimisation de la communication ;
- Prévention des incendies ;
- Intervention précoce face aux incendies ;
- Vérifications élémentaires des installations et équipements de sécurité incendie ;
- Application des consignes de sécurité ;
- Lecture et manipulation des tableaux de signalisation ;
- Rondes de sécurité et surveillance des travaux ;
- Surveillance du PC ;
- Appel et réception des services publics de secours ;
- Secours à victimes ;
- Assistance à personnes ;
- Mise en œuvre des moyens de secours et de mise en sécurité.

CHEF D'EQUIPE DES SERVICES DE SECURITE INCENDIE (SSIAP 2) :

Compétences et qualifications requises :

- Titulaire du SSIAP 2 ou des équivalences prévues par la réglementation, et attestation de recyclage. Cette qualification doit être délivrée par un organisme agréé conformément à la réglementation sur les établissements recevant du public ;
- Carte professionnelle ;
- Faculté d'analyse synthétique des informations reçues ;
- Traitement des actions à entreprendre notamment à travers la gestion des priorités ;
- Rapidité d'exécution ;
- Optimisation de la communication ;
- Hygiène et Sécurité du travail dans ses aspects de sécurité incendie ;
- Management de l'équipe de sécurité ;
- Compte rendu aux autorités hiérarchiques ;
- Application des consignes de sécurité ;
- Prévision technique encadrée par des règlements de sécurité (La lecture et manipulation des tableaux de signalisation notamment) ;
- Rondes complémentaires de sécurité ;

- Chef du poste de sécurité en situation de crise ;
- Vérification élémentaire des installations de sécurité ;
- Gestion des incidents ascenseurs ;
- Assistance à personnes au sein de l'établissement où il exerce.

5.3 Effectifs et organisation du personnel

5.3.1 Consignes générales

Le personnel sur site reste en toutes circonstances sous le contrôle administratif et hiérarchique du titulaire qui en assure la gestion administrative, comptable et sociale.

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

Tout agent intervenant pour la première fois sur l'un des sites de la CCI Grand Hainaut devra avoir fait l'objet d'une accréditation préalable du représentant de la CCI et cela au moins 1 jour ouvré avant son intervention.

En tout état de cause, la continuité d'exploitation doit être assurée.

Le titulaire désigne obligatoirement un responsable de l'encadrement (chef de site) et de la discipline du personnel qui, en tant que chef de site, devra s'assurer de :

- La présence des personnels sur le site ;
- La distribution des tâches, de la surveillance du personnel et du respect de la législation en vigueur ;
- La bonne exécution des prestations et de l'application des spécifications du présent CCTP ;
- L'application des consignes données par le CCI Grand Hainaut ou par le titulaire ;
- La sécurité du personnel du titulaire ;
- Être force de proposition pour toute action pouvant améliorer la sécurité des personnes et des biens.

Le chef de site doit rédiger et transmettre au personnel concerné les consignes données par la CCI Grand Hainaut et s'assurer de leur mise en œuvre notamment en ce qui concerne les consignes d'évacuation des bâtiments en cas d'incendie.

Au démarrage des prestations, le titulaire présentera un organigramme nominatif de l'équipe (intégrant l'encadrement) dédiée à la CCI Grand Hainaut. Dès qu'un changement interviendra dans la composition de l'équipe, l'organigramme devra être remis à jour et transmis dans les plus brefs délais au représentant de la CCI Grand Hainaut concerné.

Pour la bonne exécution du contrat, les moyens humains mis à disposition par le titulaire doivent présenter une certaine garantie de stabilité et ne pas faire l'objet d'une rotation excessive des agents.

5.3.2 Absence des agents

Le titulaire s'engage à fournir un agent de remplacement en cas d'absence de l'un de ses agents.

En cas d'absence de son personnel, le titulaire devra détacher, sans supplément de prix, un personnel de remplacement, préalablement formé aux conditions d'exploitation, dans un délai de 1 heure maximum, ou délai optimisé dans le mémoire technique du candidat sauf cas de force majeure.

5.3.3 Remplacement des agents

L'agent de remplacement, devra avoir des qualifications équivalentes à celles de l'agent titulaire, et sa formation sur le site devra être assurée préalablement par le titulaire. Elle sera renouvelée régulièrement afin de conserver un degré d'efficacité optimal.

5.4 Moyens matériels mis à disposition par le titulaire

La société fournira à son personnel :

- ✓ T-shirt et veste avec mention « sécurité » dans le dos et l'insigne de la société ;
- ✓ Chaussures de sécurité ;
- ✓ Badge d'identification et carte professionnelle ;
- ✓ P. T. I. (Protection du Travailleur Isolé), dont le titulaire assurera la fourniture, la maintenance et en endossera la responsabilité, recevant le transfert d'appels.
- ✓ En cas de besoin un détecteur à métaux portatif.

Sur site, l'agent sera équipé a minima :

- ✓ D'une lampe torche ;
- ✓ D'un appareil portable de communication.

Conformément à la législation en vigueur, tout salarié d'une société privée de sécurité doit revêtir une tenue professionnelle, qui ne doit pas porter confusion avec tout uniforme défini par les textes réglementaires (police, gendarmerie).

La tenue doit comporter au moins deux insignes : l'un reproduisant la dénomination sociale ou le sigle de l'entreprise de sécurité, l'autre l'activité de sécurité privée. Aucun agent intervenant physiquement sur le site ne sera admis s'il n'est pas revêtu de sa tenue de travail professionnelle.

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

La CCI Grand Hainaut ne pourra être tenu pour responsable de la perte, du vol, de la détérioration ou de la destruction de tous les matériels et effets appartenant au prestataire ou à ses agents.

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

Il appartiendra au prestataire de signaler immédiatement au responsable du site ou à son représentant toute défectuosité du matériel éventuellement mis à sa disposition (système de sécurité incendie, unité d'aide à l'exploitation du SSI, équipements téléphoniques, etc.).

Un panneau sera installé à l'entrée du site, signalant « Site gardienné ».

5.5 Moyens organisationnels

5.5.1 Planning

Pour le site de la Serre numérique

Le titulaire enverra par mail, en début de mois, au responsable de site le planning mensuel des gardes en poste.

Pour les prestations ponctuelles

Afin de permettre au prestataire de s'organiser en matière de prestations ponctuelles, le représentant de la CCI Grand Hainaut enverra au titulaire le planning d'exécution des prestations dans les délais suivants :

Pour les plannings des prestations récurrentes : 2 semaines avant la date de commencement

Pour les manifestations de type évènementiel : 2 semaines (dans la majorité des cas) à 4 jours au plus tard

En cas de besoin non prévu initialement par la CCI Grand Hainaut dans les plannings communiqués, il est attendu du titulaire une capacité de réactivité afin de répondre à toute demande urgente, et ce sans coût supplémentaire.

5.5.2 Main courante électronique

La main courante sera obligatoirement électronique et sera fournie par le prestataire.

Tout événement ou incident lié au site devra y être consigné au moment des faits. Pour chaque événement pris en compte, la main courante devra transcrire les circonstances de cet événement, les actions menées par l'agent de sécurité ainsi que les suites données à ces actions.

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

Chaque entrée sur la main courante sera datée et attribuée sans équivoque à l'agent de sécurité ayant saisi ou modifié l'information. Des synthèses de cette main courante devra être automatiquement envoyée au représentant du pouvoir adjudicateur (dont les coordonnées seront transmises au titulaire suite à la notification de l'accord-cadre) en fonction des consignes données et à la fin de chaque prestation.

La totalité des informations saisies sur cette main courante restera la propriété du pouvoir adjudicateur.

Le prestataire prendra toutes les dispositions nécessaires pour garantir la confidentialité, la disponibilité et l'intégrité de toutes ces informations. Sauf accord préalable de la CCI Grand Hainaut, ces informations ne quitteront pas le site.

5.5.3 Gestion des droits d'accès

Les badges, clés et droits d'accès aux équipements (armoire à clés électronique, centrale anti-intrusion, etc.) seront à disposition des agents du titulaire pour l'accomplissement strict de leurs missions.

Les agents de surveillance, gardiennage et/ou de sécurité incendie en auront la responsabilité.

L'agent en poste, en fonction des consignes, prêtera des clés, badges aux personnels ou aux intervenants extérieurs et s'assurera de leur restitution.

Ces mouvements de clés et de badges seront transcrits sur la main courante. Aucune clé ou badge ainsi prêté ne devra quitter l'enceinte de l'établissement. En cas de non-retour de clé ou de badge ainsi prêté, pour raison d'oubli, de perte ou de vol, l'agent en poste devra le notifier spécifiquement sur la main courante.

En cas de perte ou de vol des clés et des badges fournis par la CCI Grand Hainaut au titulaire, celui-ci en avisera aussitôt le représentant du pouvoir adjudicateur en fonction des consignes données.

Celles-ci seront alors remplacées et feront l'objet d'une facturation au titulaire au tarif en vigueur.

5.5.4 Contrôle des prestations

Le titulaire devra assurer périodiquement le contrôle des prestations effectuées par ses agents (visites, mises en situation, contrôle des connaissances).

La CCI Grand Hainaut se réserve le droit de faire des contrôles imprévus également.

La CCI Grand Hainaut aura la possibilité, chaque fois qu'il le jugera nécessaire, de vérifier le travail des agents par l'intermédiaire du responsable de site désigné par le titulaire et notamment :

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

La CCI Grand Hainaut sera susceptible de réaliser des mises en situation pour évaluer la réactivité des agents en situation dégradée (alerte incendie par exemple) en collaboration avec le responsable de site désigné par le titulaire.

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

La CCI Grand Hainaut se réservera également le droit de demander au titulaire le remplacement de tout membre de son personnel ayant manifestement manqué gravement aux consignes de l'acheteur, ou des règles et normes de sécurité en vigueur.

5.5.5 Réunions de suivi

Des réunions de suivi des prestations pourront être organisées à la demande de la CCI Grand Hainaut.

Ces réunions auront pour objectif d'assurer un lien régulier entre le titulaire et la CCI Grand Hainaut. A ces occasions, les thèmes suivants seront abordés :

- satisfaction ;
- qualité et conformité des prestations ;
- évolution des consignes, voire les moyens de sécurité en fonction des besoins ;
- proposition d'amélioration.

En cas de manquement, des actions correctives seront proposées et validées par écrit par les deux parties.

La CCI Grand Hainaut aura la possibilité de faire le point avec le titulaire chaque fois qu'il le jugera nécessaire.

5.5.6 Documents de suivi

Pour assurer le suivi des prestations, le titulaire fournira et renseignera les documents suivants :

- la main courante qui permet un reporting de l'activité quotidienne des agents ;
- le rapport d'intervention dans le cadre des rondes ;
- les fiches de test du matériel ;
- les comptes rendus de mise en situation réelle ;
- les comptes rendus de visites.

5.5.7 Reporting d'activité

Chaque mois, le titulaire devra transmettre le bilan des prestations réalisées. Ce reporting sera présenté sous forme de tableau au format électronique et comportera les rubriques renseignées suivantes :

- le nombre de visites réalisées par le chef de site ainsi que les remarques formulées ;

- le nombre de rondes réalisées (avec les anomalies relevées et les mesures prises) ;
- le nombre de contrôles effectués ;
- le bilan des contrôles spécifiques (BAES, extincteurs...) ;
- le nombre de tests réalisés (PTI, contrôleur de rondes, transmissions d'alarme...) ;
- le nombre de signalisations transmises à la CCI Grand Hainaut ventilées par domaine (sécurité, comportement ...) ;
- les propositions et suggestions visant à améliorer la sécurité des personnes et des biens ;
- le nombre et la nature des formations suivies par les agents.

5.5.8 Comportement des agents

Il importe que les agents mandatés aient, dans tous les cas, une présentation correcte et un comportement irréprochable vis à vis des tiers. Ils doivent se présenter à leur poste, vêtus de la tenue de travail fournie par le titulaire. Pendant leur mission, ils doivent faire preuve de courtoisie, de calme et de fermeté si les circonstances l'exigent.

Ils sont tenus à la discrétion sur le travail qui leur est confié. Toute attitude de laisser aller, d'agressivité, toute tenue incomplète ou négligée seront considérées comme une mauvaise exécution de la mission et entraîneront, dès constatation par la CCI Grand Hainaut, les pénalités spécifiées au CCAP.

Il est rappelé qu'il est strictement interdit au personnel du titulaire sur les lieux de gardiennage, surveillance et/ou de prestations de sécurité incendie de :

- porter une arme ou d'être en possession de générateurs aérosols incapacitants ou lacrymogènes ;
- bloquer l'ouverture des portes des ascenseurs, les portes coupe-feu, les minuterics de l'éclairage, etc... ;
- utiliser les ascenseurs lors des rondes ;
- consommer de l'alcool ou toutes autres substances illicites ;
- autoriser l'accès du bâtiment à des personnes étrangères au service.

La CCI Grand Hainaut peut refuser tout personnel intervenant dont elle jugerait la qualification ou les comportements inadéquats et faire procéder à leur remplacement.

ARTICLE 6. DEMARRAGE DES PRESTATIONS

A compter de la notification de l'accord-cadre au titulaire, une période de formation relative à la prise en main des postes sera nécessaire jusqu'au démarrage effectif des prestations. Il incombe au titulaire de l'accord-cadre de préparer la prise de fonction de ses agents.

La formation relative à la prise en main du site de la Serre Numérique portera a minima sur les points suivants :

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

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

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

Eu égard à la connaissance de codes d'accès, il est nécessaire que dans la mesure du possible le personnel intervenant sur le site de la Serre Numérique soit toujours le même, qu'il observe une neutralité constante vis-à-vis des faits observés dans le cadre de l'exécution de la prestation, et qu'il ne divulgue sous quelque forme que ce soit des informations, renseignements ou documents dont il aurait pu avoir connaissance à l'occasion de l'exécution de la prestation.