

Cahier des Clauses Techniques Particulières

Prestations de gardiennage des sites de la Cpm de la Savoie

Marché à Procédure Adaptée

Article R 2124-2 et Article R 2161-2 à Article R 2161-5 du
Code de la Commande Publique

Classification CPV : 79713000-5 – 79710000-4 – 79714000-2

SOMMAIRE

1.	GENERALITES	3
1.1.	Objet de l'accord-cadre	3
1.2.	Définitions	3
1.3.	Objectifs généraux.....	3
1.4.	Définition de la prestation	4
2.	REGLEMENTATIONS APPLICABLES	6
3.	QUALIFICATION DU TITULAIRE	7
3.1.	Agrément.....	7
3.2.	Certification qualité	7
4.	MODALITES D'EXECUTION DE LA PRESTATION	7
4.1.	Lieux d'exécution	7
4.2.	Articulation de la prestation	7
4.3.	Horaires et jours de prestations	9
4.4.	Moyens mis à disposition du titulaire par la Caisse d'allocations familiales	10
4.5.	Moyens à fournir par le titulaire.....	11
4.6.	Supervision et suivi de la prestation	11
4.7.	Contrôle et suivi de la prestation.....	12
4.8.	Gestion documentaire	13
5.	PERSONNELS CHARGES DE LA PRESTATION	15
5.1.	Profils.....	15
5.2.	Carte professionnelle.....	16
5.3.	Qualification professionnelle des agents	16
5.4.	Ancienneté dans la profession et dans l'entreprise du Titulaire.....	17
5.5.	Tenue vestimentaire.....	17
5.6.	Affectation des agents.....	17
5.7.	Remplacement	18
6.	OBLIGATIONS DES PARTIES.....	18
6.1.	Obligation générale de moyens	18
6.2.	Permanence et astreinte	18
6.3.	Encadrement et contrôle.....	18
6.4.	Confidentialité et devoir de réserve pendant l'exécution de l'accord cadre et à son issue	19
6.5.	Respect des consignes	19
6.6.	Devoir de conseil et d'information	19
6.7.	Sécurité.....	20
7.	DEFAUT DES PRESTATIONS POUVANT ENTRAINER DES PENALITES OU RESILIATION.....	22
7.1.	Défauts pouvant entraîner des pénalités ou résiliation.....	22
7.2.	Contestations.....	22
8.	DELOPPEMENT DURABLE.....	22

ARTICLE 1 – GÉNÉRALITÉS

1.1. OBJET DU MARCHÉ

Le présent Cahier des Clauses Techniques Particulières (CCTP) a pour objet la définition des besoins en prestations de gardiennage pour la surveillance et la sécurité des locaux (biens et personnes) de la Caisse Primaire d'Assurance Maladie.

Le présent marché s'inscrit dans une stratégie de prévention et de protection, la Cpm de la Savoie souhaite mettre en place des agents de sociétés privées de sécurité sur les sites qui le nécessitent.

La liste, leur nombre et les coordonnées des sites sont décrits en Annexe 1.

Le nombre, la qualification demandée par poste, les jours d'ouvertures standards et les volumes horaires estimés à titre non exhaustif sont décrits en Annexe 1.

1.2. Définitions

- Par « Entreprise » ou « Titulaire », il faut entendre l'entreprise désignée titulaire à l'issue de la procédure de consultation pour l'attribution du présent accord-cadre,
- Par « organisme », il faut entendre la Caisse Primaire d'Assurance Maladie,
- Par agent, il faut entendre, sauf précision explicite du contraire, le terme générique désignant les agents de sécurité du Titulaire, qu'il s'agisse des chefs de poste ou des agents de sécurité, quelle que soit leur spécialité et leur qualification.

1.3. Objectifs généraux

Le présent marché a pour objet les prestations suivantes :

- La surveillance physique générale, y compris des zones d'accueil du public (le gardiennage),
- Le contrôle des accès (y compris la fouille visuelle),
- La sûreté de tout ou partie des bâtiments et emprises de la Cpm de la Savoie, des emprises extérieures et les lieux loués ou prêtés ponctuellement selon les prestations confiées.

Les éléments constituant le présent document fournissent les renseignements sur l'activité, le nombre d'agents, les lieux d'emploi, les horaires, les conditions particulières ainsi que les conditions de contrôle de la prestation de services, objet du marché. Ils sont complétés pour certains lots par une annexe pour les prestations spécifiques.

- L'organisme se réserve la possibilité de modifier, en fonction de ses besoins, la liste des locaux concernés par la prestation de gardiennage, lors de la notification du marché ou en cours d'exécution. Ces modifications pourront faire l'objet de retraits ou d'ajouts de locaux par avenant.

1.4. Définition de la prestation

1.41 Prestations de base

Le Titulaire a pour mission de mettre en place des agents de sécurité chargés **en référence à l'annexe 1 du CCTP de:**

- La sécurité des biens de la Cpm : surveillance contre le vol, l'intrusion, l'effraction et les dégradations. Elle s'exerce notamment en donnant l'alarme au plus tôt auprès des correspondants désignés par l'organisme et/ou auprès des forces de l'ordre sur demande ou consignes des correspondants et en facilitant l'accès et en accompagnant sur demande les forces de l'ordre lors de leur intervention sur le site.
- La sécurité des personnes : intervention, en maintien de l'ordre général ou en soutien des salariés de la CPAM, en cas d'incivilités, de comportements déplacés générant des désordres dans l'espace d'accueil ou les bureaux de rendez-vous, et en cas d'agression verbale ou physique. L'intervention comprend l'interposition entre personne agressée et agresseur, et sur demande du responsable de l'accueil, la reconduction de l'agresseur vers la sortie.
- Le contrôle visuel selon consignes, des sacs, poches et tout contenant des personnes accédant aux zones publiques des bâtiments et emprises
- Le contrôle des visiteurs, partenaires et entreprises extérieures à l'entrée, selon consignes
- La bonne fermeture des portes et grilles des SAS d'entrée.
- Le contrôle intégral de l'emprise ou de la partie géographique désignée
- L'accompagnement des usagers, assurés et des salariés vers les issues de secours en cas de déclenchement de l'alarme incendie et vérifier l'absence de personnes dans les sanitaires publics et quitter les lieux en dernier lieu. Ensuite, jusqu'à reprise complète de l'activité, interdire l'accès de l'accueil aux usagers, assurés et salariés tout en restant en zone sécurisée.
- L'accompagnement des usagers et des salariés de la zone accueil, vers les salles de confinement en cas d'alerte attentat.
- La vérification des locaux fréquentés par le public (y compris sanitaires) avant son départ en fin de journée.

Il pourra être demandé au titulaire de faire respecter certaines consignes (apparaître à visage découvert, ne pas être en état d'ébriété...), de visiter visuellement les sacs à l'entrée, de refuser l'accès aux personnes refusant de se soumettre à ces contrôles.

1.42 Prestations sur bon de commandes

Au cours du marché, l'organisme se réserve le droit de solliciter le titulaire pour :

- Des interventions de surveillance supplémentaires sur l'ensemble des sites de l'organisme.

La mise en œuvre de ces prestations sera déterminée par la survenance d'évènement extérieur pouvant être diverses, type tension ou agression locale, tentative ou suspicion d'attentats pouvant être en lien ou pas avec le plan Vigipirate. Ces prestations seront alors rémunérées en application des prix indiqués en annexe financière.

De manière générale, les prestations supplémentaires éventuelles donneront lieu à l'émission d'un bon de commande. Elles pourront être demandées sur l'ensemble des sites de l'organisme.

Celui-ci se réserve la possibilité de recourir à des prestations supplémentaires de surveillance liées à des événements organisés au sein de la Cpm ou en extérieur.

Les prestations événementielles se définissent comme l'Organisation par la Cpm ou par une association travaillant en collaboration avec la Cpm d'un événement.

Chaque Organisme, membre du groupement de commandes, avertira le titulaire, au plus tard 15 jours à l'avance, de la survenance d'une prestation événementielle.

1.43 Désignation des correspondants

L'organisme comme le titulaire, désignent chacun un ou plusieurs correspondants qualifiés, dont la liste nominative sera fournie dans la proposition du soumissionnaire ou au plus tard lors de la notification du marché.

Le candidat se doit de décrire lors de la rédaction de son mémoire technique, les moyens mis en œuvre pour répondre à toute demande commerciale ou technique de l'organisme, en détaillant plus particulièrement les conditions d'accès aux interlocuteurs du candidat :

- La ou les personnes ayant en charge le compte de l'organisme et le rôle de chacun ainsi que son implantation géographique,
- Leurs numéros d'appels,
- Le système d'escalade garantissant une réponse, pendant les heures et jours ouvrés et en dehors.

L'organisme se réserve le droit de refuser le(s) (ou un des) correspondant(s) du candidat par lettre motivée en recommandée avec avis de réception.

ARTICLE 2 - RÉGLEMENTATIONS APPLICABLES

Le présent accord cadre est à obligation de moyens.

Le titulaire est tenu de mettre à disposition le nombre d'agents tel qu'exigé par les annexes au présent CCTP ou dans les commandes passées par chaque membre du groupement de commandes.

Il est par ailleurs tenu d'exécuter les prestations prévues au présent CCTP conformément à l'ensemble de la réglementation applicable en pareil domaine et notamment :

- Textes réglementaires parus ou à paraître fixant les prescriptions particulières d'hygiène et de sécurité applicables aux travaux effectués dans un établissement par une entreprise extérieure (décret n° 77-1321 du 29 novembre 1977).
- Code de l'entrée et du séjour et du droit d'asile relative aux conditions d'entrée et de séjour des étrangers en France et textes parus ou à paraître relatifs au même objet, en application de l'ordonnance du 24 novembre 2004.
- Réglementation relative au travail clandestin du Code du travail et les lois du 31 décembre 1991 et du 11 mars 1997 relatives au travail dissimulé ; ainsi que leurs textes d'application parus ou à paraître.
- Convention Collective Nationale des entreprises de prévention et de sécurité du 15 février 1985 et ses arrêtés d'extension parus ou à paraître.

- Décret n° 2005-1122 du 6 septembre 2005 relatif à l'aptitude professionnelle des dirigeants et des salariés des entreprises exerçant des activités de surveillance et de gardiennage, de transport de fonds, de protection physique des personnes et de vidéo-protection.

ARTICLE 3 - QUALIFICATION DU TITULAIRE

3.1. Agrément

Le Titulaire doit fournir la copie de son agrément d'exercice (CNAPS) dans le mémoire technique ainsi que son renouvellement au fur et à mesure de la prestation (articles L612-9 et L622-9 du Code de la Sécurité Intérieure).

3.2. Certification qualité

Le Titulaire doit fournir s'il en dispose, tout certificat en sus.

ARTICLE 4 - MODALITÉS D'EXÉCUTION DE LA PRESTATION

4.1. Lieux d'exécution

La liste précise des sites de chaque organisme nécessitant du gardiennage figure en annexe 1 du présent CCTP

4.2. Articulation de la prestation

En fonction de la prestation, le Titulaire doit pouvoir mettre en place des agents qualifiés. Les qualifications décrites ci-dessous pourront être demandées en fonction des missions, il est précisé que plusieurs qualifications décrites peuvent être attendues d'un seul et même agent. En fonction de la configuration et la taille des sites, le prestataire devra se référer aux consignes et préconisations transmises par la Cpm.

4.21 Agents de sécurité (en contact avec le public)

Il répond obligatoirement aux conditions minimales suivantes :

- Agrément valide délivré par le CNAPS,
- Agent de sécurité confirmé - coefficient 130,
- Agent de sécurité chef de poste – coefficient 140,
- Conformément à l'arrêté du 02 mai 2005, modifié par arrêté du 30 décembre 2010, la prise de fonctions effective d'un agent de sécurité, dans un nouvel établissement, doit être précédée de deux périodes de travail en présence du public, réalisée en doublure avec un agent en poste dans l'établissement. Cette obligation est portée à trois périodes pour les chefs d'équipes. Ces périodes doivent être représentatives des différents cycles quotidiens de travail.
- Les agents de sécurité devront en outre parler et écrire couramment le Français
- Pour tous les agents en poste, le titulaire du marché devra remettre à la Cpm un curriculum vitae,

la copie certifiée conforme des diplômes correspondant aux qualifications attendues, l'autorisation préfectorale d'exercer ou la carte professionnelle, le casier judiciaire, une pièce d'identité valide, ainsi que le nom des personnes pouvant être contactés à des fins de prises de référence.

4.22 Opérateur PC Sûreté

Sans Objet

4.23 Agent de sécurité SSIAP 1

Il répond obligatoirement aux conditions minimales suivantes :

- Agrément valide délivré par le CNAPS,
- Agent de sécurité SSIAP 1– coefficient 160,
- Agent de sécurité chef de poste – coefficient 140 (ou plus),
- Conformément à l'arrêté du 02 mai 2005, modifié par arrêté du 30 décembre 2010, la prise de fonctions effective d'un agent de sécurité, dans un nouvel établissement, doit être précédée de deux périodes de travail en présence du public, réalisée en doublure avec un agent en poste dans l'établissement. Cette obligation est portée à trois périodes pour les chefs d'équipes. Ces périodes doivent être représentatives des différents cycles quotidiens de travail.
- Les agents de sécurité devront en outre parler et écrire couramment le Français
- Pour tous les agents en poste, le titulaire du marché devra remettre à la Cpm un curriculum vitae, la copie certifiée conforme des diplômes correspondant aux qualifications attendues, l'autorisation préfectorale d'exercer ou la carte professionnelle, le casier judiciaire, une pièce d'identité valide, ainsi que le nom des personnes pouvant être contactés à des fins de prises de référence.

De plus tous les agents dont les qualifications sont décrites ci-dessus paragraphe 4.21 à 4.23 doivent être titulaires du brevet de sauveteur secouriste du travail qu'il soit intégré ou non à leur qualification de base.

4.3 Horaires et jours de prestation de base

La prestation se déroule aux horaires dépendant du site concerné et de son fonctionnement local tel qu'indiqué dans l'annexe 1 du CCTP Typologie des sites.

Pour chaque site, la présence de l'agent de sécurité correspond à la prise de poste avant l'ouverture au public et une fin de poste à la sortie des derniers usagers reçus.

La présence des agents de sécurité doit être assurée toute l'année (jours ouvrés de l'organisme), les structures d'accueil du public maintenant leur activité durant les périodes de congés sauf disposition particulière.

Pour tous les sites, un agent de surveillance devant être présent de façon permanente, dans le respect des horaires mentionnés en annexe de l'acte d'engagement, il appartient au titulaire du marché de proposer une solution évitant les interruptions lors de la pause-déjeuner lorsque celle-ci doit être couverte.

Dans les autres cas, la pause de l'agent sera prise après accord du correspondant Cpm désigné. L'heure de début de pause sera fonction du flux des usagers à l'accueil. En cas d'urgence, il devra rester accessible et devra intervenir quel que soit le motif de la demande.

Les horaires sont susceptibles d'être modifiés comme indiqué dans l'article correspondant du Cahier des Clauses Administratives et Particulières. Le titulaire sera tenu de s'y conformer pour ce qui est de l'exécution de sa mission

4.4 Moyens mis à disposition du Titulaire par la Cpm

L'organisme donne accès au Titulaire à :

- Des toilettes
- Un téléphone portable Cpm pour contacter les personnes attendant un visiteur

Le Titulaire est responsable de la conservation, de l'entretien et de l'emploi de tout matériel et/ou objet qui lui est confié, tant qu'il en a la possession. Il ne peut en disposer qu'aux fins du présent marché.

Si le Titulaire n'est pas en mesure de restituer un espace, matériel ou objet, en état, pour quelque motif que ce soit, la Cpm décide de la mesure à appliquer : le remplacement ou la remise en état aux frais du titulaire.

Quand cela s'avère nécessaire dans le cadre de la mission, l'organisme dote le Titulaire de clefs, badges ou dispositifs équivalents, permettant l'accès aux locaux et espaces concernés par les prestations (détaillé par Caisse en Annexe 1).

Aucun changement de code confidentiel ne pourra être exécuté sans un accord expressément formulé par le responsable des services généraux du siège de l'organisme. L'organisme se réserve de plus, le droit selon une périodicité définie par lui-même, de modifier à sa convenance les codes d'accès.

En cas de perte ou de vol, le Titulaire en avise immédiatement l'organisme par courriel et appel téléphonique. Leur remplacement fait l'objet d'une facturation au Titulaire, au tarif en vigueur. Pour les passes et clefs, le Titulaire assure le remplacement, à ses frais, des canons accessibles à partir du pass considéré.

Le montant de l'ensemble des travaux de serrurerie et préjudices éventuels qui peut résulter de pertes ou vols de clefs ou de passes peut être déduit en totalité des règlements effectués au Titulaire au titre de ses prestations.

En fin de prestation, le Titulaire est tenu de restituer à l'organisme les clefs initialement confiées par lui pour l'exécution de la prestation.

Une convention définissant les droits et obligations pourra être établie par agents en possession du code et des clés. Une copie sera transmise, le cas échéant, à l'organisme.

En outre, si d'autres personnels deviennent destinataires des codes ou des clés ou badges (dans le cadre de remplacement notamment), la société en avertira impérativement la Cpm. Une nouvelle convention sera établie.

4.5. Moyens à fournir par le Titulaire

Chaque agent est équipé :

- D'une tenue adaptée
- D'une raquette de contrôle métallique
- D'une lampe torche de type professionnel avec une autonomie suffisante pour fonctionner pendant toute une vacation. Elles sont munies des chargeurs correspondants
- Les agents de sécurité ne sont jamais armés, conformément à la loi, ni même en possession de bâton de défense (type Tonfa ou autres) et/ou de bombes avec des gaz neutralisant et/ou suffocant.

Le Titulaire précise dans son mémoire technique tous les autres équipements qu'il envisage de fournir dans le cadre de la prestation.

4.6. Supervision et suivi de la prestation

Le prestataire doit s'assurer de la stabilité du personnel de sécurité dédié à l'accord-cadre afin d'obtenir de sa part la meilleure connaissance possible des lieux, des consignes spécifiques à chaque site et du fonctionnement de l'organisme. Un interlocuteur privilégié et un adjoint sont désignés par le prestataire (personnel d'encadrement). Ils sont le relais entre la Cpm et le prestataire et sont présents lors de toutes les réunions avec ces derniers.

Ils devront être joignables par téléphone 24h sur 24. Ces personnes sont celles désignées dans le cadre technique de réponse.

Réunion de démarrage

Avant le début d'exécution des lots, l'organisme organise le 2 décembre 2025 à 9h30 au siège de Chambéry, une réunion de lancement avec le titulaire. Les points ci-dessous seront abordés sans que la liste ne soit exhaustive :

- Jours, heures de prise de poste,
- Typologie et accès des sites,
- Revue de la tenue des agents
- Présentation des intervenants de chacune des parties, et notamment du service de chaque

organisme en charge du suivi d'exécution,

- Pièces de suivi, de contrôle et réglementaires dues par le titulaire,
- Modalités de contrôles mises en place par le titulaire et l'Organisme.

Cette réunion doit se réaliser en présence des correspondants de chaque partie, la présence de l'interlocuteur direct, en charge des contrôles et du suivi, est évidemment requise.

4.7. Contrôle et suivi de la prestation

4.71 Par la Cpm

La Cpm peut être amenée à effectuer des contrôles de la prestation, notamment sur les thématiques suivantes : prise et fin de service, respect des horaires, tenues, attitude...

À tout moment, l'Organisme peut effectuer un contrôle qualité inopiné auprès des agents de sécurité. Ce contrôle ayant pour but de vérifier la conformité de la prestation au regard des attentes définies au sein du cahier des charges, des fiches de poste ainsi que des engagements annoncés dans l'offre du titulaire.

Le Responsable du site peut également constater de façon contradictoire ou de sa propre initiative, la qualité de la prestation exécutée et, en cas de manquement, en réfère par écrit au service de l'organisme chargé du suivi d'exécution.

Ces contrôles feront l'objet d'un compte rendu par mail au Titulaire pour prise de connaissance et mise en place le cas échéant d'un plan d'actions correctrices.

En cas de dysfonctionnement, le titulaire sera averti par téléphone suivi d'une confirmation par mail voire d'une convocation du titulaire dans les 24 heures. Les mises au point peuvent porter sur (liste n'est pas exhaustive):

- la cohérence ou les manquements dans la qualité de prestation effectuée,
- la mise en œuvre des moyens de corrections et les moyens de contrôle pour s'assurer de leur effectivité (contrôle inopiné...),
- les délais fixés pour permettre au titulaire de remédier à la défaillance constatée.

A défaut de correction, le manquement sera sanctionné par la pénalité correspondante annoncée au CCAP.

4.72 Contrôle mensuel de la qualité des prestations par le Titulaire

Les prestations sont exécutées sous la conduite d'un responsable qui est l'interlocuteur direct auprès de l'organisme.

Il est présent sur le site sur convocation de l'organisme ou de son représentant et a un pouvoir de décision suffisant pour engager la responsabilité du titulaire.

Il participe aux réunions de suivi avec le représentant de l'organisme. Il est responsable :

- de la mise en application du cahier des charges,

- du contrôle de la présence du personnel,
- du contrôle de la qualité des prestations,
- de la vérification de la prise en compte des doléances de l'organisme.

Le titulaire devra assurer un contrôle qualité **mensuel** sur l'ensemble des sites, selon les conditions annoncées dans son offre.

Les agents de sécurité seront désignés et contrôlés par leur direction sur proposition et acceptation de l'organisme compte tenu des particularités des sites à surveiller.

Ils dépendront directement de la Direction de la Cpm ou de son représentant pour l'application des consignes propres à l'organisme précisant :

- La surveillance générale,
- La sécurité des personnes,
- Les exercices ou alertes incendie.

Ils seront soumis aux mesures relatives à l'hygiène et à la sécurité applicables dans l'entreprise, aux dispositions relatives à la discipline, en vigueur à la date de signature de l'acte d'engagement. Les évolutions du règlement intérieur seront communiquées au titulaire et les nouvelles mesures applicables dès réception.

L'organisme souhaite que le titulaire mette en place un contrôle suivi et réaliste sur les activités des agents en poste. Il sera décrit dans l'offre le périmètre, le descriptif de ce contrôle et les moyens d'action.

Les visites de contrôles devront pouvoir être justifiées par l'inscription de la date de passage sur la main courante et par la remise mensuelle des bilans de contrôle.

4.8 Organisation et suivi de la prestation

Planning

Le planning mensuel nominatif du personnel prévu sur chaque site est fourni au plus tard avant le 25 du mois précédent.

L'organisme peut exiger qu'un titulaire et un suppléant apparaissent sur cette liste (à définir lors de la réunion de lancement de marché).

Toute modification de planning ou d'agents dans le cadre de remplacements devra intervenir dans le respect de la convention collective et être signalée avant tout début d'exécution par le Titulaire à l'interlocuteur de l'organisme, a minima par courriel et par tout autre moyen nécessaire au regard de l'urgence au moins 24h à l'avance.

Le Titulaire produit un exemple de planning dans son mémoire technique.

Prises et fins de service

L'Entreprise met en œuvre les moyens décrits dans mémoire technique afin d'assurer le respect des horaires et la traçabilité des prises et des fins de services. En tout état de cause, ces dernières doivent être au moins inscrites sur la main courante, avec signature, nom et horodatage lisibles.

L'Entreprise détaille l'organisation qu'elle propose de mettre en œuvre dans les cas où la durée de la vacation journalière est supérieure à 12 heures, afin de respecter les contraintes légales, de permettre aux agents une relève en facilitant l'usage des transports en commun, de limiter l'impact de la relève sur la sûreté des personnes et des biens.

Elle assure la gestion de la plage déjeuner et la gestion des vacations.

La relève doit permettre au minimum une passation de consignes entre les chefs de poste lorsqu'il y en a.

Retard - Absence et Gestion des remplacements

Le titulaire doit informer l'Organisme de tout retard ou absence d'un vigile. Dans le cas d'un retard dès que le vigile prendra son poste, il se présentera auprès du responsable de l'accueil qui notera son heure d'arrivée et informera le service en charge du suivi du marché. Le titulaire devra également envoyer un courriel auprès du service en charge du suivi d'exécution de la Cpm pour signaler l'arrivée tardive du vigile.

Dans le cas d'une absence, le titulaire devra pourvoir immédiatement au remplacement par un contrôleur ou autres agents de qualification à minima égale dès qu'il aura été averti, de tout agent de sécurité absent. Ce remplacement doit impérativement se faire dans un délai d'une heure maximum, à charge du prestataire de prévoir le dispositif permettant d'assurer cette obligation. Il en sera de même lorsque l'organisme lui signalera toute défaillance jugée préjudiciable à l'objectif de la prestation.

Les absences et/ou retards donnent lieu à application de pénalités telles que prévues au CCAP.

Dans le cadre des remplacements programmés, l'Organisme doit être informé par courriel du nom et des renseignements liés à ce nouvel agent dans les 48 heures ouvrées minimum avant la prise de poste. Dans ce même temps le titulaire doit remettre à l'Organisme la liste actualisée avec les renseignements individualisés de l'agent concerné. L'agent proposé doit détenir les qualifications nécessaires à assurer la prestation.

Avant toute prise de poste, les nouveaux agents seront formés par le titulaire. La formation consiste notamment à une présentation :

- Du responsable de site,
- Des missions,
- Du site et de ses particularités,
- Des consignes et fiches de postes.

Le titulaire remettra à l'Organisme un justificatif détaillé signé de l'agent formé et du titulaire.

À tout moment, l'Organisme pourra demander le remplacement immédiat d'un agent qui présenterait des difficultés majeures dans l'exécution de son travail.

La présence d'un stagiaire ou d'un alternant en formation est acceptée sous la stricte réserve :

- qu'il soit lié à l'entreprise par une convention signée que devra être présenté à la Cpm,
- qu'il ait reçu une formation adaptée et que l'entreprise en apporte la preuve à l'organisme,
- qu'il soit accompagné en permanence de son tuteur.

Procédures et consignes

Les procédures et consignes sont établies en collaboration avec l'organisme et validées par le prestataire

lors de la réunion de début du marché.

Ces documents restent la propriété de l'organisme jusqu'à l'achèvement de la prestation.

Ces consignes sont spécifiques à chaque organisme selon les besoins, les sites, la configuration des locaux, les systèmes de sécurité etc...

Le prestataire est tenu de les mettre à disposition de son personnel sur chaque site, de les réviser et mettre à jour.

Lors de chaque nouvelle affectation, avant la première prise de service de l'agent de sécurité le prestataire s'assure que l'agent de sécurité les connaît et les maîtrise.

Des consignes propres au prestataire peuvent également être mises à la disposition de l'agent de sécurité sur site après accord et validation préalable de l'organisme.

ARTICLE 5 - PERSONNELS CHARGÉS DE LA PRESTATION

5.1. Profils

Le Titulaire garantit l'adéquation des équipes dédiées à l'exécution de la prestation. Cette adéquation peut notamment être appréciée au regard des critères suivants :

- Une grande rigueur quant au respect des procédures et consignes données (orales ou écrites).
- Une stabilité émotionnelle importante afin de conserver une grande maîtrise de soi, quelles que soient les circonstances.
- L'aptitude à résoudre seul des problèmes ponctuels simples liés aux visiteurs.
- Le sens de la médiation.
- Sens des responsabilités.
- Des capacités et une condition physiques adaptées à la mission d'interposition physique sans violence.
- La détention d'un CQP (certificat de qualification professionnelle) et du SSIAP 1

5.2. Carte professionnelle

L'ensemble des agents affectés sur le poste est titulaire d'un numéro de carte professionnelle valide autorisant l'intéressé à exercer les fonctions d'agent de sécurité privée.

Dans le cadre des missions pour le compte de la Cpm, les agents de sécurité incendie de type SSIAP ne sont pas dispensés de la détention de la carte professionnelle, car ils assureront dans tous les cas une mission de sécurité générale.

Les cartes professionnelles doivent être visibles physiquement sur les agents physiquement pendant la durée du service. Par « physiquement » il est entendu **qu'aucun document dématérialisé n'est admis**. Chaque agent de l'entreprise doit être à jour de son agrément et de ses formations obligatoires, et ce conformément aux textes en vigueur.

5.3. Qualification professionnelle des agents

Tous les agents sont titulaires du CQP (Certificat de Qualification Professionnelle) et Sauveteurs Secouristes du Travail à jour de recyclage et/ou du SSIAP 1.

À des fins de contrôle, ce dernier se réserve le droit d'exiger de l'Entreprise la production de procès-verbaux de formation, de diplômes à jour de recyclage ou de carte SST le cas échéant.

Du fait des tensions qui règnent quotidiennement dans les accueils, il est primordial que les agents de sécurité aient de véritables aptitudes en matière de « self défense », et ce afin de gérer tout type de situations conflictuelles dans les meilleures conditions. Ce type d'approche ne peut que renforcer le climat de sérénité général et, de fait, faire baisser celui de l'agressivité. En matière de sécurité incendie, l'agent de sécurité devra avoir les qualifications requises conformément à la nature de l'immeuble (ERP).

5.4. Ancienneté dans la profession et dans l'entreprise du Titulaire

Conformément à l'arrêté du 02 mai 2005, modifié par arrêté du 30 décembre 2010, la prise de fonctions effective d'un agent de sécurité, dans un nouvel établissement, doit être précédée de deux périodes de travail en présence du public, réalisée en doublure avec un agent en poste dans l'établissement. Cette obligation est portée à trois périodes pour les chefs d'équipes. Ces périodes doivent être représentatives des différents cycles quotidiens de travail.

5.5. Tenue vestimentaire

Le titulaire doit mettre à disposition des agents de sécurité l'équipement nécessaire à leur travail et adapté à la configuration des sites Caf, au lieu et au type de prestations réalisées :

- Tenue vestimentaire réglementaire, de type et couleur agréées par l'organisme, comportant à minima de façon très visible sur la poitrine ou le bras la mention « Sécurité », une lampe de poche ainsi que les équipements de protection individuels (EPI).

Les agents devront porter des tenus appropriées et conformes à celle décrites dans l'offre. Grâce à ces tenues, les agents devront pouvoir être identifiés par les usagers et le personnel de l'organisme ou ses partenaires.

Aucun agent ne sera admis s'il n'est pas revêtu de son vêtement de travail, s'il est démuné de son insigne ou s'il présente une tenue négligée.

5.6. Affectation des agents

Les agents affectés sur le site doivent figurer sur le planning fourni préalablement et sur la liste des agents et chefs de poste que le titulaire doit fournir à la Cpm avant tout début d'exécution.

En cas de changement du fait du Titulaire, celui-ci devra obtenir préalablement l'accord formel de l'interlocuteur de l'organisme et fournir par courriel au minimum 24h à l'avance les renseignements figurant sur la liste des agents, tels que définis ci-dessous :

- Nom,

- Prénom,
- N° carte professionnelle,
- N° de tél portable.

Sur simple demande de la Cpm, le titulaire devra pouvoir fournir pour chaque agent, les dates des formations et de recyclage et les derniers postes occupés.

L'agent de sûreté/sécurité certifie avoir reçu toutes les informations/formations sur les thèmes ci-dessous :

- Présentation de l'agent au responsable du site ou son représentant et responsable de la sûreté de la Cpm concernée ou son adjoint.
- Présentation générale de la mission.
- Présentation des agents en poste (poste d'accueil et PC sécurité).
- Présentation des règles de conduite et de sécurité.
- Présentation des risques et menaces.
- Présentation des règles de tenue du poste d'accueil et du PC sécurité.
- Présentation des règles d'attitude générale et de confidentialité.
- Visite complète du site extérieur et intérieur.
- Présentation des procédures et consignes.

Tout agent nouvellement affecté sur un site doit effectuer en amont un stage de 2 jours en doublon avec le titulaire du poste avant de l'occuper seul, aux frais du prestataire.

Tout agent absent pendant plus d'un mois devra de nouveau bénéficier d'une formation avant la reprise de poste.

5.7. Remplacement

- Les agents peuvent être remplacés à la demande motivée de la Cpm. Ce retrait peut être demandé à être réalisé sans délai ni préavis en cas de risque important pour l'organisme, son personnel et le patrimoine qui lui a été confié.
- Le remplacement doit être réalisé dans les deux jours ouvrés qui suivent la demande. Passé ce délai et sans réponse recevable du Titulaire, les pénalités prévues sont applicables.

ARTICLE 6 - OBLIGATIONS DES PARTIES

6.1. Obligation générale de moyens

Le Titulaire a une obligation de moyens dans l'exécution de la mission conformément au présent cahier des charges et à ses annexes actuelles ou à venir. Cela implique qu'une mauvaise évaluation de la mission par le Titulaire ne peut faire l'objet d'une modification de moyens sauf modifications de la mission. Aussi, les moyens présentés dans la réponse et validés dans le contrat ne pourront faire l'objet de coûts supplémentaires.

Le Titulaire du présent accord-cadre a obligation de résultat quant à la qualité attendue. Les moyens décrits par le Titulaire lors de sa réponse au présent devront permettre de donner entière satisfaction quant aux attentes décrites au présent cahier des charges.

Le Titulaire s'engage à mettre tout en œuvre pour réaliser la prestation attendue par l'organisme.

6.2. Permanence et astreinte

Sans objet

6.3. Encadrement et contrôle

Le personnel du Titulaire reste sous le contrôle exclusif de celui-ci qui doit mettre en œuvre l'encadrement nécessaire à cette fin. Le Titulaire détaillera dans le mémoire technique son organisation générale ainsi que l'organisation nominative dédiée à la prestation.

Le Titulaire s'engage à mettre en place, en plus des dispositions prévues sur le contrôle qualité de la prestation, un système de contrôle mensuel de chacun des agents en poste et d'en faire un compte rendu par voie électronique au représentant de l'organisme. Les modalités de contrôle sont précisées par le titulaire dans son mémoire, le pouvoir adjudicateur se réservant la possibilité de procéder à des contrôles inopinés.

6.4. Confidentialité et devoir de réserve pendant l'exécution du marché et à son issue

Le personnel du Titulaire est tenu à une obligation de réserve et de discrétion pleine et entière conformément à l'article R.631-9 du Code de la Sécurité Intérieure relative à la sécurité privée et ses décrets d'application durant et après la durée du marché.

Tout emprunt de documents par le prestataire est interdit. Toute consultation de documents confiés est interdite sauf dans le cadre unique d'orientation en accueil et sur accord explicite du Responsable Accueil ou son encadrement.

La possibilité de faire apparaître l'identité de l'organisme ou le site sur une plaquette publicitaire ou des références à des fins commerciales est subordonnée à l'accord écrit de ce dernier.

Le personnel de la société est soumis au secret professionnel quant à toute information concernant l'organisation de l'organisme et tous les documents émis par la celui-ci et ses salariés (dossiers, tracts, articles, notes internes, mails, post sur les réseaux sociaux, etc.) et le quotidien de travail (faits, événements survenus) en regard à la politique de sécurité du système d'information et du devoir de réserve.

Tout interview devant les médias des personnels de sécurité affectés sur les sites est interdit ainsi que toute réponse auprès de personnes externes (auditeurs...)

6.5. Respect des consignes

Le Titulaire s'engage sans réserve à exécuter les prestations demandées dans les conditions précisées ci-avant et ci-après. L'application des consignes relève d'une obligation de résultat.

6.6. Devoir de conseil et d'information

De manière générale, le Titulaire doit informer la Cpm de tous les problèmes rencontrés par lui dans l'exécution de la prestation.

Le Titulaire signale également toute anomalie de fonctionnement ou d'organisation et principalement tout incident susceptible d'affecter la sécurité des personnes, des locaux ou des biens, en lui exposant les conséquences qui peuvent en résulter dans le cas où il n'y est pas remédié.

Si les installations mises à disposition du Titulaire venaient à ne plus être conformes à la réglementation, il est tenu d'en informer par écrit et sans délai la Cpm.

Le titulaire doit assistance à la Cpm soit :

- par téléphone ou courriel pour tout complément d'information,
- lors de réunions provoquées par l'organisme si nécessaire,
- en transmettant les textes nouveaux relatifs à ses prestations, accompagnés d'une note expliquant l'influence de ces textes sur son activité.

Dans le cas d'un incident ou d'un dysfonctionnement de son fait, le Titulaire s'engage à établir et à remettre, dans un délai de 48 heures en jour ouvré, un rapport circonstancié et détaillé expliquant les causes des défaillances. Ce rapport doit être complété par un état décrivant les mesures correctives qui ont été prises et/ou conseillant des nouveaux moyens à mettre en place afin de pallier ce type de carence dans l'avenir, ainsi que le calendrier de mise en place de ces mesures.

6.7. Sécurité

6.7.1 Règles générales de sécurité

Le Titulaire devra maintenir le matériel, lui appartenant ou mis à sa disposition par l'organisme, en bon état de marche et les contrôler régulièrement. L'Entreprise devra prendre toutes les dispositions pour que le matériel reste conforme aux règles de sécurité en vigueur.

Le Titulaire prendra toutes les précautions pour que l'état des meubles, immeubles, aménagements, installations techniques, équipements des locaux, etc. ne soit pas altéré par ses interventions.

Il est rigoureusement interdit au personnel du Titulaire de manipuler, pour quelque raison que ce soit, les appareils et matériels se trouvant dans les locaux et ne faisant pas l'objet des prestations du présent marché.

Le Titulaire instruit son personnel sur les règles de sécurité du travail, tant générales que particulières. Le Titulaire veillera à faire observer, par son personnel, les règles de sécurité du travail, notamment en ce qui concerne :

- Les alarmes de sécurité,
- Le travail en hauteur,
- L'encombrement de passages,
- Les zones interdites,
- L'utilisation des sources d'énergie,
- Les tenues vestimentaires de sécurité,
- Les équipements de protection individuelle,
- Les règles régissant le travail isolé,
- Les moyens de prévention des risques collectifs ou individuels.

Le Titulaire s'engage à faire respecter auprès de son personnel les règlements intérieurs et de sécurité, propres au site.

À titre indicatif et non limitatif, il est interdit au personnel du Titulaire :

- De prendre des repas sous quelque forme que ce soit à l'intérieur des locaux ou espace non affectés à cet effet, et notamment à un poste de surveillance sauf nécessité de service.
- De fumer en dehors des espaces réservés à cet effet.
- D'introduire ou de consommer des boissons alcoolisées dans les locaux, aussi bien que d'y pénétrer en état d'ivresse.
- De provoquer du désordre, d'une façon quelconque, sur les lieux du travail et leurs dépendances.
- De tenir des réunions dans l'enceinte des locaux.
- De se faire aider, dans l'exécution de son travail, par une personne étrangère à l'entreprise du Titulaire.
- De tutoyer les usagers, assurés et cotisants et plus généralement toutes les personnes avec lesquelles l'agent de sécurité peut être en contact.
- D'introduire ou de laisser introduire des personnes étrangères au site.
- De s'adresser à un usager dans une autre langue que le français.

Comportement du personnel du titulaire :

L'organisme insiste sur le fait que les agents de sécurité devront faire preuve de la plus grande courtoisie et la plus grande discrétion envers son public et son personnel.

Ils ne doivent en aucun cas avoir des attitudes ou propos contraires aux bonnes mœurs et recevoir sous un quelconque prétexte de visites personnelles durant leur activité.

La Cnam se réserve la possibilité d'exiger le remplacement immédiat de tout agent dont le comportement est contraire aux règles de bienséance et irrespectueux des dispositions du règlement intérieur ou des consignes de sécurité.

Le **règlement intérieur** de l'organisme est en tout point applicable aux prestataires et sous-traitants intervenant sur site. Le prestataire et ses sous-traitants, amenés à intervenir sur site, sont soumis au règlement intérieur du pouvoir adjudicateur et notamment à l'article relatif à la neutralité et laïcité. Il est de la responsabilité du titulaire de l'accord-cadre de faire connaître et respecter ce règlement intérieur par son personnel, ainsi que par toute personne qui interviendrait à sa demande dans le cadre de l'accord-cadre. Le titulaire peut obtenir communication de ce règlement sur simple demande.

6.72 Plan de prévention

Les prescriptions relatives à l'hygiène et à la sécurité sont appliquées conformément au Décret n° 92-158 du 20 février 1992.

Le Titulaire devra se conformer parfaitement à l'ensemble des dispositions prévues par le Code du Travail et par la réglementation en vigueur à la date d'exécution des prestations, l'application desdites dispositions lui étant destinées relevant totalement de la responsabilité du Soumissionnaire.

Le Titulaire organise la visite d'inspection préalable avec l'organisme (ou son représentant) et rédigera, assisté de ce dernier, le plan de prévention.

Il indiquera de façon précise et détaillée :

- Les mesures prévues pour intégrer la sécurité à l'égard des principaux risques courus par le personnel, tant dans les modes opératoires lors de leur définition que dans les différentes phases d'exécution des travaux. Le plan de prévention explicite en particulier les moyens de prévention concernant, d'une part, les chutes de personnel et de matériaux, et d'autre part, les circulations verticales et horizontales
- Les mesures concourant à une bonne hygiène de travail.

Par ailleurs, dans le cas de prestations effectuées en milieu « Travaux », le Titulaire doit fournir un plan particulier de sécurité et de protection de la santé (PPSPS) au coordonnateur en matière de sécurité et de protection de la santé (CSPS) de façon à être intégré au plan général de coordination (PGC) du site en travaux.

Ce plan sera communiqué à la Cpm dans les 15 jours suivant la date de début du marché

ARTICLE 7 - DÉFAUT DES PRESTATIONS POUVANT ENTRAÎNER DES PÉNALITÉS OU RÉSILIATIONS

7.1. Défauts pouvant entraîner des pénalités ou résiliation

Les défauts qui peuvent entraîner des pénalités ou résiliation du contrat du Titulaire sont indiqués dans le CCAP. Et de manière générale tout écart aux présentes et/ou aux consignes

7.2. Contestations

Il est formellement spécifié qu'en aucun cas ou pour quelque motif que ce soit, les contestations qui peuvent survenir entre la Cpm et le Titulaire ne pourront être invoquées par cette dernière comme cause d'arrêt ou de suspension, même momentanés des prestations à effectuer.

ARTICLE 8 - DÉVELOPPEMENT DURABLE

Pour l'équipement des agents de sécurité, la société doit tant que faire se peut, utiliser des matériels ou tenues certifiés par un écolabel de type 1 ou équivalent (NF environnement, Ecolabel Européen, Blue Angel...).

Chaque année, le titulaire communique la liste des équipements de ces labels de type1.