



## **CAHIER DES CLAUSES TECHNIQUES PARTICULIÈRES**

### **ACCORD-CADRE DE FOURNITURES COURANTES ET DE SERVICES**

---

#### **Gardiennage des sites de l'université de Reims Champagne-Ardenne**

---

N° du CCTP : 2025PFACSER015

**Université de Reims Champagne-Ardenne**  
2 avenue Robert Schuman  
51100 Reims

## Table des matières

<b>PREAMBULE : DISPOSITIF D'EXPLOITATION ET VOLUMETRIE</b>	4
1. PRINCIPES DIRECTEURS DU DISPOSITIF	4
2. CALENDRIER D'EXPLOITATION (LA CADENCE)	4
3. CINÉMATIQUE PAR SITE (LE RYTHME)	4
3.1. Site principal : REIMS (Tous sites Ville)	4
3.2. Sites Distants : TROYES / CHARLEVILLE-MÉZIÈRES / CHÂLONS-EN-CHAMPAGNE / CHAUMONT	5
4. TABLEAU DES VOLUMES HORAIRES ANNUELS ESTIMATIFS	6
5. MÉTHODOLOGIE DE CHIFFRAGE DU FORFAIT	6
<b>SECTION A : OBJET DU MARCHE</b>	7
<b>SECTION B : OBLIGATION DE MOYENS ET DE RESULTATS</b>	7
<b>SECTION C : LES PRESTATIONS A EFFECTUER</b>	7
C.1. Les prestations permanentes	8
C.1.1. Les missions de surveillance et/ou d'intervention (non exhaustives)	9
C.1.2. Les missions de gestion et de contrôle des flux (non exhaustives)	9
C.1.3. Distinction entre Fermeture d'Exploitation et Mise en Sécurité	9
C.1.4. Définition technique de la Ronde de Sécurité	10
C.2. Les prestations ponctuelles	10
C.3. Interventions sur alarmes (levées de doute) ou sur appels	11
C.4. Les opérations de transports sécurisés	11
<b>SECTION D : LIEUX ET HORAIRES</b>	11
D.1 : Définition des Régimes d'Exploitation (Périodes P1, P2, P3)	12
<b>SECTION E : EXIGENCES RELATIVES AUX MOYENS HUMAINS</b>	12
E.1. Aptitude, Formation et Qualification du Personnel	12
E.2. Tenue, Comportement et Neutralité	13
E.3. Connaissance des Lieux	13
E.4. Encadrement et Hiérarchie	13
E.5. Dispositions Spécifiques (Agents cynophiles)	14
<b>SECTION F : MOYENS MATÉRIELS, TECHNIQUES ET LOGISTIQUES</b>	14
F.1. Moyens Matériels Incombant au titulaire	14
F.2. Gestion des Moyens d'Accès	15
F.3. Moyens Mis à Disposition par l'URCA	15
<b>SECTION G : EXÉCUTION, PILOTAGE ET QUALITÉ DES PRESTATIONS</b>	15
G.1. Outil de Main Courante Électronique (MCE) et de Traçabilité	15
G.1.1. Architecture et Équipements Requis	15
G.1.2. Fonctionnalités Impératives	16
G.1.3. Propriété, Sécurité et Exploitabilité des Données	17
G.1.4. Reporting et Pilotage	17
G.1.5. Engagements de Service (SLA) et Indicateurs de Performance (KPI)	18
G.2. Continuité de Service et Gestion des Horaires	19
G.2.1. Modulabilité et Ajustement des Plannings	19
G.2.2. Horaires et continuité de service	19
G.3. Gestion des Absences Imprévues et Remplacement	20
G.4. Contrôle des Prestations (Contrôle Qualité)	20
G.5. Gouvernance du Marché et Instances de Suivi	20
G.5.1. Le Comité de Suivi Opérationnel (CSO)	20
G.5.2. Le Comité de Pilotage (COPIL)	21
G.5.3. Réunions Ponctuelles et Points d'Urgence	21
<b>SECTION H : OBLIGATIONS CONTRACTUELLES ET RÉGLEMENTAIRES</b>	21
H.1. Confidentialité	21
H.2. Dispositions Générales (Autorisations d'Exercice)	22
H.3. Plan de Prévention	22
H.4. Obligations relatives à la Reprise du Personnel (Article 3.1.1 CCN 1351)	22
H.4.1. Format et Anonymisation des Données	22

H.4.2. Responsabilité.....	23
H.5. Obligations de Fin de Marché.....	23

## **PREAMBULE : DISPOSITIF D'EXPLOITATION ET VOLUMETRIE**

### **1. PRINCIPES DIRECTEURS DU DISPOSITIF**

Le présent **dispositif** décrit les attendus de l'URCA en termes de prestation de gardiennage. Il sert de base commune contractuelle et pour dimensionner les moyens humains et matériels nécessaires à l'exécution du **Forfait Mensuel (prix de la décomposition du prix global et forfaitaire à renseigner au sein de l'annexe 2 à l'acte d'engagement)**.

Le titulaire doit organiser ses prestations sur la base du calendrier et des hypothèses listées ci-dessous.

### **2. CALENDRIER D'EXPLOITATION (LA CADENCE)**

L'activité de l'université est cyclique. Le dimensionnement des équipes doit respecter la saisonnalité suivante (Basé sur une année civile type de 52 semaines) :

<b>Période</b>	<b>Description Opérationnelle &amp; Typologie</b>	<b>Durée Contractuelle</b>	<b>Caractéristique Sûreté &amp; Posture</b>
<b>P1. Période de Haute Activité</b>	<b>Semaines d'enseignement pleines.</b> Couvre l'essentiel de l'année universitaire (Septembre-Juin).	<b>40 semaines</b>	<b>DISPOSITIF RENFORCÉ</b> Reims : Socle H24 + Renfort. Sites Distants : Présence véhiculée (6h ou 1h) + Capacité d'Intervention.
<b>P2. Période de Pause Pédagogique</b>	<b>Interruptions de l'enseignement.</b> Petites vacances, Juillet, inter-semestres.	<b>7 semaines</b>	<b>DISPOSITIF ALLÉGÉ</b> Reims : Socle H24 seul. Sites Distants : Réduction à 1h/jour + Capacité d'Intervention.
<b>P3. Période de Fermeture</b>	<b>Fermeture Administrative.</b> Noël (2 semaines) + Été (Août - 3 semaines).	<b>5 semaines</b>	<b>DISPOSITIF DE FERMETURE</b> Reims : Socle H24 seul. Sites Distants : Ronde pure + Capacité d'Intervention.

### **3. CINÉMATIQUE PAR SITE (LE RYTHME)**

#### **3.1. Site principal : REIMS (Tous sites Ville)**

**Périmètre Géographique du site :** Le dispositif couvre l'intégralité des implantations rémoises, incluant notamment :

- **Campus Moulin de la Housse**
- **Campus Croix-Rouge**
- **Campus Pôle Santé**
- **Ensemble des sites diffus de la Ville de Reims** (Siège, Villa Douce, etc.)

**A. LE SOCLE PERMANENT (Actif 365 jours / an - P1, P2 et P3)** Ce dispositif assure la continuité de service H24.

- **Moyen** : 1 Véhicule d'intervention sérigraphié dédié H24.
- **Effectif** :
  - *Jour (06h00 - 21h00)* : 1 Agent Mobile Véhiculé (ADS).
  - *Nuit (21h00 - 06h00)* : 1 Agent CYNOPHILE Véhiculé (Maître-Chien).
- **Missions** : Surveillance générale itinérante, vérification de la vacuité, **Intervention sur alarme pour l'ensemble du périmètre Rémois** (Inclus dans le forfait socle).

**B. LE RENFORT "HAUTE ACTIVITÉ" (Actif uniquement en P1 - 40 semaines)** Ce dispositif vient s'ajouter au socle, uniquement durant les 40 semaines de "Période de Haute Activité".

- **Moyen** : 3 ADS + 1 Agent Cynophile (supplémentaire).
- **Amplitude** : 8 heures par jour (en journée).
- **Statut** : Supprimé en P2 et P3.

### 3.2. Sites Distants : TROYES / CHARLEVILLE-MÉZIÈRES / CHÂLONS-EN-CHAMPAGNE / CHAUMONT

*Dispositif "Sûreté Dynamique" avec Garantie d'Intervention*

Le dispositif repose sur une présence programmée (Ronde/Déambulation) combinée à une **Obligation de Résultat** concernant les interventions sur appel.

#### A. VILLES DE TROYES & CHARLEVILLE-MÉZIÈRES

##### 1. La Présence Physique Programmée (Inclus dans le forfait)

- **En Période P1 (Haute Activité)** : 6 heures par jour (ADS Véhiculé).
- **En Période P2 (Pause Pédagogique)** : 1 heure par jour (Ronde de contrôle).
- **En Période P3 (Fermeture administrative)** : 1 heure par jour (Ronde aléatoire).

##### 2. Le Dispositif d'Intervention (Hors Forfait - Facturation à l'acte)

- **Obligation Technique** : En dehors des heures de présence physique, le titulaire doit garantir une capacité d'intervention H24/J7 en **moins de 20 minutes** (Levée de doute sur alarme ou appel URCA).
- **Modalité Financière** : Ce dispositif ne fait l'objet d'aucune rémunération forfaitaire (pas de coût d'astreinte dans le forfait mensuel). Seules les interventions réellement déclenchées et effectuées seront facturées au prix unitaire (BPU Section 2).

#### B. VILLE DE CHÂLONS-EN-CHAMPAGNE

##### 1. La Présence Physique Programmée (Inclus Forfait)

- **En Période P1 + P2 + P3** : 1 heure par jour (ADS Véhiculé).

##### 2. Le Dispositif d'Intervention (Hors Forfait - Facturation à l'acte)

- **Obligation Technique** : Garantie d'intervention H24/J7 en **moins de 20 minutes**.
- **Modalité Financière** : Facturation exclusive à l'acte. Aucune charge fixe d'astreinte dans le forfait.

#### C. VILLE DE CHAUMONT

- **Dispositif Permanent** : Aucune présence postée programmée.

- **Intervention** : Gestion exclusive par **Intervention sur Appel** (Levée de doute alarme ou demande administration) facturée à l'acte.

#### 4. TABLEAU DES VOLUMES HORAIRES ANNUELS ESTIMATIFS

Ce tableau traduit les règles ci-dessus en volume d'heures **annuel** à intégrer dans le Forfait Mensuel.

Site	Période	Type de Prestation	Base de Calcul (Jours x Semaines)	VOLUME ANNUEL (H)
REIMS (Socle Jour)	P1/P2/P3	AGENT MOBILE (ADS)	15h x 365j	5 475 h
REIMS (Socle Nuit)	P1/P2/P3	AGENT CYNOPHILE	9h x 365j	3 285 h
REIMS (Renfort)	P1	Renfort 3 ADS	3 Agents x 8h x 5j x 40 sem.	4 800 h
REIMS (Renfort)	P1	Renfort 1 Cyno	1 Agent x 8h x 5j x 40 sem.	1 600 h
TROYES	P1	ADS Véhiculé (6h)	6h x 5j x 40 sem.	1 200 h
TROYES	P2	ADS Véhiculé (1h)	1h x 5j x 7 sem.	35 h
TROYES	P3	Ronde de surveillance (1h)	1h x 5j x 5 sem.	25 h
CHARLEVILLE-MÉZIÈRES	P1	ADS Véhiculé (6h)	6h x 5j x 40 sem.	1 200 h
CHARLEVILLE-MÉZIÈRES	P2	ADS Véhiculé (1h)	1h x 5j x 7 sem.	35 h
CHARLEVILLE-MÉZIÈRES	P3	Ronde de surveillance (1h)	1h x 5j x 5 sem.	25 h
CHÂLONS	P1+P2+P3	ADS Véhiculé (1h)	1h x 5j x 52 sem.	260 h

#### 5. MÉTHODOLOGIE DE CHIFFRAGE DU FORFAIT

Le candidat doit établir son **Forfait Mensuel (prix de la décomposition du prix global et forfaitaire à renseigner au sein de l'annexe 2 à l'acte d'engagement partie prix forfaitaire)** en respectant la logique suivante :

1. **Coût de Production** : Calculer le coût complet des volumes horaires décrits ci-dessus dans le tableau (Section 4).
  - *Attention : Bien distinguer le taux horaire ADS du taux horaire Cynophile pour la nuit (Reims).*
2. **Exclusion des coûts d'Astreinte** : Le Forfait Mensuel **ne doit pas inclure** de provision pour l'astreinte d'intervention des sites distants.
  - Le titulaire doit organiser ses moyens pour garantir le délai de 20 minutes (Obligation de Résultat).
  - La rémunération de ce service se fait **exclusivement** lors du déclenchement d'une intervention, via l'application du bordereau de prix unitaires.

3. **Lissage** : Diviser le montant total annuel des prestations programmées par 12 pour obtenir le forfait mensuel constant.

*Le site de Chaumont ne fait pas l'objet d'un forfait mensuel mais d'une facturation à l'acte sur la base de l'annexe 2 à l'acte d'engagement partie prix unitaires).*

## **SECTION A : OBJET DU MARCHE**

Les objectifs des prestations de gardiennage sont :

- D'assurer une présence dissuasive afin de lutter contre les agressions, les effractions, les dégradations et les actes de malveillance et ainsi, de rassurer les usagers (étudiants, personnels enseignants et personnels administratifs),
- D'intervenir et de gérer les incidents pouvant survenir sur les sites,
- De donner l'alerte selon les procédures établis par l'établissement,
- De rendre compte de tout événement en temps réel ou par le biais de reporting.

Le dispositif et l'organisation qui seront mis en place par le titulaire dans le cadre de ce marché devront démontrer son aptitude à évaluer et à adopter la réaction appropriée selon les situations rencontrées, en fonction de leur gravité, leur fréquence et leur évolution.

Le titulaire est réputé être un professionnel expert de la sécurité. À ce titre, il ne peut se prévaloir d'éventuelles imprécisions du présent CCTP pour se soustraire à ses obligations. En cas de détection d'ambiguïté ou d'omission, il a une obligation de conseil et doit solliciter immédiatement un arbitrage écrit de l'URCA. Il devra avoir pris en compte toutes les dispositions relatives au bon déroulement des prestations et sujétions particulières liées aux conditions d'intervention en milieu universitaire.

Le pilotage administratif et contractuel est assuré par la Direction des Achats et des Marchés de l'université de Reims Champagne-Ardenne (URCA).

Le pilotage opérationnel de ce marché est confié à la direction opérationnelle.

## **SECTION B : OBLIGATION DE MOYENS ET DE RESULTATS**

Le titulaire est soumis à une obligation de résultat pour les prestations suivantes :

1. Le respect strict des délais d'intervention sur alarme,
2. La vérification de la fermeture effective et la mise en sûreté des accès dont il a la charge lors des rondes.,
3. L'intégrité et la traçabilité des biens lors des transports sécurisés,
4. La fourniture des rapports et de la main courante dans les délais fixés.

Pour les missions générales de surveillance et de prévention des actes de malveillance (présence dissuasive), le titulaire est soumis à une obligation de moyens renforcée, l'obligeant à mettre en œuvre tous les moyens humains et matériels décrits dans son offre pour prévenir les incidents.

## **SECTION C : LES PRESTATIONS A EFFECTUER**

Le prestataire s'engage à ne pas missionner un agent sur une prestation si ce dernier n'a pas les compétences requises et/ou n'est plus à jour de la formation continue pour effectuer la mission conformément à la réglementation en vigueur.

Si le prestataire engage un agent ayant le statut d'étudiant à l'URCA, ce dernier ne pourra être affecté à un site / bâtiment où l'étudiant reçoit des cours, passe des examens ou encore où il est hébergé.

Le prestataire devra fournir à l'URCA la mise à jour des compétences de ses agents au fil de l'eau et obligatoirement avant la prochaine mission effectuée au sein de l'URCA.

Les agents du prestataire devront détenir les compétences nécessaires et la tenue conforme en fonction des missions demandées conformément à la réglementation en vigueur. Lors des missions de sûreté, les agents du prestataire devront porter leurs cartes professionnelles conformément à la réglementation en vigueur. Les représentants de l'URCA peuvent à tout moment lors d'une prestation effectuée au sein des locaux surveillés, demander aux agents présents de fournir tous les justificatifs liés à leurs compétences (carte professionnelle, identité).

Le marché s'articulera autour de quatre types de prestations

**Des prestations permanentes :** Désigne les missions de surveillance humaine (statique ou mobile) et de gardiennage s'exécutant de manière continue ou récurrente, sur des sites identifiés et selon un planning horaire fixe et prédéterminé, tel que défini lors de la réunion de lancement. Ces prestations constituent le service de base de prévention, de dissuasion et de contrôle de l'établissement.

**Des prestations ponctuelles :** Désigne les missions de surveillance et de gardiennage non-incluses dans le planning récurrent, commandées par l'URCA (via bons de commande) pour répondre à un besoin spécifique, exceptionnel et limité dans le temps (ex : manifestations événementielles, colloques, renfort temporaire de sûreté suite à incidents, etc.).

**Des interventions sur alarmes ou appels :** Désigne les missions d'intervention réactive, non planifiées, déclenchées par un signal d'alarme (intrusion, technique) ou un appel d'urgence. L'objectif est d'effectuer une levée de doute physique dans un délai contraint, de prendre les mesures conservatoires nécessaires et d'alerter les interlocuteurs compétents (forces de l'ordre, astreintes) 24h/24, 365j/an.

**Des opérations de transports sécurisés :** Désigne les missions planifiées de transport et d'accompagnement de documents ou d'équipements sensibles (à l'exclusion explicite de fonds, de métaux précieux ou de matières dangereuses). La prestation couvre la prise en charge sous scellés, l'acheminement sécurisé d'un site à un autre, et la livraison en main propre, en garantissant la traçabilité et l'intégrité des biens.

### **C.1. Les prestations permanentes**

Pour les prestations permanentes, la société prestataire portera une attention particulière à ce que les agents qui y sont affectés soient toujours les mêmes. Le titulaire s'engage à maintenir le taux de rotation (turn-over) de son personnel affecté aux prestations récurrentes sous un seuil maximal de 20% en moyenne annuelle. Tout dépassement de ce seuil sera analysé lors des réunions de suivi et devra faire l'objet d'un plan d'action correctif immédiat.

Le gardiennage sera effectué par des agents de sécurité ou des maîtres chien pour assurer les missions suivantes :

- Réalisation de rondes pour la surveillance des parkings, allées de circulation et bâtiments,
- La fermeture des portails,
- La vérification de la bonne fermeture des portes extérieures et des fenêtres,
- Réalisation de rondes de sûreté dans les bâtiments. L'agent effectue une ronde de sûreté complète pour s'assurer qu'aucune personne non autorisée ne demeure dans les locaux. S'il reste dans les locaux des personnes autorisées, il prend leur identité et la consigne dans un la main courante,
- Détection d'anomalies sur les bâtiments (fuites d'eau, de gaz, fermeture des portes le cas échéant, fenêtres et lumières etc..).



### **C.1.1. Les missions de surveillance et/ou d'intervention (non exhaustives) :**

- Surveiller le bâtiment pour lutter contre les risques d'agression, incendie, accident, intrusion, effraction, occupation, vol et vandalisme ;
- Relever les pannes, incidents ou défauts constatés dans les infrastructures et sur les installations techniques au cours des missions statiques et des rondes et faire remonter au correspondant de l'URCA ;
- S'assurer de la bonne utilisation des équipements de surveillance (contrôle d'accès) ;
- Réagir en cas de déclenchement d'une alarme selon les procédures établies et informer le correspondant de l'URCA ;
- Traiter les anomalies en applications des consignes ;
- Lancer les processus d'alerte sûreté (appel police ou gendarmerie) et/ou sécurité (appel des secours) en cas d'incident et tenir informé son correspondant de l'URCA ;
- Intervenir face à une situation à risque puis faire remonter l'information à son correspondant de l'URCA ;
- Prendre les mesures conservatoires (mise en place d'un périmètre de sécurité) et tenir informé son correspondant de l'URCA ;
- Consigner les événements avec toutes les informations utiles (horaire, lieu, contacts, mesures prises, infos de clôture...) dans le registre de main courante dématérialisé ;
- Faciliter et guider les secours si nécessaire et faire remonter l'information à son correspondant de l'URCA.

### **C.1.2. Les missions de gestion et de contrôle des flux (non exhaustives) :**

- Filtrer et contrôler les entrées et sorties des personnes (personnels, étudiants, visiteurs, coursiers et livreurs, entreprises extérieures) selon les consignes en vigueur (ce qui peut inclure le contrôle des autorisations d'accès, le contrôle visuel des bagages, etc.) ;
- Accueillir, orienter et éventuellement accompagner les visiteurs et les prestataires de service ;
- Relever les identités en cas de problème ;
- Gérer les appels téléphoniques pour des motifs de sûreté, assurer la gestion des clefs, des badges et des moyens d'accès ;
- Gérer des mises à disposition ou restitution de tout matériel de valeur ;
- Consigner les événements dans le registre de main courante dématérialisé.

A ce titre, les agents sont habilités :

- A demander carte d'étudiant et carte professionnelle à toute personne présente sur l'ensemble des sites de l'URCA, entrant dans les bâtiments ou en sortant
- A faire quitter les lieux à toute personne qui ne pourra justifier de sa présence à cette heure et/ou à cet endroit sans en avoir l'autorisation.

### **C.1.3. Distinction entre Fermeture d'Exploitation et Mise en Sûreté**

**1. Exclusion de la Fermeture d'Exploitation :** Le présent marché **exclut formellement** les opérations systématiques d'ouverture et de fermeture des bâtiments (tours de clé, verrouillage général), qui relèvent de la responsabilité des personnels internes de l'URCA. Le titulaire n'a pas la charge de vider les lieux ni de verrouiller les accès principaux aux heures de fermeture au public.

**2. Obligation de Contrôle et Mise en Sûreté Conservatoire :** Dans le cadre de ses rondes de surveillance (dont l'objet est la prévention de la malveillance), l'agent a une obligation de **contrôle de l'étanchéité** du site.

Si, au cours de sa ronde, l'agent constate qu'un ouvrant (porte, fenêtre, issue de secours, portail) est resté ouvert ou déverrouillé anormalement :

- **Action Immédiate** : L'agent doit obligatoirement procéder à la **fermeture et au verrouillage** de l'issue concernée, s'il dispose des moyens techniques (clés/badges) pour le faire. Cette action est qualifiée de "Mise en Sûreté Conservatoire". Elle fait partie intégrante de la mission de surveillance générale et est réputée incluse dans le prix forfaitaire de la vacation ou de la ronde. Elle ne donne lieu à **aucune facturation supplémentaire**.
- **Impossibilité Technique** : Si l'agent ne dispose pas du moyen d'accès spécifique pour verrouiller (clé manquante), il doit immédiatement mettre en place une mesure compensatoire (ex: fermeture non verrouillée, balisage) et alerter l'astreinte technique de l'URCA selon la procédure d'urgence définie.
- **Traçabilité Obligatoire** : Tout acte de mise en sûreté doit être impérativement consigné dans la main courante électronique avec la mention "Défaut de fermeture interne corrigé", en précisant la localisation exacte et l'heure.

#### C.1.4. Définition technique de la Ronde de Sûreté :

**Une ronde ne se limite pas à une déambulation.** Elle est constituée d'un parcours aléatoire et non-routinier incluant obligatoirement le pointage de **contrôleurs de ronde (tags NFC/RFID)** disposés aux points névralgiques définis par l'URCA (ex: accès salles serveurs, accès toitures, laboratoires sensibles).

#### Performance attendue :

- Une ronde est considérée "non faite" si moins de 80% des points de contrôle du secteur n'ont pas été "bippés".
- L'agent doit obligatoirement varier ses itinéraires et ses horaires de passage à l'intérieur du créneau alloué (imprévisibilité).

#### C.2. Les prestations ponctuelles

Lors d'événements exceptionnels, l'URCA pourra demander des prestations supplémentaires ponctuelles. Ces prestations occasionnelles s'exécuteront par bons de commande successifs, émis au fur et à mesure des besoins. Un délai de prévenance standard de 72 heures ouvrées est requis pour la commande de prestations ponctuelles. En cas d'urgence avérée (ex : menace sécurité), ce délai peut être réduit, sous réserve d'acceptation formelle du titulaire à un délai de 2 heures.

Les prestations ponctuelles seront commandées (par les services de l'établissement) au fur et à mesure des besoins. Ces derniers seront communiqués aux prestataires afin de mesurer la faisabilité et le périmètre des prestations associées, les prix de ces prestations seront basés sur les coûts horaires définis dans le BPU.

Pour ces prestations ponctuelles, le titulaire sera amené à intervenir sur l'ensemble des sites de l'URCA ou tout autre lieu extérieur.

Les prestations susceptibles d'être commandées seront des missions de surveillance, filtrage..., en cas de manifestations exceptionnelles ou ponctuelles de type forums, colloques, etc. Ou pour assurer une présence dissuasive afin de lutter contre des actes de malveillance et de rassurer les usagers.

Le personnel devra avoir le même degré de compétence que celui précisé pour la surveillance des sites avec en plus une habilitation SSIAP 1 lors de manifestations.

Les prestations commandées pourront être :

- Mise à disposition d'un agent de sécurité,
- Mise à disposition d'un agent de sécurité avec véhicule,
- Mise à disposition d'un maître-chien,
- Mise à disposition d'un maître-chien véhiculé,
- Mise à disposition d'un Agent SSIAP 1&2.

Toutes les précisions concernant les prestations attendues seront précisées dans la demande.

### **C.3. Interventions sur alarmes (levées de doute) ou sur appels**

Certains sites sont équipés d'alarmes intrusion qui nécessitent une intervention pour réaliser une levée de doute à toute heure du jour et de la nuit.

Le report d'alarme est réceptionné chez un télésurveilleur, qui contactera le titulaire du marché selon les procédures établies.

Le délai contractuel maximal d'intervention sur site (levée de doute) est fixé à **20 minutes strictes** à compter de la réception de l'appel par le titulaire du marché. Cela concerne une alerte intrusion, mais aussi une alerte incendie, demande d'assistance ou une alerte technique.

Le prestataire doit pouvoir être en mesure d'intervenir 24 h/24 365 jours par an. De manière générale, le prestataire pourra être amené à intervenir essentiellement en dehors des horaires d'ouverture, soit la nuit et les week-end, jours fériés ou pendant les périodes de fermeture de l'URCA.

La société de télésurveillance ou l'appel du personnel URCA, précisera la nature de l'intervention au prestataire. Dans le cas contraire l'intervenant devra être en mesure de demander toutes les précisions utiles (Qui, Quoi, Où, Comment, Parce que...).

L'agent intervenant sur le site devra mettre en sûreté le bâtiment, réaliser une levée de doute de manière à identifier la cause du déclenchement de l'alarme ou de l'appel et en fonction du problème rencontré, il devra appeler soit les forces de l'ordre, pompiers, ou les contacts du site concerné, suivant les consignes définies par l'URCA à la prise de marché.

Chaque intervention devra donner lieu à la rédaction d'un rapport.

Un compte rendu sera obligatoirement fait à la société de télésurveillance avant de quitter le site.

L'intervention sera facturée sur la base des prix du BPU (sécurité mobile) pour une intervention (déplacement compris). Le forfait intervention comprends la première heure de présence sur site.

### **C.4. Les opérations de transports sécurisés**

La société de gardiennage peut être mandatée par l'établissement pour effectuer un transport sécurisé de documents ou d'équipements sensibles. Il ne s'agira en aucun cas de transport de fond ou de produits dangereux.

Il s'agira de prendre réception des documents ou équipements sur un site de l'URCA, de les transporter sous scellés, jusqu'à son point de destination dans la même ville ou dans une autre ville du bassin géographique de l'URCA. Le transport se fera en véhicule léger banalisé uniquement dans ce cas de figure, non identifiable, afin de garantir la discrétion de la mission. Ce véhicule devra néanmoins être équipé du système de géolocalisation et des moyens de communication requis. Le titulaire prend à sa charge la fourniture de la caisse de transport, des scellés. Une lettre de voiturage accompagne le transport et le suivi se fait sur le même système de géolocalisation que les rondes.

L'URCA doit planifier le transport et sa demande au moins 4 jours ouvrés avant la réalisation du transport. La demande se fait par écrit, et s'accompagne d'un contact au point de démarrage qui sera présent lors des scellés et d'un contact au point d'arrivée, qui validera l'ouverture des scellés.

L'offre de prix comprend un coût horaire et un coût kilométrique et inclus toutes les dispositions nécessaires au bon déroulement de la mission. L'offre de prix pour une prestation ponctuelle devra être rendu dans les 24h suivant la demande sur la base du bordereau de prix de l'accord-cadre.

## **SECTION D : LIEUX ET HORAIRES**

Le détail des sites d'intervention, incluant leurs adresses précises, ainsi que les plannings horaires (jours, heures de début et de fin de vacation) des prestations permanentes, sont définis lors de la réunion de mise au point.

Toute modification permanente des sites ou des plannings fera l'objet d'un avenant au marché. Les lieux et horaires des prestations ponctuelles seront, quant à eux, précisés au fur et à mesure des besoins sur les bons de commande.

#### **D.1 : Définition des Régimes d'Exploitation (Périodes P1, P2, P3)**

Les prestations s'adaptent au rythme universitaire selon trois régimes distincts :

**Période P1 (Ouverture Standard)** : Activité pleine sur l'ensemble des sites.

**Périodes P2 et P3 (Fermetures Administratives & Intercalaires)** : Attention, la notion de "Fermeture" s'entend ici comme une réduction de l'activité administrative, et non comme une vacance totale des locaux. Le titulaire est informé que des usagers (étudiants, chercheurs) et des personnels restent présents sur des zones ciblées durant ces périodes (ex : ouverture maintenue des Bibliothèques Universitaires, laboratoires de recherche actifs...).

### **SECTION E : EXIGENCES RELATIVES AUX MOYENS HUMAINS**

#### **E.1. Aptitude, Formation et Qualification du Personnel**

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.

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

- Connaissance des spécificités du site et des bâtiments
- Connaissance des consignes et mode de fonctionnement « clients »
- Utilisation et dépannage de premier niveau des alarmes d'intrusion (consultation historique, exclusion zone, consultation des défauts...)
- Utilisation et dépannage de premier niveau des SSI (consultation, exclusion zone, consultation des défauts)
- Contacts sur les sites
- L'utilisation des outils numériques et techniques

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. Il s'engage donc à former et recycler ses agents en interne 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, le cas échéant. En conséquence, l'URCA se réserve le droit d'exiger, aux frais du titulaire, un complément de formation jugé nécessaire par suite de la constatation d'insuffisances ou de défauts dans l'exécution des consignes. 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.

Les personnels affectés sur les sites doivent avoir la qualification CQP APS et SSIAP1 minimum et pouvoir à tout moment en justifier. Un contrôle aléatoire des connaissances pourra être fait tout au long du marché.

Le plan de formation continue devra inclure un module de sensibilisation à l'éco-conduite pour tous les agents effectuant des rondes véhiculées.

Le prestataire s'engage à ne pas missionner un agent sur une prestation si ce dernier n'a pas les compétences requises et/ou n'est plus à jour de la formation continue pour effectuer la mission conformément à la réglementation en vigueur

Toutes les formations métiers ainsi que les formations à l'environnement de l'établissement, visites des sites, consignes, logiciels métiers seront entièrement pris en charge par le titulaire dans le cadre de l'offre de marché. Aucune formation complémentaire ne pourra être facturée à l'établissement en dehors de cette offre de marché.

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.

## **E.2. Tenue, Comportement et Neutralité**

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...). Aucun agent ne sera admis s'il n'est pas revêtu de sa tenue de travail professionnelle. Une tenue standardisée devra être proposée dans le cadre de la remise de l'offre de prix. La tenue du Maître-chien, peut par sa fonction, comporter des variantes. Elle devra être aussi standardisée et devra être précisée.

Certaines prestations feront l'objet d'une tenue « costume ». La précision sera faite au moment de la commande.

Toute modification de la tenue devra faire l'objet d'une validation de la part de l'URCA.

Les emports d'effets personnels comme les écussons, patchs, rondaches, pin's ou tout signe ostentatoire de manière générale sont à exclure.

Les tenues doivent être de qualité professionnelle et maintenues en parfait état. À ce titre, elles doivent toujours être propres, repassées et exemptes 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 et en nombre suffisant. En cas de remplacement ou de renouvellement, le titulaire garantit une continuité de la qualité et de l'uniformité des tenues.

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.

Les agents devront en outre faire preuve de politesse, de correction, de neutralité et de tact dans leurs observations éventuelles. Ils ne devront pas recevoir de visites personnelles durant leur vacation.

Les agents doivent faire preuve d'une maîtrise parfaite (sang-froid, courtoisie, absence de familiarité) en toutes circonstances. Leur expression orale doit être claire et respectueuse. Ils doivent appliquer strictement les consignes de neutralité (politique, religieuse) et de discrétion absolue. Il en sera de même pour toutes les prestations ponctuelles.

## **E.3. Connaissance des Lieux**

Le titulaire est réputé avoir une parfaite connaissance des lieux dont il doit assurer la surveillance et le gardiennage, ainsi que des contraintes liées à leur environnement. Tout agent devra être informé des modalités et des consignes précises de surveillance par l'entreprise titulaire.

Le titulaire ne pourra se prévaloir d'un oubli ou d'une méconnaissance pour ne pas assurer les prestations nécessaires à sa mission. En aucun cas il ne sera admis de réserve, réclamation pour méconnaissance, oubli ou mauvaise estimation des installations du site, de leurs annexes et de leurs caractéristiques.

## **E.4. Encadrement et Hiérarchie**

Le titulaire désigne un Responsable de Site (ou Chef de Secteur) unique et nominatif, interlocuteur privilégié des services de l'URCA. Il est joignable 24h/24 et 7j/7 pour toute urgence. Ce responsable assure un suivi managérial effectif : il réalise au minimum une visite de supervision par site et par semaine (distincte des contrôles qualité) et tient une réunion mensuelle avec ses chefs d'équipe.

Prestations ponctuelles : Pour toute prestation ponctuelle mobilisant cinq (5) agents ou plus simultanément sur un même site, la présence d'un Chef d'Équipe dédié (agent non-posté, identifié comme tel) est obligatoire sur site pendant toute la durée de la prestation.

#### **E.5. Dispositions Spécifiques (Agents cynophiles)**

Selon la réglementation en vigueur, l'utilisation de chiens dans l'exercice des activités de gardiennage et de surveillance est interdite sans la présence immédiate et continue d'un conducteur de chien. Les chiens utilisés dans les lieux publics ou ouverts au public sont tenus en laisse et muselés. Il ne sera admis qu'un seul chien par agent. Les règles élémentaires de « bien-être » des chiens devront être appliquées. Lors des phases de repos des chiens, le maître-chien en profitera pour assurer une surveillance dans les endroits inaccessibles avec ce dernier (intérieur des locaux...). En cas de levée de doute, d'intervention, de danger ou pour l'intérêt du service, les chiens sont autorisés à l'intérieur des locaux avec les mêmes précautions édictées plus haut.

### **SECTION F : MOYENS MATÉRIELS, TECHNIQUES ET LOGISTIQUES**

#### **F.1. Moyens Matériels Incombant au titulaire**

Pour l'ensemble des missions un minimum de moyens est demandé. Le titulaire les aura détaillées dans son offre et pourra, s'il le souhaite ou si cela lui paraît utile, faire des propositions complémentaires.

A minima, l'équipement de base demandé est :

- Un téléphone portable (type smartphone) avec batterie assurant une autonomie minimale de 12 heures en fonctionnement, et chargé à 100% en début de vacation,
- Une lampe,
- Dans chaque véhicule, une trousse de secours complète et vérifiée régulièrement,
- Dans chaque véhicule, un Défibrillateur Automatisé Externe (DAE).

Le matériel fourni par le titulaire sera obligatoirement contrôlé à chaque prise de poste. L'agent devra impérativement stipuler sur la main courante l'état de fonctionnement du matériel et en viser l'état.

En cas de défaillance ou de perte d'un matériel, le délai de remplacement sera de 12 heures maximum pour tous les équipements sauf pour le téléphone qui devra être remplacé sous une heure. Il en sera fait mention dans la main courante.

Si l'entreprise prestataire utilise des véhicules à énergie rechargeable pour effectuer les missions au sein de l'URCA, cette dernière doit s'organiser de façon que la charge de ses véhicules permette d'effectuer sans interruption la totalité de la durée des prestations demandées (rondes, interventions...). La recharge électrique du véhicule est à la charge du prestataire.

Les véhicules utilisés par le titulaire devront être obligatoirement :

- Sérigraphiés au nom de l'entreprise,
- En bon état fonctionnel et visuel,
- Les véhicules affectés aux prestations permanentes devront être à motorisation électrique ou hybride. À défaut, ils devront respecter a minima la norme Crit'Air 1. Le prestataire s'engage à une transition vers une flotte 100% faible émission avant la fin de la 3ème année du marché,
- Les véhicules seront équipés de tout matériel nécessaire et utile à l'accomplissement de la mission : trousse de secours, DAE ...,
- Pour les agents cynophiles, au minimum un break comportant obligatoirement de trappes d'aérations ventilées sur le toit et le coffre, d'une cage de transport fixe et homologuée.

L'entreprise prestataire doit disposer d'un parc de postes radio professionnels suffisant en quantité et dont la portée couvre à minima chaque ville dans son entièreté, où les agents sont déployés.

Chaque agent, quel que soit sa mission et sa durée d'intervention, devra être doté d'un terminal mobile (type smartphone) équipé de **la solution logicielle de main courante (voir infra), de contrôle de ronde et de PTI proposée par le titulaire.**

## **F.2. Gestion des Moyens d'Accès**

L'URCA met à la disposition de chacun des agents un badge nominatif d'accès à l'ensemble des sites. 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, l'URCA se réserve le droit d'exclure définitivement, le ou les mis en cause de l'ensemble des sites de l'URCA. Le titulaire devra organiser le remplacement immédiat du ou des mis en cause.

Des clés seront également 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 l'URCA. L'URCA se réserve le droit de retirer un badge à un agent conformément aux dispositions présentes dans le CCTP. Également, l'URCA 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 ou de l'organigramme 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 l'URCA tous les moyens d'accès obtenus.

## **F.3. Moyens Mis à Disposition par l'URCA**

Lorsque la prestation récurrente dépasse un volume horaire de 4 h par jour ou 20 h sur la semaine, l'URCA mettra à disposition des agents un local-vestiaire de 8 m<sup>2</sup> minimum avec contrôle d'accès sur le lieu même de la prestation.

L'entretien et le nettoyage courant du local est à la charge du titulaire. En cas de détérioration du fait de son personnel, la remise en état des locaux est à la charge du titulaire. Seuls les personnels du titulaire autorisés par lui ou les personnes désignées par l'URCA pourront y avoir accès.

# **SECTION G : EXÉCUTION, PILOTAGE ET QUALITÉ DES PRESTATIONS**

## **G.1. Outil de Main Courante Électronique (MCE) et de Traçabilité**

Le titulaire a l'obligation de fournir, de déployer et de maintenir une solution logicielle professionnelle de traçabilité, de main courante et de gestion des événements (MCE) en mode SaaS (Software as a Service). Cette solution, qui constitue la clé de voûte du pilotage de la prestation, doit être entièrement opérationnelle et paramétrée dès le premier jour du marché.

Le coût complet de la solution est réputé inclus dans l'offre forfaitaire du titulaire. Ce coût global comprend : les licences logicielles (utilisateurs illimités pour l'URCA), l'hébergement sécurisé des données, la maintenance corrective et évolutive, la fourniture et le renouvellement des terminaux mobiles, ainsi que les abonnements télécoms (voix/data 4G/5G) nécessaires au fonctionnement continu du service.

### **G.1.1. Architecture et Équipements Requis**

Le dispositif technique déployé par le titulaire doit comprendre obligatoirement les éléments suivants :

- **Terminaux Mobiles dédiés** : La fourniture de smartphones de gamme professionnelle, durcis ou équipés de coques de protection robustes, dotés d'une connexion data active et d'une autonomie de batterie couvrant a minima une vacation de 12 heures sans recharge. Chaque agent en poste doit être équipé individuellement. Ces terminaux doivent être **exclusivement dédiés à l'exécution du marché** et sécurisés par une solution de gestion de flotte (MDM - Mobile Device Management) empêchant l'installation d'applications tierces ou l'usage personnel. L'usage des téléphones personnels des agents est strictement interdit.
- **Interface Agent (Application Mobile)** : Une application ergonomique permettant la saisie terrain intuitive, la lecture fiable de tags (NFC/QR Code/Bluetooth) et la réception instantanée de consignes, avec un mode "dégradé" permettant l'enregistrement des données même en cas de perte temporaire de réseau (synchronisation dès retour du signal).
- **Interface de Supervision (Web)** : Une plateforme de gestion accessible 24h/24 et 7j/7 par les services de l'URCA (DPI/ETSO) via un navigateur web standard sécurisé (HTTPS). Cette interface ne doit requérir aucune installation logicielle sur les postes informatiques de l'Université et doit permettre une gestion fine des droits utilisateurs (lecteur, superviseur, administrateur).
- **Contrôleurs de Ronde** : La fourniture, la pose et le maintien en condition opérationnelle des tags de pointage (technologie NFC ou RFID inviolable) aux emplacements stratégiques définis par l'URCA lors de la phase de démarrage. Le remplacement des tags détériorés ou arrachés est à la charge exclusive du titulaire. Pour garantir la présence effective de l'agent au point de contrôle, la technologie de pointage retenue doit imposer une proximité physique immédiate (inférieure à 1 mètre) pour valider le passage. L'utilisation de technologies permettant une validation à distance (type RFID actif longue portée, Bluetooth longue distance ou validation uniquement par géolocalisation GPS) est strictement interdite pour les points de contrôle intérieurs et extérieurs.

### G.1.2. Fonctionnalités Impératives

La solution logicielle doit garantir a minima les fonctionnalités opérationnelles suivantes, lesquelles doivent être intégralement accessibles et exploitables par l'URCA au travers de l'interface de supervision web définie.

La solution logicielle doit garantir **a minima** les fonctionnalités opérationnelles suivantes :

#### A. Traçabilité, Géolocalisation et Rondes :

- Planification souple et suivi en temps réel de l'avancement des rondes de surveillance (visuels graphiques : points réalisés, manqués, hors délai).
- Géolocalisation temps réel : Visualisation cartographique dynamique permettant de localiser instantanément l'ensemble des agents en cours de service sur les plans des sites ou via fond de carte satellite.
- Historique des déplacements : Accès à la traçabilité complète des parcours (traces GPS) sur une période glissante minimale de 30 jours, permettant l'analyse a posteriori des itinéraires empruntés lors d'incidents.
- Contrôle de l'activité (Vigilance) : Système d'alerte d'inactivité paramétrable (distinct du PTI) détectant une absence de mouvement du terminal au-delà d'un seuil temporel défini par l'URCA (ex: stationnement prolongé non justifié), générant une notification immédiate vers la supervision.
- Protection du Travailleur Isolé (PTI/DATI) intégrée à l'application, fonctionnelle y compris en zone blanche (via repli GSM ou temporisation locale avec alarme sonore). Le système doit détecter la perte de verticalité et l'immobilité prolongée.



## **B. Main Courante et Gestion des Incidents :**

- Accès dématérialisé permanent aux fiches réflexes, aux procédures d'urgence et aux plans des sites mis à jour depuis le terminal de l'agent.
- Traçabilité de la lecture des consignes temporaires : toute nouvelle consigne doit faire l'objet d'un acquittement numérique obligatoire par l'agent avant sa prise de poste.
- Système de Notification "Push" : Module de communication descendant permettant à l'URCA ou à l'encadrement du titulaire d'envoyer des notifications prioritaires directement sur les terminaux des agents (alerte sûreté immédiate, modification de posture), avec forçage de l'affichage sur l'écran du terminal.

## **C. Gestion Dynamique des Consignes et Communication :**

- Accès dématérialisé permanent aux fiches réflexes, aux procédures d'urgence et aux plans des sites mis à jour depuis le terminal de l'agent.
- Traçabilité de la lecture des consignes temporaires : toute nouvelle consigne doit faire l'objet d'un acquittement numérique obligatoire par l'agent avant sa prise de poste, engageant sa responsabilité.
- Système de Notification "Push" : Module de communication descendant permettant à l'URCA ou à l'encadrement du titulaire d'envoyer des notifications prioritaires directement sur les terminaux des agents (alerte sûreté immédiate, modification de posture), avec forçage de l'affichage sur l'écran du terminal.

## **D. Pilotage des Prises de Service (Gestion des Temps) :**

- Visualisation Planning : Accès en lecture seule pour l'URCA au planning opérationnel temps réel, permettant de visualiser les agents prévus, présents et les créneaux vacants.
- Alerte Retard / Absence : Comparaison automatisée entre l'horaire théorique de début de vacation et le pointage effectif (Tag de prise de service). Génération automatique d'une alerte par Email/SMS vers l'astreinte URCA dès constat d'un retard supérieur à 15 minutes (seuil paramétrable).

### **G.1.3. Propriété, Sécurité et Exploitabilité des Données**

L'ensemble des données générées dans le cadre de l'exécution du marché (historiques, rapports, photos, statistiques) est la **propriété exclusive de l'Université de Reims Champagne-Ardenne**.

Le titulaire s'engage formellement à :

- Garantir l'intégrité, la confidentialité et l'archivage sécurisé des données durant toute la durée du marché augmentée d'une année (N+1), en conformité stricte avec le RGPD.
- Permettre l'export natif et illimité des données brutes (format .CSV ou .XLS exploitable) par l'URCA à tout moment, sans restriction ni coût additionnel, pour permettre des contre-analyses internes.
- Assurer la réversibilité en fin de marché : le titulaire devra restituer l'intégralité de l'historique des données sous un format standard lisible dans un délai maximum de 30 jours après la fin du contrat.

### **G.1.4. Reporting et Pilotage**

Au-delà de la simple consultation, le titulaire devra configurer l'outil pour produire et transmettre automatiquement les rapports d'aide à la décision suivants :

1. **Le "Fil de l'eau" (Quotidien)** : Envoi automatique par email (format PDF synthétique) de l'extrait de la main courante des dernières 24 heures aux référents de site concernés, chaque matin avant 08h00, mettant en évidence les événements marquants.
2. **Le Rapport Mensuel d'Activité (RMA)** : Le reporting mensuel constitue un élément essentiel du suivi de l'activité et de l'analyse dynamique des risques. Le Titulaire devra donc fournir, **avant le 05 de chaque mois**, une note de synthèse structurée, reprenant les éléments statistiques consolidés issus de l'outil de reporting (KPIs de réalisation des rondes, anomalies de fermeture, délais d'intervention). Ce document doit permettre d'établir une **analyse fine et qualitative des incidents** survenus le mois précédent, ventilée par site et par typologie, afin d'identifier les tendances de fond et les points de vigilance (réurrence des intrusions, dégradations, etc.). Au-delà du simple constat chiffré, cette note devra impérativement formuler des **préconisations concrètes** nécessaires à l'amélioration continue du service et à la résorption des vulnérabilités détectées.

### G.1.5. Engagements de Service (SLA) et Indicateurs de Performance (KPI)

Afin de garantir la qualité d'exécution et l'obligation de résultat inhérente à certaines missions, le présent marché est assorti d'Indicateurs Clés de Performance (KPI). Ces indicateurs sont calculés mensuellement sur la base des données extraites de l'outil de traçabilité (défini en H.1).

Le non-respect des seuils d'engagement (SLA) définis ci-dessous expose le titulaire à l'application des pénalités prévues au CCAP, sans mise en demeure préalable.

#### KPI 1 : Taux de Conformité des Rondes de Sûreté

Cet indicateur mesure la réalisation effective et complète des missions de surveillance mobile.

Composante	Définition Technique
<b>Objectif (SLA)</b>	> <b>98 %</b> de conformité mensuelle par site.
<b>Mode de Calcul</b>	<i>(Nombre de tags pointés / Nombre de tags programmés théoriques sur la période) x 100</i>
<b>Tolérance</b>	Une ronde est considérée comme "Non Conforme" si moins de 90% des tags du parcours sont pointés ou si la durée de la ronde est inférieure à 70% du temps de référence (course).
<b>Fréquence</b>	Mensuelle (Consolidé dans le RMA).

#### KPI 2 : Réactivité sur Interventions (Levées de Doute)

Cet indicateur mesure la capacité de projection du titulaire en cas d'alarme (Intrusion / Incendie / Technique) pour protéger les actifs critiques.

Composante	Définition Technique
<b>Objectif (SLA)</b>	<b>100 %</b> des interventions réalisées en <b>moins de 20 minutes</b> .
<b>Mode de Calcul</b>	Différence temporelle entre <i>[Heure de réception de l'appel télésurveilleur]</i> et <i>[Heure d'arrivée sur site géolocalisée ou pointage tag entrée]</i> .
<b>Exceptions</b>	Cas de force majeure avérée (conditions climatiques exceptionnelles, routes barrées) dûment justifiés par une preuve tangible.

**Fréquence** Au fil de l'eau (chaque dépassement constaté fait l'objet d'une pénalité unitaire).

### KPI 3 : Qualité et Délais du Reporting

Cet indicateur mesure la capacité du titulaire à fournir les données nécessaires au pilotage de l'établissement.

Composante	Définition Technique
<b>Objectif (SLA)</b>	100 % des Rapports Mensuels d'Activité (RMA) remis conformes avant l'échéance.
<b>Échéance</b>	Le 05 du mois M+1 à 12h00.
<b>Critère de Conformité</b>	Le rapport doit contenir l'ensemble des statistiques demandées (H.1.4) et l'export de données brutes exploitable. Un rapport incomplet est considéré comme non rendu.
<b>Fréquence</b>	Mensuelle.

## G.2. Continuité de Service et Gestion des Horaires

### G.2.1. Modulabilité et Ajustement des Plannings

Les horaires et les volumes d'heures définis dans les annexes du présent marché sont établis sur la base des besoins connus à la date de la consultation. Toutefois, pour répondre aux impératifs de la vie universitaire (périodes d'examens, vacances, travaux, évolution des menaces), l'URCA se réserve le droit d'ajuster les horaires de prise de poste et de fin de service, ainsi que la répartition des vacations.

Le titulaire s'engage à accepter toute modification des horaires planifiés (décalage de vacation, réduction ou augmentation d'amplitude) moyennant un délai de prévenance de soixante-douze (72) heures ouvrées avant le début de la prestation concernée.

Ce délai de prévenance s'applique aux modifications de planning hors situations d'urgence ou de prestations ponctuelles (traitées à l'article C.2).

Le titulaire fait son affaire personnelle de la gestion de ses effectifs et du respect du droit du travail pour garantir la mise en œuvre de ces ajustements sans rupture de service ni facturation de majoration pour délai court (hors majorations légales de nuit/dimanche déjà prévues à l'annexe 2 à l'acte d'engagement partie « BPU »).

### G.2.2. Horaires et continuité de service

**Les horaires :** Le respect des horaires est impératif. Le titulaire devra s'assurer du contrôle des horaires et justifier la présence de ses agents au début de chaque prise de poste, et pouvoir en rendre compte à l'URCA instantanément en cas de retard ou d'absence.

Les plannings seront injectés dans la solution de main courante et de gestion proposée par le titulaire.

L'organisation des trames horaires devra prévoir un palliatif aux retards ou absences lors des relèves.

**Continuité de 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 avec possibilité de joindre immédiatement un cadre responsable ayant autorité pour prendre toute décision sur le champ. L'obligation de service continu est absolue. [...] Les mouvements de grève interne au titulaire ou les difficultés de transport habituelles ne constituent pas des cas de 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, l'URCA peut faire exécuter le service dans les conditions énoncées par une autre entreprise de son choix.

### **G.3. Gestion des Absences Imprévues et Remplacement**

En cas d'absence d'un agent, quel que soit son niveau de qualification et son poste, son remplaçant devra être présent sur site dans les deux heures suivant l'heure prévue de la prise de poste de l'agent absent. Tout manquement à cette obligation sera sanctionné par les pénalités prévues au CCAP.

Cette clause s'applique de manière identique à tout agent dont la présence est refusée sur site par l'URCA, quel que soit le motif. Dans ce cas, le délai de deux heures court à partir du moment où l'agent s'est vu signifier oralement son interdiction d'assurer son service.

L'agent envoyé en remplacement devra satisfaire à toutes les obligations de formations, théoriques et formation aux sites, énoncées dans le présent document ou prévues par les règlements applicables et les règles de l'art.

### **G.4. Contrôle des Prestations (Contrôle Qualité)**

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. Le titulaire s'engage à réaliser un minimum de [4] contrôles inopinés par mois sur les sites de l'URCA, répartis sur les différentes plages horaires (jour, nuit, week-end). Ces contrôles sont tracés (date, heure, points vérifiés) et les rapports sont joints au reporting mensuel. La nature des contrôles portera notamment sur 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 ; le bon état de fonctionnement et la bonne utilisation du matériel (qu'il soit fourni par le titulaire ou par l'URCA) ; 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. En complément de ces contrôles, l'URCA peut mener ses propres contrôles au travers de tous moyens à sa disposition.

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

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 un délai de 24 heures. Dans le cas contraire, il s'expose à l'application de pénalités conformément aux dispositions du CCAP.

Les consignes permanentes et ponctuelles ne pourront que transiter par un responsable du titulaire qui les transmettra aux agents par voie dématérialisée et qui s'assurera de leurs bonnes compréhensions ainsi que de leur acquittement.

### **G.5. Gouvernance du Marché et Instances de Suivi**

Afin de garantir la bonne exécution du marché et l'adéquation constante des prestations aux besoins de l'URCA, trois niveaux d'instances de gouvernance sont institués. La participation du titulaire à ces réunions est obligatoire et réputée incluse dans son offre forfaitaire.

#### **G.5.1. Le Comité de Suivi Opérationnel (CSO)**

- **Fréquence** : Bimestrielle (tous les 2 mois).
- **Participants** : Responsable de site/Chef de secteur du Titulaire + **Représentants opérationnels désignés par l'URCA**.
- **Objet** : Ce comité traite de l'exécution courante du marché.

- Analyse des indicateurs opérationnels (KPI rondes, délais d'intervention) issus du reporting mensuel.
- Planification des événements à venir (congrès, travaux, manifestations).
- Règlement des dysfonctionnements techniques ou humains mineurs.
- Validation des ajustements de consignes.

### G.5.2. Le Comité de Pilotage (COPIL)

- **Fréquence** : Semestrielle (2 fois par an).
- **Participants** : Direction de l'agence du Titulaire + **Représentants du Pouvoir Adjudicateur (URCA)**.
- *Nota : L'URCA se réserve le droit d'inviter à ce comité toute autre direction ou partie prenante qualifiée (ex : Vie de Campus, Communication, Services Techniques...) selon les sujets inscrits à l'ordre du jour.*
- **Objet** : Instance stratégique et décisionnelle.
  - **Bilan de satisfaction global** : Évaluation qualitative de la prestation et validation des plans de progrès.
  - **Suivi financier et contractuel** : Bilan de la consommation des crédits, validation des éventuels avenants ou pénalités majeures.
  - **Évolution de la doctrine** : Adaptation des moyens de sécurité aux nouvelles menaces ou aux réorganisations de l'université.
  - **Arbitrage** : Traitement des points de blocage non résolus en CSO.

En cas d'insatisfaction majeure constatée lors d'un COPIL, un **Plan d'Action Correctif (PAC)** devra être formalisé par le titulaire sous 15 jours, détaillant les mesures de redressement et les échéances associées.

### G.5.3. Réunions Ponctuelles et Points d'Urgence

Indépendamment du calendrier fixé ci-dessus, l'URCA se réserve le droit de convoquer le titulaire à tout moment pour un point spécifique en cas d'événement grave, de crise sécuritaire ou de défaillance critique nécessitant une réaction immédiate. Le titulaire s'engage à se rendre disponible sous 24 heures ouvrées (ou immédiatement en cas de crise majeure).

## **SECTION H : OBLIGATIONS CONTRACTUELLES ET RÉGLEMENTAIRES**

### **H.1. Confidentialité**

En complément des dispositions de l'article 5 du CCAG FCS de 2021, le titulaire s'engage à observer et à faire observer pendant la durée et au-delà du terme du présent marché à son personnel et partenaires, la plus stricte confidentialité sur toute information relative au Pouvoir Adjudicateur ainsi que les événements à sa connaissance pouvant entraver le bon fonctionnement des campus, notamment à l'égard des médias en cas de sinistres.

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.).

Il doit sans délai avertir l'URCA 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.

Le titulaire s'engage à restituer matériels et documents, soit à la demande du Pouvoir Adjudicateur, soit en cas de rupture du contrat les liant. Le titulaire n'est autorisé à utiliser les documents, informations et matériels 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 l'URCA dès la fin dudit marché.

## H.2. Dispositions Générales (Autorisations d'Exercice)

Le Titulaire doit fournir la liste du personnel et le numéro de carte professionnelle correspondant, et prévenir de chaque changement. Il devra également fournir le numéro d'agrément du dirigeant et de la société correspondant au SIRET.

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

## H.3. Plan de Prévention

Le Titulaire et l'URCA devront avoir rédigé en commun le Plan de Prévention pour au plus tard le début de la date de démarrage du marché. Le titulaire fournira dans son mémoire le modèle de plan de prévention qu'il utilise et qu'il proposera.

## H.4. Obligations relatives à la Reprise du Personnel (Article 3.1.1 CCN 1351)

Conformément aux dispositions de l'Accord du 5 mars 2002 (repris à l'article 3.1.1 de la Convention Collective Nationale des Entreprises de Prévention et de Sécurité du 15 février 1985 dans sa version en vigueur- IDCC 1351) relatif aux conditions de transfert du personnel, le Titulaire sortant est tenu de communiquer les informations nécessaires à l'établissement des offres des candidats.

Afin de garantir la transparence de la future mise en concurrence et l'égalité de traitement des candidats, le Titulaire s'engage contractuellement à fournir à l'URCA, **au plus tard 4 mois avant le terme du marché** (ou sur simple demande en cas de résiliation anticipée), la liste exhaustive et à jour du personnel transférable affecté au marché.

### H.4.1. Format et Anonymisation des Données

Pour respecter la réglementation sur les données personnelles (RGPD), cette liste devra être **anonymisée** pour la phase de consultation (mentionnant "Agent 1", "Agent 2", etc.), mais devra comporter pour chaque salarié les éléments précis suivants, indispensables au chiffrage de la masse salariale reprise :

1. **Statut et Classification :**
  - Niveau, Échelon et Coefficient hiérarchique.
  - Emploi occupé (Agent, SSIAP, Chef d'équipe, Maître-Chien...).
  - Ancienneté contractuelle et ancienneté acquise sur le site (date d'affectation).
2. **Contrat et Temps de travail :**
  - Nature du contrat (CDI / CDD et motif).
  - Volume horaire contractuel mensuel.
  - Statut particulier éventuel (Travailleur Handicapé, Salarié Protégé / Mandat syndical).
3. **Éléments de Rémunération :**
  - Taux horaire de base.
  - Détail des primes constantes (panier, habillage) et des primes variables soumises à cotisations.
  - Liste des avantages acquis individuels ou collectifs (13ème mois, primes supra-légales...).
4. **Qualifications et Validités :**
  - Date de validité de la Carte Professionnelle (CNAPS).
  - Dates de validité des formations obligatoires (SST, SSIAP, HOBOS, etc.) et des recyclages à prévoir dans les 12 mois.
  - Pour les équipes cynophiles : validité des vaccins et agréments du chien.

#### **H.4.2. Responsabilité**

Le titulaire garantit l'exactitude et la sincérité des informations transmises. Toute omission ou inexactitude ayant pour effet de fausser le chiffrage des candidats pourra engager la responsabilité du titulaire sortant vis-à-vis du repreneur ou de l'URCA.

#### **H.5. Obligations de Fin de Marché**

L'ensemble des locaux et installations mis à disposition du Titulaire devra être en parfait état d'entretien au jour de la cessation du marché.

Un état des lieux constatera contradictoirement l'état d'entretien des locaux et installations.

L'URCA se réserve le droit de faire effectuer la remise en état par la société de son choix aux frais du Titulaire.

Au terme de l'exécution du marché, le Titulaire s'engage à restituer au responsable de l'établissement ou à son représentant les badges mis à sa disposition en début de marché.

De manière générale, le Titulaire s'engage à restituer, au responsable de l'établissement ou à son représentant, les équipements mis à la disposition des agents lors de l'exécution des prestations. (Mobilier, équipement ...)

NOTA : le planning et les procédures listées au sein de ce Cahier des Clauses Techniques et Particulières définitifs seront transmis à l'attributaire, lors de la première réunion de démarrage, ces données ne peuvent être communiquées de manière publique à ce stade de la procédure. Car cela dévoilera toute la stratégie de gardiennage de l'établissement.