

CAHIER DES CLAUSES TECHNIQUES PARTICULIÈRES

n° CCTP/26/05.03 du 26 janvier 2026

ACCORD-CADRE COMPOSITE DE FOURNITURES COURANTES ET DE SERVICES

Prestations de Gardiennage des sites de la CCI Alsace Eurométropole

Lot 3 : sites de Mulhouse

Consultation n°2024/CONSU/05 du 26 janvier 2026

CCI ALSACE EUROMETROPOLE
14 rue de la Haye – Schiltigheim
CS 10066 - 67012 STRASBOURG CEDEX

1. OBJET DU MARCHÉ

1. Description du marché

La Chambre de Commerce et d'Industrie d'Alsace Eurométropole, ci-après désignée comme le pouvoir adjudicateur, met en œuvre un marché ayant pour objet l'exécution d'opérations d'ouverture, de fermeture, de veille interne, externe et de télésurveillance des établissements relevant de son périmètre.

1.2 Obligations du Titulaire de marché :

Le Titulaire s'engage à assurer le gardiennage tel qu'il est défini dans le présent cahier des charges. Il s'engage à mettre en place les moyens nécessaires de façon à effectuer sa prestation dans des conditions de qualité irréprochable.

1.3 Textes applicables et documents de référence (liste non exhaustive)

- le Code du Travail,
- le Code de la Santé Publique,
- le Code de la Commande Publique,
- l'ensemble des Lois, Décrets, Arrêtés, Règlements, Circulaires, et tous les textes administratifs nationaux ou locaux applicables dans le cadre de l'exécution du présent contrat pour autant qu'ils soient d'ordre public, ou qu'ils suppléent au silence des autres pièces contractuelles,
- l'Arrêté du 19 juillet 2018 portant réglementation des marchés publics des organismes de sécurité sociale,
- le Règlement Européen sur la Protection des Données (RGPD) n°2016/679 du 27 avril 2016, entré en vigueur le 25 mai 2018,
- les Normes et règlements de sécurité en vigueur à la date du marché,
- le Code de la Sécurité Intérieure (Livre VI – Activités privées de sécurité) en vigueur,
- la Loi n°83-629 du 12 juillet 1983 qui réglemente les activités privées de sécurité,
- la Loi n°2021-1109 du 24 août 2021 confortant le respect des principes de la République.

Le titulaire ne pourra se prévaloir dans l'exercice de sa mission d'une quelconque ignorance de ces textes et, d'une manière générale, de tout texte et de toute la réglementation intéressant son activité pour l'exécution du présent marché. De par sa qualité de professionnel, il sera seul responsable de l'application de la réglementation en vigueur et de celle qui deviendrait applicable au cours du présent marché.

2. DESCRIPTIF DES PRESTATIONS COMMUNES DES BATIMENTS DE COLMAR

- **CCIAE Hôtel Consulaire, 8 et 9, rue du 17 Novembre - 68100 MULHOUSE**
- **Bâtiments situés au 11 et 12 rue du 17 Novembre – 68100 MULHOUSE**
- **CCIAE CCI CAMPUS, 15 rue des Frères Lumières - 68350 MULHOUSE**
- **CCIAE Business Campus, 15 rue des Frères Lumières – 68350 MULHOUSE**

2.1 Définition des prestations demandées :

Le Titulaire désigne, dès la signature du marché, les personnes physiques, maîtrisant la langue française : lue, parlée et écrite, ayant qualité pour représenter vis-à-vis de la Chambre de Commerce et d'Industrie Alsace Eurométropole.

Objectifs principaux :

- Assurer des missions de gardiennage, surveillance humaine et de sécurité incendie définies par les responsables des établissements bénéficiaires du marché/accord-cadre,
- Assurer une veille externe des établissements,
- Garantir l'application des règlements et consignes de sécurité en vigueur,
- Vérifier le verrouillage effectif manuellement des portes, des fenêtres du Rdc donnant sur l'extérieur,
- l'extinction effective des lumières dans les parties communes,
- l'absence de toute personne susceptible d'être enfermée à clé à son insu ou volontairement et de tout intrus dans les locaux,
- Mettre sous-alarme les bâtiments de la CCI AE
- Renseigner le cahier de sécurité - consignes à chaque prise et fin de service.

2.2 Contrôle de ronde :

Le Titulaire devra mettre en place un système de gestion de contrôle des prestations sous forme d'un pointeau ou autre dispositif. Les agents devront pointer à chaque prestation. L'installation du système se fera en accord et validation avec les responsables des sites de la CCI AE.

Le prestataire détaillera dans le mémoire technique la solution mise en œuvre. De plus, il sera demandé un décompte inopiné des heures de pointages en cas de litige.

3. SPECIFICITE A L'HOTEL CONSULAIRE, BUSINESS CAMPUS et 11 rue du 17 novembre

Une station de télésurveillance est déjà en place. Le titulaire du marché devra intégrer son système à l'existant et s'assurer de la parfaite compatibilité de son matériel avec celui de la CCI AE. En cas d'incompatibilité constatée, le titulaire du marché devra proposer, dans le cadre de son offre, la mise en place d'un nouveau système conforme aux exigences du site.

3.1 Ouvertures et fermetures des accès à l'Hôtel Consulaire :

- du lundi au vendredi, ouverture de la porte principale et des portes annexes du Rdc à 5h50
- du lundi au vendredi, fermeture de la porte principale et des portes annexes du Rdc à 20h00

3.2 Fourniture, installation, mise en service, exploitation et la gestion de la télésurveillance

Le présent chapitre décrit les exigences techniques pour la **fourniture, l'installation, la mise en service, l'exploitation et la gestion de la télésurveillance** incluant :

- la Fourniture et configuration des équipements d'alarme et de transmission.
- le Raccordement à une station centrale de télésurveillance agréée.
- la Surveillance 24/7, la **levée de doute**, la **gestion des événements** et des **interventions**.
- la **maintenance** et le **support**.
- la **sécurité des données** et la **continuité de service**.

3.3 Périmètre des prestations

- **Site concerné** : Hôtel Consulaire de Mulhouse.
- **Systèmes pris en charge** : intrusion, contrôle d'accès, incendie (surveillance technique des défauts et SSI).
- **Trames et médias de transmission** : IP, 4G/5G, RTC (si encore disponible), fibre, double chemin de transmission.
- **Horaires de service** : 24h/24, 7j/7.

Langues de service : français (et anglais si requis).

3.4 Définitions

- **Levée de doute** : procédé permettant de qualifier un événement (intrusion avérée ou non), par moyens techniques ou humains selon protocole.
- **Main courante** : enregistrement chronologique des événements et actions.
- **Intervention** : déplacement d'un agent de sécurité sur site selon procédure.
- **SLA (Service Level Agreement)** : engagements temps de traitement, disponibilité, rétablissement.
- **Réversibilité** : capacités à migrer vers un autre prestataire en fin de contrat.

3.5 Références normatives et réglementaires

Le titulaire doit respecter notamment :

- **Station centrale** : EN 50518 (stations de télésurveillance), ou équivalent reconnu.
- **Systèmes d'alarme intrusion** : EN 50131 / EN 50136 (transmission).
- **Télésurveillance** : bonnes pratiques RGPD, sécurité des systèmes, chiffrement.
- **Réglementation sécurité privée** : Code de la sécurité intérieure (agrément CNAPS pour les activités requises).
- **Protection des données** : **RGPD** et principes de minimisation, sécurité, journalisation, traçabilité.

Le titulaire fournit ses certificats, agréments et attestations en vigueur.

3.6 Exigences techniques

3.6.1 Station de télésurveillance

- **Sans objet.**

3.6.2 Équipements et transmissions

- **Détecteurs** : SANS OBJET.
- **Centrales d'alarme** : SANS OBJET
- **Alimentations** : SANS OBJET
- **Compatibilité** : intégration avec le système existant.

3.6.3 Paramétrage et protocoles

- **Trames d'alarme** : SIA/Contact ID ou protocole compatible.
- **Listes d'actions** : matrice d'escalade par type d'événement.

Tests de bon fonctionnement : tests de réception et trimestriels planifiés.

3.7. Exploitation & Processus opérationnels

3.7.1 Cycle de traitement des alarmes

1. **Réception et horodatage** de l'événement.
2. **Levée de doute** selon le protocole.
3. **Alerte** : notification aux contacts (ordre défini, délais).
4. **Intervention** : déclenchement d'agent.
5. **Clôture** : rapport d'événement (cause, actions, temps de traitement, résultat).

3.7.2 Niveaux de service (SLA) – indicatifs à adapter

- **Prise en charge alarme intrusion** : < 30 s (95e percentile).
- **Levée de doute** : < 120 s (90% des cas).
- **Déclenchement intervention** : < 180 s après levée de doute favorable.
- **Disponibilité plateforme** : ≥ 99,95% mensuelle.

3.7.3 Reporting & pilotage

- **Rapports mensuels** : état.
- **Comité de pilotage** : trimestriel, avec plan d'actions et amélioration continue.

Accès portail : tableau de bord en temps réel, export CSV/Excel, API si disponible.

3.8. Maintenance & support

3.8.1 Maintenance préventive

- **Visites** : 1/an (standard).
- **Mise à jour firmwares** : planifiées, avec retour arrière.
- **Tests** : déclenchements contrôlés, contrôle batteries, capteurs, transmissions.

3.8.2 Maintenance corrective

- **Hotline 24/7** : numéro dédié, ticketing.
- **Délais d'intervention** : sur site < 24 h ouvrées (standard) / < 8 h (critique).
- **Pièces** : stock tampon pour modèles critiques.

3.8.3 Gestion des obsolescences

- **Veille** : fin de support, vulnérabilités connues.

4 SPECIFICITE A BUSINESS

4.1 **Exigences techniques**

4.1.2 Station de télésurveillance

- **Sans objet.**

4.1.2 Équipements et transmissions

- **Détecteurs** : SANS OBJET.
- **Centrales d'alarme** : SANS OBJET.
- **Alimentations** : SANS OBJET.
- **Compatibilité** : intégration avec le système existant.

5 SPECIFICITE 11

5.1 Exigences techniques

5.1.2 Station de télésurveillance

- Sans objet.

5.1.2 Équipements et transmissions

- **Détecteurs** : SANS OBJET.
- **Centrales d'alarme** : SANS OBJET.
- **Alimentations** : SANS OBJET.
- **Compatibilité** : intégration avec le système existant.

6 SPECIFICITE A CAMPUS

6.1 Ouvertures, fermetures des accès, du portail du parking et rondes :

Les horaires sont les suivants pour un agent de sécurité 365j/365 :

- du lundi au vendredi, ouverture du portail du parking à **7h00**.
- du lundi au vendredi, ouverture de la porte principale à **7h30**, mise hors service de l'alarme puis filtrage à l'entrée principale jusqu'à l'arrivée du personnel CCIAE
- du lundi au vendredi, 1 ronde complète du bâtiment de nuit à horaire variable
- du lundi au vendredi, fermeture de tous les accès à **20h30**
- du lundi au vendredi, fermeture manuelle du portail du parking à **20h30**
- Rondes : samedi, dimanche et jours fériés :
 - 1 ronde complète du bâtiment la journée à horaire variable
 - 2 rondes complètes du bâtiment la nuit à horaires variables

6.2 Descriptifs des missions de ronde :

Les rondes de surveillance à l'intérieur et à l'extérieur du bâtiment sur leurs globalités :

- Fermeture de toutes les portes et fenêtres, y compris le verrouillage des portes donnant sur l'extérieur,
- les Lumières soient bien éteintes, dans tous les locaux,
- Il y a Absence de source potentielle d'incendie ou autre anomalie,
- Absence de toute personne susceptible d'être enfermée à clé à son insu ou volontairement,
- Assurer la fermeture manuelle du portail du parking,
- le Gardien s'engage à répondre à son téléphone professionnel ou de rappeler immédiatement,
- Mettre le bâtiment sous-alarme en fin de ronde

Les horaires des rondes de nuit doivent être aléatoires et devront être adaptés en fonction des demandes éventuelles de dernière minute par le responsable du site.

7 CARACTERISTIQUES TECHNIQUES GENERALES COMMUNES A TOUS LES SITES

7.1 Télésurveillance et prestations de gardiennage :

Assurer la protection par télésurveillance de tous nos établissements en permettant une liaison parfaite tous les jours de l'année avec sa centrale.

Les prestations seront matérialisées à l'aide d'un contrôle électronique. Un relevé informatique nous sera fourni mensuellement et à la demande.

Un cahier de sécurité - consignes sera mis en place sur les 2 sites. Chaque intervention sera consignée dans ce cahier.

Le rondier intervenant devra être équipé d'un moyen de communication, d'un uniforme de la société et muni d'une protection du travailleur isolé.

Toute anomalie constatée fera l'objet, dans les délais légaux (maximum de 20 minutes), d'une intervention avec information téléphonique du personnel responsable de la sécurité de la CCI AE et le cas échéant de la police ou des pompiers.

En cas d'intervention, elle sera consignée dans le cahier de sécurité - consignes et le compte rendu de l'intervention sera communiqué sans délai au personnel responsable de la sécurité du site par voie électronique. De plus, en cas d'anomalie grave et en accord avec le responsable de la sécurité, le prestataire mettra en place le personnel nécessaire lui permettant d'assurer la continuité de la sécurité des bâtiments de la CCI AE.

7.2 Signalement des dysfonctionnements, des pannes et incidents techniques :

Après identification d'un problème technique (absence d'éclairage, de tension, de liaison téléphonique, fuite d'eau, panne de chauffage, inondation, panne d'ascenseur...), l'agent en poste devra :

- ✓ Assurer la consignation chronologique des faits dans le cahier de sécurité - consignes, tout au long du processus d'intervention afin d'en assurer la traçabilité étape par étape,
- ✓ Prévenir sa propre hiérarchie et si besoin, le responsable du site concerné, si l'incident nécessite une intervention technique URGENTE.

7.3 Gestion d'une situation à risques :

Après identification du problème, l'agent en poste prendra toutes les mesures préventives qui s'imposent :

- ✓ Prévenir la Police ou Gendarmerie pour demander une intervention,
- ✓ Accueillir et diriger la Police ou Gendarmerie,
- ✓ Mettre en œuvre tous les moyens nécessaires à la sécurisation de la zone,
- ✓ Assurer la consignation des faits tout au long du déroulement de l'événement,
- ✓ Prévenir le responsable du site concerné et sa propre hiérarchie

PRESTATIONS COMMUNES A TOUS LES ETABLISSEMENTS

Pour ces prestations, le titulaire mettra en place un agent type "ITINERANT" sur tous les sites qui aura la responsabilité des clés, badges et télécommande des établissements. Un trousseau de clé sera délivré contre signature du « Certificat de remise de clé » avec le responsable de chaque site de la CCI AE.

Le prestataire fournira une liste de personnes susceptibles d'intervenir sur nos installations. Ce personnel fera l'objet d'une présentation au responsable sécurité de chaque site. Il devra être formé aux consignes de sécurité relatives aux établissements recevant du public et suivra une formation interne. Il saura utiliser la centrale incendie et maîtriser parfaitement nos équipements anti-intrusion.

La perte de clés, badges d'accès et télécommandes par l'un des agents doit faire l'objet d'un signalement sans délai à la CCI AE. Les frais liés à la perte de clé, badges et télécommandes feront l'objet d'une facturation au prestataire.

Les plans de tous les bâtiments ainsi que le calendrier des jours de fermeture exceptionnelle seront communiqués au prestataire retenu.

**Une liste des responsables mandatées pour chaque bâtiment des sites de la CCI AE, comprenant : nom, prénom, n° téléphone portable, adresse électronique
Sera transmise au prestataire retenu.**

PRESTATIONS PONCTUELLES SUR TOUS LES SITES

Prestations ponctuelles lors des manifestations événementielles

Lors des manifestations événementielles, la CCI AE sera amenée à effectuer des fermetures tardives. Le prestataire sera averti et mettra à disposition le personnel qualifié nécessaire.

Ce personnel pourra assurer l'accueil du public de la manifestation, l'entrée dans les locaux et le gardiennage de l'accueil pendant la manifestation. Il assurera la fermeture des bâtiments et sa mise sous alarme anti-intrusion et incendie, après avoir assuré une ronde et contrôlé l'absence de personnes dans les locaux.

Le personnel de gardiennage est en contact avec le public accueilli par la CCI AE. Ils assurent l'accueil du public dans les locaux et sont positionnés dans les entrées principales des CCI AE.

Ce personnel devra maîtriser la langue française (lue, parlée et écrite) et être habillé en tenue de ville avec un badge de la société. Une description complète de la tenue de ville sera fournie dans le mémoire du candidat. Par ailleurs l'agent devra obligatoirement être titulaire du brevet Sauveteur et Secouriste du Travail.

Autres prestations ponctuelles

La CCI AE sera amenée à utiliser à titre exceptionnel du personnel de gardiennage : Plan Vigipirate, renforcement de la sécurité en cas de manifestations etc...

Elle avertira le prestataire qui lui fournira un devis selon les besoins et le personnel qualifié pour la bonne exécution de la prestation demandée.

QUALITE DES PRESTATIONS

Critères de qualité attendus

Le Titulaire s'engage à respecter les textes de loi en vigueur sur les conditions de travail de nuit, la sous-traitance d'activités et de la Convention collective nationales des entreprises de prévention assurer des prestations et de sécurité.

Le Titulaire fournit la liste nominative du personnel d'encadrement qui est la seule habilité à recevoir les instructions.

Le Titulaire devra fournir lors de la réunion de cadrage la liste nominative du personnel intervenant sur les sites. Cette liste sera tenue à jour et comportera les informations suivantes sur l'identité des employés du titulaire :

- Nom, prénom (le cas échéant le nom d'épouse)
- Qualification de l'agent
- Dates et lieu de délivrance du permis de travail pour les étrangers

Le Titulaire recrute, rémunère, emploie et forme sous la seule responsabilité le personnel nécessaire à l'exécution de la mission. Le Titulaire fait siens les problèmes d'horaire et d'effectifs pour l'observation de la législation du travail relatif notamment à la durée du travail, aux repos hebdomadaires, aux congés annuels, des accidents de trajet qui pourraient survenir à ses employés du fait ou à l'occasion de l'exécution du présent contrat.

Le Titulaire devra veiller au remplacement immédiat de son personnel en cas de grèves, de maladie, vacances ou absence.

Le Titulaire s'engage à ce que ses prestations soient effectuées de façon tout à fait irréprochable et à ce que ses employés :

- Respectent le secret professionnel,
- Respectent la réglementation générale en matière d'hygiène et de sécurité,
- Soient reconnaissables par leur uniforme,
- Aient une formation sur les règles de la sécurité du travail,
- Aient une formation de type Brevet National de Secourisme
- Aient une formation minimale sur les règles de sécurité des Etablissements Recevant du Public (pas de diplôme obligatoire),
- Soient équipés d'un moyen de communication et de protection de personnel isolé,
- Rendre compte aux différents interlocuteurs de toute anomalie,
- Veiller à l'ordre et à l'hygiène des locaux

Les interdictions applicables au personnel du Titulaire

- d'Utiliser les téléphones et le matériel de la CCI AE pour d'autres motifs que le service,
- de Pénétrer dans les locaux en état d'ivresse ou sous l'influence de drogues,
- de Provoquer du désordre d'une façon quelconque sur les lieux du travail,
- de Travailler sans la tenue déterminée en commun avec le titulaire,
- de Manquer du respect au personnel de la CCI et à ses visiteurs,
- de Récupérer pour son compte, ou celui d'un tiers tous matériels, documents ou papiers,
- de Pénétrer dans les locaux an dehors des heures de service

Le Titulaire devra prendre, si l'une de ces interdictions n'était pas respectée, toutes les dispositions nécessaires pour faire cesser ce non-respect.

Le Titulaire s'engage à rembourser le montant des vols ou des détériorations dus à une malveillance de son personnel.

Le Titulaire s'engage à assurer une prestation complète même en cas de grève des transports ou autre.

En cas d'inexécution partielle ou totale de la prestation, le Titulaire sera soumis aux pénalités énoncées à l'article 15 du CCAP et le montant de la prestation non réalisé sera déduite de la facture mensuelle

Suivi du contrat et évaluation qualité

Conformément à l'article 15 du Cahier des Clauses Administratives Particulières, la mauvaise exécution ou l'absence des prestations feront l'objet de pénalités.

CONTINUE DANS L'EXECUTION

Il est formellement spécifié, qu'en aucun cas ou pour quelque motif que ce soit, les contestations qui peuvent survenir entre la CCI AE et le titulaire du marché ne peuvent être invoquées par ce dernier comme cause d'arrêt ou de suspension même momentanée de la prestation.