



**CAHIER DES CLAUSES TECHNIQUES
PARTICULIÈRES (CCTP)**

n° 01_26

**PRESTATIONS DE GARDIENNAGE ET DE
SURVEILLANCE DES INSTALLATIONS
TECHNIQUES POUR LES BESOINS DE LA CNAF
(SITE SOPHIA ANTIPOLIS)**

Janvier 2026

Sommaire

1. OBJET DU MARCHÉ	3
2. ELEMENTS DE CONTEXTE	3
2.1 Présentation.....	3
2.2 Contexte.....	4
3. DESCRIPTION DES PRESTATIONS.....	4
3.1 Prestations régulières attendues	4
3.2 Prestations supplémentaires attendues lors de la phase des travaux sur l'implantation principale des dolines	6
4. DESCRIPTION DES INSTALLATIONS TECHNIQUES DE L'IMPLANTATION PRINCIPALE DES DOLINES	7
5. MODALITES D'EXECUTION DES PRESTATIONS.....	7
5.1 Etat des lieux.....	8
5.2 Spécificités liées au Data Center et aux installations techniques	8
5.3 Responsabilités opérationnelles renforcées	8
5.4 Prise de service et période d'intervention.....	8
5.5 Le registre de main courante	9
5.6 Les rondes intérieures et extérieures	10
5.7 Clés mises à la disposition de l'agent de sécurité	11
5.8 Gestion des consignes.....	11
5.9 Gestion des flux de visiteurs et de marchandises.....	12
5.10 Gestion des alarmes.....	12
5.11 Plans des locaux.....	14
6. MOYENS HUMAINS ET MATERIELS AFFECTES A L'EXECUTION DES PRESTATIONS	14
6.1 Equipe dédiée aux prestations.....	14
6.2 Equipements et tenues à la charge du titulaire	15
6.3 Locaux et équipements mis à disposition par la Cnaf.....	16
7. PILOTAGE - SUIVI DES PRESTATIONS – PLAN DE PROGRES	17
7. CONSIDERATIONS ENVIRONNEMENTALES	18

1. OBJET DU MARCHÉ

Le présent marché a pour objet la réalisation de prestations de gardiennage et de surveillance de la totalité du site de la CNAF « Sophia Antipolis » et plus particulièrement de la sécurisation du Data Center, ainsi que la télégestion du site de la Cnaf des Crêtes.

Les prestations comprennent :

- Une présence physique continue (24h/24, 365j/an) sur l'implantation principale des Dolines ;
- Une coordination avec le PC Sécurité pour la surveillance des alarmes incendie, intrusion, environnementales, et techniques ;
- Une adaptation progressive des prestations en fonction des travaux d'évolution du Data Center prévus fin 2026/début 2027, afin de garantir la continuité de service et la sécurité des infrastructures critiques ;
- La télégestion du site de la Cnaf des Crêtes.

2. ELEMENTS DE CONTEXTE

2.1 PRESENTATION

La branche Famille de la Sécurité sociale désigne le réseau des caisses d'Allocations familiales (Caf) piloté par la Caisse nationale des Allocations familiales (Cnaf). La branche Famille a deux missions prioritaires : aider les familles dans leur vie quotidienne et lutter contre la précarité.

Elle offre des services sous forme de compléments de revenus, d'équipements collectifs, de suivi et de conseils aux familles.

La Cnaf est un établissement public national administratif qui finance l'ensemble des régimes de prestations familiales. Son conseil d'administration définit la politique de la branche Famille et les axes de la politique d'action sociale et vote les budgets. L'Etat le consulte en matière de réglementation.

Avec près de 13,7 millions d'allocataires de prestations légales, la branche Famille doit faire face à une grande diversité de situations. Au total environ 33 millions de bénéficiaires directs ou indirects (conjointes et personnes à charge inclus) sont couverts par ses prestations.

Les caisses d'Allocations familiales sont des organismes de droit privé qui assurent une mission de service public régie par le code de la Sécurité sociale. Les conseils d'administration des Caf définissent la politique de leur organisme en cohérence avec les orientations nationales.

La branche Famille est placée sous la tutelle du ministère chargé de la Sécurité sociale ainsi que sous celle du ministère du Budget. Le ministère du Logement est quant à lui directement impliqué dans les activités de la branche pour les aides relevant de sa compétence.

La Cour des comptes et l'IGAS (Inspection générale des affaires sociales) exercent également sur elle leur contrôle. Depuis 1996, une Convention d'objectifs et de gestion (COG), contractualise les relations entre l'Etat et la Cnaf.

La Caisse Nationale des Allocations Familiales (Cnaf) - *structure de pilotage de la Branche Famille du Régime Général de la Sécurité Sociale française* - est un établissement public national à caractère administratif.

Elle est représentée par un Directeur général et a pour rôle de :

- Contribuer à l'élaboration et à la mise en œuvre des politiques publiques familiale, sociale et de solidarité en lien avec l'Etat. A cet effet, elle contracte - avec ses propres autorités de tutelles -

les moyens d'actions et les ressources de la Branche Famille, ainsi que les objectifs associés à ses mandats. Elle promeut également la Branche Famille auprès de ses allocataires et de ses partenaires, en France, comme à l'étranger ;

- Piloter la Branche et le réseau des Caf. A cet effet, elle est responsable de la performance de la Branche Famille, elle en définit les orientations stratégiques et porte les politiques sectorielles et les grands projets nationaux.

2.2 CONTEXTE

Implanté depuis 1981 au cœur de la technopole Sophia Antipolis, le site de la Cnaf se déploie sur deux implantations distinctes :

- Les Dolines – Implantation principale
Située à Sophia Antipolis, cette entité constitue le centre névralgique des infrastructures informatiques de la Branche Famille, abritant son Datacenter primaire.
Édifié sur une parcelle de 10 700 m², le bâtiment, d'une superficie de 5 000 m², est la propriété de la Cnaf.
Il se compose :
 - d'un sous-sol accueillant parkings, salles techniques, espaces de stockage, salle de sport et salles de réunion ;
 - d'un rez-de-chaussée dédié aux salles informatiques (500 m²), complété par des bureaux et espaces de réunion ;
 - d'un premier étage exclusivement occupé par des bureaux.
- Les Crêtes – Implantation annexe
Localisée à proximité du site des Dolines à Sophia Antipolis, cette implantation regroupe 750 m² de locaux répartis sur deux niveaux, loués au sein d'un plateau partagé avec d'autres entreprises, à proximité immédiate du site des Dolines.

Travaux et évolution des prestations

Un ambitieux projet de réhabilitation est planifié en deux étapes :

- Phase 1 : rénovation complète du Datacenter, dont le démarrage est prévu en 2026 ;
- Phase 2 : réhabilitation des espaces tertiaires entre fin 2026 et début 2027, incluant les zones de travail, les espaces de vie commune et les installations techniques associées.

Les prestations évolueront en cohérence avec ces opérations, conformément aux dispositions de l'article 3.2.

3. DESCRIPTION DES PRESTATIONS

3.1 PRESTATIONS RÉGULIÈRES ATTENDUES

3.1.1 Implantation principale des Dolines

Il est attendu du titulaire le gardiennage et la surveillance des installations techniques, incluant la surveillance renforcée du Data Center et des équipements critiques, sur l'implantation principale des Dolines comprenant la présence d'un agent de sécurité 24h/24 et 365j/365.

Le titulaire s'engage à :

- garantir un contact permanent entre l'agent de sécurité en poste et son PC de Sécurité, et ce, 24h/24 et 365j/365 ;
- assurer le report vers le PC de Sécurité de diverses alarmes afférentes notamment à la détection incendie, à l'intrusion et à diverses alarmes techniques et environnementales ;
- opérer un contrôle inopiné par un agent cadre du titulaire, et ce une fois par mois couvrant chaque vacation ou à défaut un contrôle mensuel de l'équipe jour et un contrôle mensuel de l'équipe nuit.
- procéder, au cours des périodes où l'agent de sécurité est seul présent sur le site, à un appel téléphonique vers cet agent toutes les 30 minutes pour confirmer que la situation est normale. Si cet appel n'est pas effectué aux fréquences ainsi définies, le PC de Sécurité devra immédiatement réagir selon la procédure décrite par le titulaire à l'appui de son offre et dépêcher sur site une équipe d'intervention dans un délai maximum de 30 minutes à compter de la réception de l'alarme ;
- mettre à disposition un système de contrôle de ronde comprenant l'installation d'un système électronique de pointage de ronde, la mise en place de vingt (20) points de contrôle aux emplacements indiqués par le pouvoir adjudicateur et l'installation d'un système permettant d'obtenir un rapport journalier électronique et informatique. Les points manquants devront être quotidiennement justifiés ;
- tenir de façon rigoureuse de la main courante, du registre de sécurité et livret de maintenance.

En complément, compte tenu de la présence d'un Data Center et des infrastructures critiques, le titulaire doit également :

- surveiller les zones sensibles (salles serveurs, locaux électriques, climatisation, groupes électrogènes, onduleurs) selon un protocole défini par la Cnaf ;
- assurer la gestion et la supervision du SSI (Système de Sécurité Incendie Détection et Extinction), incluant la vérification des alarmes, la transmission immédiate des alertes et la mise en œuvre des procédures d'urgence ;
- contrôler les accès physiques au Data Center conformément aux règles de sécurité (badges, double identification, registre des entrées/sorties) et signaler toute anomalie ;
- appliquer les consignes spécifiques en cas d'incident critique (incendie, intrusion, panne des systèmes de production électrique et/ou production de froid) et coordonner avec les équipes techniques internes ;
- garantir la confidentialité des informations et des zones surveillées, en respectant les protocoles de sécurité propres aux environnements informatiques stratégiques ;
- participer aux exercices de sécurité et aux tests périodiques des systèmes de sécurité et sûreté organisés par la Cnaf.

L'agent de sécurité est seul sur l'implantation :

- du lundi au vendredi de 19h30 à 06h00 ;
- les samedis après 15h30, les dimanches et les jours fériés.

Dès que l'agent de sécurité est en poste sur l'implantation et quand bien même des agents de la Cnaf sont présents sur l'implantation, le gardiennage des locaux et la surveillance des installations techniques sont de sa seule responsabilité et, à ce titre, il lui appartient de prendre les décisions adéquates en cas d'incident.

3.1.2 Implantation annexe des Crêtes

Sur le site des Crêtes, la Cnaf est locataire de locaux faisant partie d'un complexe immobilier étendu et partagé avec d'autres entreprises. La surveillance des locaux de l'implantation secondaire des Crêtes est ainsi assurée par une entreprise de sécurité sélectionnée par le bailleur.

Pour ce site, la mission de l'agent de sécurité en poste sur l'implantation principale des Dolines est donc réduite aux actions suivantes :

- ouverture à distance des locaux aux visiteurs au travers de l'utilisation d'un interphone ;
- réception et traitement des alertes de sécurité (intrusion, incendie, ...) transmises par téléphone par le PC de Sécurité de la société de gardiennage implantée sur le complexe immobilier des Crêtes (complexe immobilier « WTC ») ;
- relais auprès du PC de Sécurité de l'implantation secondaire des Crêtes des demandes ponctuelles d'accès au site des Crêtes en heures non-ouvrées « HNO » pour les salariés Cnaf concernés.

3.2 PRESTATIONS SUPPLEMENTAIRES ATTENDUES LORS DE LA PHASE DES TRAVAUX SUR L'IMPLANTATION PRINCIPALE DES DOLINES

Lors de la phase des travaux d'extension et de modernisation du Data Center prévus fin 2026/début 2027, le titulaire doit :

- adapter ses dispositifs de surveillance en fonction des zones de chantier et des phases de travaux ;
- renforcer la sécurité des accès pendant les phases critiques (livraisons, interventions techniques, zones sensibles) ;
- prévoir les moyens technologiques et/ou humains mobilisables pour chaque phase (vidéosurveillance, contrôle aléatoire, détection incendie renforcée) si nécessaire ;
- maintenir la continuité de service sans interruption, en garantissant la surveillance permanente des infrastructures critiques.

En complément, le titulaire devra assurer les missions suivantes liées à la gestion des travaux :

Gestion de la co-activité

- contrôler et coordonner les accès des entreprises extérieures intervenant sur le chantier ;
- vérifier la conformité des autorisations d'accès et des habilitations des intervenants ;
- assurer la traçabilité des entrées et sorties dans les zones sensibles (registre, badge, ...).

Gestion des permis feu

- vérifier la délivrance et la validité des permis feu avant toute intervention générant un risque incendie ;
- contrôler la mise en place des mesures préventives (extincteurs, moyen de communication couverture ignifuge, surveillance renforcée) ;
- assurer la présence d'un agent formé SSI lors des opérations à risque.

Chargement et déchargement

- superviser les opérations de livraison et d'évacuation de matériel dans les zones critiques ;
- contrôler les véhicules et les équipements avant leur entrée sur site ;
- garantir la sécurisation des zones de manœuvre pour éviter tout incident (collision, intrusion).

Le candidat précise dans son offre un plan d'évolution des prestations lors de la phase travaux incluant :

- les moyens humains et techniques mobilisables ;
- les procédures spécifiques mises en œuvre pour la période de travaux ;
- les engagements en matière de réactivité et de reporting ;
- le délai nécessaire au déclenchement des prestations supplémentaires en phase travaux.

4. DESCRIPTION DES INSTALLATIONS TECHNIQUES DE L'IMPLANTATION PRINCIPALE DES DOLINES

Au sous-sol :

- Poste de livraison EDF :
 - cellules arrivée 20.000 volt ;
 - 2 transformateurs 630 KVA ;
 - 1 armoire BT.
- Deux locaux TGBT :
 - comportent la totalité des départs d'alimentation électrique du bâtiment.
- Deux locaux onduleurs et batteries :
 - 2 onduleurs 300 KVA assurant l'alimentation : des salles informatiques et des postes de travail du bâtiment.
- Deux locaux de distribution électrique :
 - Tableaux divisionnaires des salles informatiques.
- Locaux groupe électrogène :
 - GE 650 KVA pouvant assurer l'alimentation totale de l'immeuble. (sous-sol)
 - GE 650 KVA en secours du 1^{er} (sur dalle extérieure)
- Local chaufferie :
 - Distribution eau froide/eau chaude pour le chauffage et la climatisation.
- Local comportant les vannes d'arrivée générale de l'eau de ville.

Au niveau 0 :

- Salles informatiques – Data center

En toiture :

- Installations des aérocondenseurs de la salle Data (climatisation) et des 2 PAC (chauffage et climatisation du bâtiment)

5. MODALITES D'EXECUTION DES PRESTATIONS

Compte tenu de la criticité du site et des infrastructures hébergées (Data Center stratégique), la Cnaf exige que :

- le titulaire mette en place une équipe dédiée, composée d'agents affectés exclusivement au site de Sophia Antipolis pendant toute la durée du marché ;
- des protocoles soient définis et appliqués en cas d'incident majeur (incendie, intrusion, panne des systèmes de production électrique et/ou production de froid) ;

- les agents dédiés participent aux exercices de sécurité et aux tests périodiques organisés par la Cnaf ;
- le titulaire garantit la stabilité des effectifs.

Les agents déployés par le titulaire sont tenus d'assurer le gardiennage des locaux et la surveillance des installations techniques du site Cnaf Sophia – Antipolis, conformément aux prescriptions mentionnées dans le présent CCTP et au registre des consignes générales qui sera communiqué au titulaire lors de la notification du marché.

5.1 ETAT DES LIEUX

Avant le début de l'exécution des prestations, le titulaire et le représentant de la Cnaf sur le site procèdent à une visite des locaux et des installations techniques du site. A l'issue de cette visite un procès-verbal contradictoire de l'état des lieux et des installations techniques est dressé.

5.2 SPECIFICITES LIEES AU DATA CENTER ET AUX INSTALLATIONS TECHNIQUES

Au titre du présent marché, l'agent de sécurité est amené à manipuler, le cas échéant, des installations sophistiquées incluant la manipulation courante d'un poste informatique et des consoles de surveillance telles que :

- La centrale de détection et d'extinction incendie (SSI) ;
- La centrale intrusion ;
- Les armoires de climatisation et systèmes de refroidissement du Data Center ;
- Les onduleurs et systèmes d'alimentation sans interruption (UPS) ;
- Le fonctionnement des groupes électrogènes et leur bascule en mode secours ;
- Les systèmes de vidéosurveillance et contrôle d'accès (badges, biométrie).
- La Gestion Technique Centralisée

La tenue du poste par les agents affectés sur le site nécessite un très bon niveau d'assimilation des consignes et une formation spécifique aux environnements critiques.

5.3 RESPONSABILITES OPERATIONNELLES RENFORCEES

En complément des missions classiques, les agents du titulaire doivent :

- Superviser les accès physiques au Data Center et contrôler les habilitations des intervenants ;
- Assurer la traçabilité des entrées et sorties (registre, badge, contrôle biométrique si applicable) ;
- Participer aux exercices de sécurité et aux tests périodiques du SSI organisés par la Cnaf ;
- Appliquer les consignes spécifiques en cas d'incident critique et coordonner avec les équipes techniques internes ;
- Garantir la confidentialité des informations et des zones surveillées, conformément aux protocoles de sécurité.

5.4 PRISE DE SERVICE ET PERIODE D'INTERVENTION

Dans les quinze premiers jours calendaires du mois en cours, le titulaire s'engage à communiquer mensuellement le planning prévisionnel relatif au déploiement de ses agents en m+1.

Prise de service

L'agent de sécurité déployé par le titulaire prend son service en se présentant au poste de garde et effectue les démarches liées à la relève du poste comme indiqué dans le cahier des consignes mis à disposition au sein du poste de garde.

L'agent de sécurité doit porter de manière visible le badge CNAF attribué à la société titulaire du marché.

Ce badge CNAF, non nominatif, est remis d'une vacation à l'autre.

Fin de service

L'agent de sécurité déployé par le titulaire termine son service en effectuant un compte-rendu détaillé des événements en cours à l'agent de sécurité prenant la relève conformément au cahier des consignes mis à disposition au sein du poste de garde. Les événements ayant été par ailleurs consignés dans l'outil interne de la Cnaf.

Période d'intervention

La période d'intervention est fixée comme suit :

- Tous les jours 365 jours par an 24H/24.

La première vacation se déroule de 07h00 à 19h00. La seconde se déroule de 19h00 à 07h00 (j+1).

- En semaine du lundi au vendredi (hors jours fériés) sur la vacation 07h00 à 19h00, le titulaire aura désigné trois intervenants maxima sur cette vacation conformément aux dispositions ci-dessous.

Tout changement d'horaire sera signalé par la Cnaf.

Au début de chaque vacation, l'agent de sécurité devra signaler sa prise de fonction au PC.

Particularité de l'équipe de jour (du lundi au vendredi - hors jours fériés - de 07h00 à 19h00) :

Dans la mesure où des tâches spécifiques incombent à l'équipe de jour (contrôle des visiteurs, prise en charge enlèvement /réception de marchandises, ...) et dans le but d'assurer une qualité de service optimale, le titulaire s'engage à désigner un maximum de trois intervenants pour prendre en charge de façon régulière cette vacation.

5.5 LE REGISTRE DE MAIN COURANTE

Les agents de sécurité déployés par le titulaire devront relater tous les événements constatés au cours de leur vacation. Cette consignation est effectuée via un outil informatique.

Seront inscrites chronologiquement et impérativement :

- Les différentes phases du service (début et fin de prise de service, début et fin de ronde, manipulations d'armement ou de désarmement de la centrale intrusion, tests SSI, bascule sur groupes électrogènes, etc.) ;
- Chaque anomalie constatée, détaillée avec les explications nécessaires et les actions effectuées (y compris incidents techniques liés aux infrastructures critiques du Data Center) ;
- La présence d'agents en dehors des heures d'ouverture des locaux du site de l'organisme, avec précision du nom, des heures d'arrivée et départ, et l'immatriculation du véhicule ;
- Les interventions liées à la co-activité (entreprises extérieures, travaux, livraisons), avec mention des autorisations et permis feu délivré ;
- Les opérations de chargement/déchargement supervisées, avec identification des véhicules et des intervenants ;

- Les alertes ou alarmes reçues et traitées (incendie, intrusion, environnementales), avec indication des actions correctives ;
- Les contrôles d'accès au Data Center, incluant la vérification des habilitations et la traçabilité des entrées/sorties ;
- Les exercices de sécurité ou tests périodiques réalisés durant la vacation (SSI, procédures d'urgence).

Exigence supplémentaire liée au Data Center

Compte tenu de la criticité du site, le registre doit permettre :

- Une traçabilité complète des événements impactant la sécurité des infrastructures critiques ;
- Un reporting quotidien automatisé vers la Cnaf (export électronique sécurisé).

5.6 LES RONDES INTERIEURES ET EXTERIEURES

L'agent de sécurité effectuera des rondes intérieures et, selon les modalités communiquées par la Cnaf, des rondes extérieures.

Rondes extérieures

L'agent de sécurité s'engage à pointer les vingt (20) points de contrôle mis en place conformément aux instructions de la Cnaf.

Les points manquants devront être quotidiennement justifiés.

Ces rondes consistent à parcourir le périmètre du bâtiment pour relever toute anomalie (intrusion, dégradation, présence suspecte, éclairage défaillant, etc.).

Rondes intérieures

L'agent est tenu d'enregistrer son passage aux différents points de contrôle au moyen du système électronique de contrôle de ronde installé.

Ces rondes consistent à se déplacer dans les locaux du site et à vérifier que tout est normal (visuel, odeur, chaleur, infiltration d'eau, etc.), avec une vigilance accrue pour les locaux techniques et salles informatiques.

Particularités liées au Data Center et aux zones critiques

- Rondes salles informatiques et locaux techniques :
 - Vérifier l'absence d'incident ou anomalie sur les matériels critiques (armoires de climatisation, témoins d'alimentation électrique, onduleurs, groupes électrogènes).
 - Contrôler les indicateurs environnementaux (température, hygrométrie) et signaler toute alerte.
 - Vérifier l'intégrité des systèmes de sécurité incendie (SSI) et des alarmes environnementales.
- Contrôle des accès physiques :
 - S'assurer que les portes des zones sensibles (Data Center, locaux électriques) sont correctement verrouillées.
 - Vérifier la conformité des badges et habilitations des personnes présentes.
- Surveillance renforcée en période de travaux :
 - Contrôler les zones de co-activité, les permis feu et les zones de chargement/déchargement.
 - Consigner toute intervention extérieure dans le registre de garde.

Présence extérieure spécifique

En dehors des rondes, une présence extérieure est souhaitée de 08h30 à 09h30 à l'entrée du site pour contrôler les accès et superviser les arrivées.

En dehors de ces périodes, l'agent doit demeurer obligatoirement au poste de garde mis à disposition par le pouvoir adjudicateur.

Continuité des communications durant les rondes

Lors des rondes, l'agent doit rester joignable à tout moment via un moyen de communication sécurisé (radio, téléphone professionnel ou application dédiée).

En cas d'absence temporaire de l'agent au poste de garde, le prestataire doit mettre en place les moyens humains et techniques nécessaires pour assurer la continuité du service, notamment :

- le renvoi automatique des appels du PC sécurité vers un agent disponible ou un centre de supervision.
- le maintien d'une ligne opérationnelle sans interruption, avec redondance si nécessaire.
- la procédure d'escalade immédiate en cas d'incident ou d'alerte.

5.7 CLES MISES A LA DISPOSITION DE L'AGENT DE SECURITE

Une boîte à clés est installée au sein du poste de travail. Toute remise d'un moyen d'accès est conditionnée par une consigne interactive affichée via un outil informatique interne. Ces moyens d'accès sont affectés au profil du visiteur concerné.

Compte tenu de la criticité du site et des zones sensibles (Data Center, locaux techniques), le titulaire devra :

- gérer la maintenance de l'organigramme des clés :
 - les différents types de clés et moyens d'accès (physiques et électroniques),
 - les zones correspondantes (Data Center, salles techniques, zones communes),
 - les niveaux d'autorisation associés ;
- assurer un suivi rigoureux des mouvements de clés :
 - l'enregistrement systématique de toute remise ou restitution dans le registre de garde et l'outil informatique,
 - la traçabilité complète (date, heure, identité du bénéficiaire, motif d'accès) ;
- garantir la mise à jour régulière de l'organigramme en cas de modification des zones ou des consignes ;
- Prévoir un système de contrôle et d'alerte en cas de non-restitution ou d'anomalie.

5.8 GESTION DES CONSIGNES

Lors de chaque prise de fonction, l'agent de sécurité est tenu de vérifier la présence du cahier des consignes mis à disposition au sein du poste de garde. Ce document de référence est régulièrement actualisé par le Chargé de de maintenance et de la Sécurité de la Cnaf.

Par ailleurs, les nouvelles consignes sont mises à disposition de l'agent de sécurité via un outil informatique interne. L'agent de sécurité devra impérativement cliquer sur le bouton « acquitter » de l'outil informatique interne afin d'attester du fait qu'il a bien pris connaissances des consignes de sécurité mises à jour.

5.9 GESTION DES FLUX DE VISITEURS ET DE MARCHANDISES

En dehors de l'exécution des rondes définies à l'article 5.6 du présent document, le titulaire s'engage à assurer une permanence dans le local de sécurité et à contrôler les accès à l'immeuble.

Est considérée comme visiteur, toute personne ne disposant pas de moyen autonome d'accès au site de la Cnaf.

Chaque visite est préalablement signalée via un outil informatique interne par le personnel de la Cnaf.

L'agent de sécurité désigné par le titulaire procède à un contrôle systématique de la légitimité de la visite ainsi que de l'identité du visiteur. En cas de doute, le visiteur est invité à patienter le temps nécessaire à la vérification. Aucun visiteur n'est autorisé à circuler seul : il doit être accueilli au poste de sécurité par la personne visitée.

En dehors des horaires d'ouverture du site (du lundi au vendredi de 07h00 à 19h30 hors jours fériés) aucune personne ne sera autorisée à pénétrer dans les locaux sauf information spécifique.

Les présences sur site en heures non-ouvrées (HNO) et y compris celles du personnel Cnaf sont systématiquement signalées via un outil informatique interne.

Tout litige est à soumettre au Chargé de Maintenance et Sécurité du site ou à l'agent cadre de la Cnaf de permanence en son absence.

Tous les visiteurs admis à pénétrer dans le bâtiment se verront confier un badge d'identification qui sera remis par le poste sécurité selon la procédure de la Cnaf.

La remise d'un moyen d'accès concerne exclusivement les prestataires habilités préalablement identifiés.

L'inscription sur le registre papier est obligatoire à l'arrivée et au départ de tout visiteur.

La prise en charge de livraisons est subordonnée à un signalement préalable réalisé par le personnel de la Cnaf. En cas de doute, l'agent de sécurité est chargé de s'assurer auprès du destinataire de la légitimité de la prise en charge. En cas de doute, le colis sera refusé.

La marchandise est déposée par le transporteur dans une zone de transit marchandise attenante au poste de garde. En aucun cas, l'agent de sécurité déployé par le titulaire n'aura à manipuler de marchandises.

Après le départ de l'équipe de nettoyage et afin d'opérer le contrôle de la totalité des locaux, des portes extérieures et intérieures, des fenêtres et l'extinction des luminaires l'agent de sécurité déployé par le titulaire réalise les rondes de sécurité de l'ensemble du bâtiment.

5.10 GESTION DES ALARMES

Pour toutes les alarmes, l'agent de sécurité doit se reporter au cahier des consignes mis à disposition au sein du poste de garde.

Alarmes « intrusion » et « détection incendie »

L'agent de sécurité déployé par le titulaire est réputé avoir une bonne connaissance du tableau d'alarme et de son utilisation.

En cas d'alarme, l'agent de sécurité déployé par le titulaire est tenu de :

- confirmer l'alarme à son PC de Sécurité ;
- localiser et vérifier si celle-ci est justifiée.

Si l'alarme est justifiée, l'agent de sécurité déployé par le titulaire s'engage à agir efficacement en s'appuyant sur sa compétence professionnelle et en appliquant strictement les dispositions du cahier des consignes en vigueur.

Si l'alarme n'est pas justifiée, l'agent de sécurité le mentionne simplement dans le registre de garde.

La Cnaf met à la disposition l'agent de sécurité déployé par le titulaire la documentation relative aux principes d'extinction automatique de type NOVEC/AZOTE et aux particularités des installations techniques de la Cnaf. L'agent de sécurité déployé par le titulaire devra prendre connaissance et maîtriser les principes exposés par ladite documentation.

L'agent de sécurité déployé par le titulaire ne doit pas interrompre le processus d'alarme.

En particulier, il convient de :

- se rendre immédiatement à l'emplacement de l'alarme déclenchée ;
- vérifier la fermeture des accès des salles sensibles et l'évacuation des personnes présentes ;
- savoir utiliser les extincteurs adaptés à la nature du feu.

Les alarmes « intrusion » et « détection incendie » sont reportées en permanence vers le PC de Sécurité du titulaire.

En cas de réception d'une alarme, le PC de Sécurité doit rentrer immédiatement en contact avec son personnel présent sur le site du pouvoir adjudicateur.

Si nécessaire, le PC de Sécurité s'engage à faire intervenir sur le site du pouvoir adjudicateur un renfort en moins de trente (30) minutes.

Alarmes techniques (onduleurs, armoires de climatisation, groupes électrogène)

L'agent de sécurité déployé par le titulaire est réputé avoir une bonne connaissance du tableau d'alarme et de son utilisation.

L'agent de sécurité déployé par le titulaire doit savoir apprécier une situation d'alarme.

En cas d'alarme, l'agent de sécurité déployé par le titulaire doit vérifier après l'avoir localisée, si l'alarme est justifiée.

L'agent de sécurité doit prévenir immédiatement l'astreinte de la société de maintenance multitechnique en communiquant toutes les informations utiles sur l'incident et doit savoir suivre les consignes que cette dernière pourrait donner par téléphone avant d'intervenir.

Dans le cas où une intervention de la société de maintenance multitechnique est nécessaire, l'agent de sécurité déployé par le titulaire doit être vigilant quant au respect du délai d'intervention de la société de maintenance multitechnique et de la résolution de l'incident. Le cas échéant, il alertera l'agent cadre de la Cnaf de permanence.

Toutes les consignes supplémentaires compatibles avec la mission du titulaire pourront être données par la Cnaf et feront l'objet de consignes particulières communiquées via un outil informatique local. L'agent de sécurité devra impérativement cliquer sur le bouton « acquitter » de l'outil informatique interne afin d'attester du fait qu'il a bien pris connaissances des consignes de sécurité et des mises à jour éventuelles.

Exigences spécifiques liées au Data Center

Compte tenu de la criticité du site :

- Les agents doivent être formés à la gestion des alarmes environnementales (température, hygrométrie, détection de fumée en salle informatique) ;
- Les alarmes techniques doivent être traitées avec priorité absolue, car elles impactent la continuité de service ;
- L'agent doit savoir identifier les zones critiques (salles serveurs, locaux électriques, climatisation, UPS) et appliquer les procédures spécifiques ;

- Une traçabilité complète des alarmes (heure, nature, action effectuée) doit être consignée dans le registre de garde et transmise via le système informatique ;
- Le titulaire doit prévoir un plan de formation renforcé pour ses agents sur :
 - SSI et extinction automatique NOVEC/AZOTE ;
 - Alarmes techniques Data Center ;
 - Procédures d'urgence en cas de sinistre ou panne énergétique.

La spécificité des installations techniques du site de la Cnaf nécessite que le titulaire déploie des agents ayant une parfaite connaissance dudit site.

5.11 PLANS DES LOCAUX

Les plans des locaux de la Cnaf sont mis à disposition du titulaire dès la notification du marché.

6. MOYENS HUMAINS ET MATERIELS AFFECTES A L'EXECUTION DES PRESTATIONS

6.1 EQUIPE DEDIEE AUX PRESTATIONS

Liste nominative des agents

Dès le début d'exécution des prestations, le titulaire présente à la Cnaf la liste nominative des agents de sécurité affectés sur le site ainsi qu'une copie de la carte professionnelle de chaque agent. Il fournit également pour chacun d'entre eux les justificatifs relatifs aux qualifications demandées.

Ces agents sont exclusivement affectés au site de la Cnaf pendant toute la durée du marché.

Le titulaire doit garantir la stabilité des effectifs pour éviter toute rotation excessive et préserver la connaissance du site.

En cas de départ, d'absence et remplacement d'un agent de sécurité, cette liste est mise à jour et adressée immédiatement à la Cnaf accompagnée des mêmes documents demandés ci-avant.

Conformément aux dispositions du CCAP, la Cnaf dispose de la possibilité de récuser les agents déployés par le titulaire jugés indésirables ou ne donnant pas satisfaction.

Qualifications demandées

Les agents de sécurité déployés par le titulaire devront obligatoirement à minima justifier des qualifications suivantes :

- **SSIAP 1** : pour la gestion du Système de Sécurité Incendie, la prévention et l'intervention (manipulation extincteurs, RIA, centrale incendie, SST) ;
- **Habilitation électrique BOHO + BE Manœuvre** : pour avoir la capacité d'actionner manuellement et de façon préventive la bascule sur groupe électrogène dans des locaux techniques protégés ;
- **Formation spécifique Data Center** : incluant la gestion des accès sécurisés, la confidentialité des zones critiques, et les procédures en cas d'incident majeur (incendie, intrusion, panne des systèmes de production électrique et/ou production de froid).

Les attestations de formation devront être fournies avec la liste du personnel affecté sur le site de la Cnaf, ainsi que les attestations de recyclage périodique.

En fonction des besoins de la Cnaf, il peut être demandé au titulaire la mise à disposition d'un agent SSIAP2.

Formation initiale

Préalablement à sa prise de poste, chaque agent affecté sur le site de la Cnaf est obligatoirement formé aux consignes générales et aux exigences spécifiques liées au site, incluant notamment :

- les procédures Data Center (contrôle d'accès, confidentialité, zones sensibles) ;
- la gestion du SSI (Système de Sécurité Incendie) et des alarmes environnementales ;
- les interventions techniques préventives (bascule sur groupes électrogènes, surveillance des onduleurs et climatisations critiques) ;
- les protocoles définis en cas d'incident majeur (incendie, intrusion, panne des systèmes de production électrique et/ou production de froid).

Cette formation est assurée par un personnel encadrant du titulaire et inscrit sur le registre de main courante.

Formation continue

Le titulaire assure la formation continue de ses agents et leur mise à niveau conformément à la réglementation en vigueur.

Protection des travailleurs isolés

Le titulaire doit prendre toutes les mesures nécessaires à la protection des travailleurs isolés conformément à l'article R. 4512-13 du code du travail. Il équipe notamment ses agents de moyens matériels permettant la détection et l'alerte en cas de perte de verticalité et/ou d'immobilité.

Comportement

En toutes circonstances, les agents affectés au site doivent être agréables et courtois.

Le personnel du titulaire doit faire preuve d'un comportement sans reproche vis-à-vis du personnel de la Cnaf ou des tiers.

Il est interdit au personnel d'utiliser les outils mis à sa disposition (outils bureautiques, postes téléphoniques, télécopieurs, photocopieurs, etc.) pour des raisons autres que professionnelles.

En outre, il est interdit aux agents du titulaire :

- d'être accompagnés sur le site de la personne publique d'enfants ou de personnes étrangères à la Cnaf ;
- 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 sur le site de la Cnaf.

Encadrement

Le personnel mis à disposition est encadré et contrôlé par un responsable d'équipe, garant de la qualité des prestations réalisées et du comportement du personnel sur le site. A chaque prise de service, le responsable doit obligatoirement s'assurer de la présence de ses agents sur le site d'accueil.

6.2 EQUIPEMENTS ET TENUES A LA CHARGE DU TITULAIRE

Tenues vestimentaires

Les tenues fournies par le titulaire sont conformes à l'arrêté du 18 juillet 2023 relative aux tenues des agents privés de sécurité pour l'application des articles L. 613-4, L. 613-8 et L. 614-3 du code de la sécurité intérieure.

Les tenues fournies doivent par ailleurs être exemptes de substances CMR (substances chimiques cancérogènes et /ou mutagène et/ou reprotoxiques).

Equipements

Le titulaire fournit le matériel nécessaire à l'exécution des prestations et à la protection de ses agents affectés sur le site (moyens de communication, équipement PTI, lampe, système de contrôle de ronde le cas échéant, etc.).

Il assure la maintenance et l'entretien de ces équipements et s'engage à en assurer le remplacement dans les meilleurs délais en cas de défectuosité.

6.3 LOCAUX ET EQUIPEMENTS MIS A DISPOSITION PAR LA CNAF

La Cnaf met à disposition du titulaire deux locaux (postes de garde) qui doivent être maintenus quotidiennement en état de parfaite propreté à la fin du service de l'agent de sécurité.

Ces locaux peuvent évoluer mais sont actuellement aménagés comme suit :

Le local de jour :

- d'un boîtier d'alarmes « intrusion » ;
- d'un boîtier d'alarmes « incendie » ;
- d'un report GTC incluant les alarmes techniques (Onduleurs, climatisation, ...) ;
- d'un tableau électrique ;
- d'un PC connecté sur un logiciel de vidéo surveillance ;
- d'un PC connecté sur le système informatique ;
- d'un moyen de télécommunication sécurisé garantissant la confidentialité, l'intégrité et la disponibilité des échanges nécessaires à la continuité des activités de sécurité. Ce moyen doit être opérationnel en toute circonstance, testé régulièrement et conforme aux exigences du PCA du donneur d'ordre.
- d'un moyen de télécommunication sécurisé garantissant la confidentialité, l'intégrité et la disponibilité des échanges nécessaires à la continuité des activités de sécurité. Ce moyen doit être opérationnel en toute circonstance, testé régulièrement et conforme aux exigences du PCA du donneur d'ordre.
- d'un convecteur de chauffage et d'une climatisation ;
- d'un cabinet de toilette ;
- d'une kitchenette équipée d'un réfrigérateur et d'un four micro-onde ;
- de diverses fournitures pour l'entretien de ce local.

Le local de nuit :

- d'une centrale « intrusion » ;
- d'une centrale SSI « incendie » ;
- d'un report GTC incluant les alarmes techniques (Onduleurs, climatisation, ...) ;
- d'un tableau électrique ;
- d'un PC connecté sur un logiciel de vidéo surveillance ;
- d'un PC connecté sur le système informatique ;
- d'un téléphone filaire permettant la réception ou l'appel dans tout le bâtiment ;

- d'un téléphone filaire en ligne directe depuis l'extérieur ;
- d'un convecteur de chauffage + une climatisation ;
- d'un cabinet de toilette ;
- d'une kitchenette équipée d'un réfrigérateur et d'un four micro-onde ;
- de diverses fournitures pour l'entretien de ce local.

Le titulaire est responsable de la conservation, de l'entretien et de l'emploi dans des conditions normales d'utilisation des matériels et équipements mis à sa disposition par la Cnaf.

Le titulaire s'engage à n'utiliser les matériels et équipements mis à sa disposition que dans le cadre de l'exécution des prestations définies au présent CCTP.

Si le titulaire ne peut restituer ou restitue un matériel ou équipement en mauvais état, le coût du remplacement ou de la réparation sera mis à sa charge.

7. PILOTAGE - SUIVI DES PRESTATIONS – PLAN DE PROGRES

Désignation des correspondants techniques

Le suivi et le contrôle de l'exécution des prestations sont réalisés au sein de la Cnaf par le responsable du site de Sophia Antipolis de la Cnaf ou son représentant. Il a notamment la charge de l'organisation des prestations, du suivi des prestations et des opérations de vérification et de réception des prestations.

Le titulaire désigne un interlocuteur unique ayant une connaissance des prestations et des méthodologies décrites au présent document, dans les conditions définies dans le CCAP.

Il appartient au titulaire de mobiliser le nombre de personnes et les compétences nécessaires pour l'exécution du marché, qu'il a préalablement indiqué dans son offre technique.

Suivi des prestations

Compte tenu de la criticité du site (Data Center) et de la nécessité d'un suivi rigoureux, le titulaire doit :

- organiser une réunion mensuelle avec le correspondant technique de la Cnaf pour :
 - faire le point sur la qualité des prestations,
 - examiner les incidents, anomalies et actions correctives,
 - anticiper les besoins liés à l'évolution du site (travaux, co-activité, sécurité renforcée) ;
- fournir un rapport d'activité mensuel, incluant :
 - la synthèse des événements (incidents, alarmes, interventions techniques, anomalies constatées) ;
 - les statistiques de rondes (nombre, points manquants, justification) ;
 - le suivi des accès et des clés (organigramme, mouvements) ;
 - les indicateurs KPI pertinents, tels que :
 - ✓ le taux de conformité des rondes (objectif : 100 %) ;
 - ✓ le temps moyen de réaction aux alarmes ;
 - ✓ le nombre d'incidents traités dans les délais ;
 - ✓ le respect des délais d'intervention des prestataires externes ;
 - ✓ le taux de présence des agents dédiés (stabilité des effectifs).

Le rapport devra être transmis au plus tard le 10 du mois suivant et validé lors de la réunion mensuelle.

Des échanges téléphoniques ou électroniques pourront être organisés entre la Cnaf et le titulaire, à la demande de l'une ou l'autre des parties, sans surcoût pour la Cnaf.

Plan de progrès

Le titulaire et la Cnaf s'inscrivent dans le cadre d'une démarche d'amélioration continue des prestations objet du présent marché.

Le plan de progrès s'articule autour des axes suivants :

- maintenir le niveau de sécurité du site dans une démarche d'amélioration continue ;
- fournir des prestations de qualité permanente dans le respect du service attendu par la Cnaf ;
- améliorer en permanence les aspects sécurité, qualité et environnement liés à la réalisation des prestations ;
- faire profiter la Cnaf de tous les progrès de la technique, ainsi que de toutes les améliorations possibles en termes de méthodes, d'organisation et de matériels mis en œuvre lors de l'exécution des prestations dans le cadre du présent marché.

Cette démarche est initiée par le titulaire du contrat à la date anniversaire de la notification du marché.

Il présente des propositions d'amélioration en tenant compte des retours d'expérience capitalisés à l'issue de cette première année d'exécution.

Sur la base de cette proposition, les parties élaborent le plan de progrès et opèrent ensuite un suivi régulier des actions mises en œuvre. Un bilan du plan est ensuite établi conjointement de façon annuelle.

Ce bilan détaille notamment les actions engagées, les résultats constatés, les difficultés rencontrées et le cas échéant propose des ajustements du plan de progrès initial.

Les parties détaillent dans le plan de progrès, les objectifs, les indicateurs de mesure, les actions à la charge de chacune des parties, les moyens et ressources mobilisés, le calendrier prévisionnel de chacune des actions.

7. CONSIDERATIONS ENVIRONNEMENTALES

Etablissement d'un bilan d'émissions de gaz à effet de serre (BEGES)

Il est demandé au titulaire soumis à l'article L. 229-25 du code de l'environnement de communiquer à la Cnaf son BEGES et plan de transition associé dans un délai maximum de 6 mois suivant la notification du marché.

Le BEGES doit couvrir toute la durée d'exécution du marché.

Si le BEGES communiqué arrive à échéance durant l'exécution du marché, un nouveau BEGES (et le plan de transition associé) est transmis par le titulaire à la CNAF dans les 6 mois suivant l'échéance du BEGES initial.

La communication du BEGES doit impérativement être effectuée en utilisant le site de l'Ademe (<https://bilans-ges.ademe.fr>) conformément à l'article L. 229-25 du code de l'environnement et à l'arrêté du 25 janvier 2016 relatif à la plateforme informatique pour la transmission des bilans de gaz à effet de serre. Les plans de transition sont communiqués sur cette même page.

Toutefois, le titulaire soumis aux obligations de déclaration extra-financière peut communiquer leur plan via son rapport de performance extra-financière prévue à l'article L. 225-102-1 du code de commerce. Il indique alors à la Cnaf le lien Internet permettant d'accéder à ce document.

Gestion de fin de vie des tenues et équipements fournis par le titulaire

Le titulaire prend les mesures visant à valoriser la production de déchets issus des tenues vestimentaires et des équipements, particulièrement les DEEE, fournis pour l'exécution des prestations. Il assure notamment leur acheminement vers des filières adaptées (préparation en vue de la réutilisation ou recyclage).

Echanges numériques

Le titulaire favorise l'utilisation de supports dématérialisés pour l'ensemble des échanges avec la Cnaf.