**Annexe 5 – Documents demandés dans le marché**

Le Titulaire doit produire des documents contractuels et réglementaires à chaque phase, garantissant la traçabilité, la conformité et la qualité du service (liste non exhaustive).

# Documents demandés par phase

**Phase de pré-exploitation / préparation :**

* Plan Assurance Qualité (PAQ) initial.
* Le Schéma Organisationnel du Plan d’Assurance de la Qualité (SOPAQ).
* Plan de prévention (sécurité, hygiène, environnement).
* Liste nominative des agents affectés au site avec leurs habilitations (carte CNAPS, SSIAP, formation handicap, etc.).
* Procédures internes (rondes, levée de doute, gestion des flux) (par bâtiment / zone)
* Attestations réglementaires (assurances, certifications APSAD, conformité RGPD).
* Organigramme fonctionnel et opérationnel (site + agence)
* Organisation générale de la prestation (rôles, responsabilités)
* Planning prévisionnel des agents
* Planning détaillé des opérations de surveillance (à transmettre sous 15 jours)
* Procédures internes de contrôle qualité
* Procédures d’autocontrôle
* Procédures de gestion documentaire
* Structure et trame du rapport mensuel d’activité
* Documents de continuité et gestion de crise :
* Plan de Continuité d’Activité (PCA)
* Plan de Continuité de Service (PCS)
* Plan d’Urgence et de Poursuite d’Activité (PUPA)
* Procédures de remplacement en cas :
  + absence d’agent
  + défaillance technique
  + événement majeur
* Procédures de gestion de crise / incident grave

Ces documents sont exigés dès la phase de pré‑exploitation et applicables en RUN.

* Documents opérationnels & sûreté
* Consignes permanentes
* Consignes temporaires
* Consignes de sécurité incendie
* Consignes sûreté / Vigipirate / attentat
* Consignes rondes et levées de doute
* Procédures SSI / sûreté / intrusion
* Procédures de gestion des alarmes
* Procédures de désincarcération ascenseurs
* Procédures de signalisation et de balisage
* **Documents RH & conformité agents**
* Liste nominative des agents affectés
* Dossiers agents complets :
  + CV
  + Carte professionnelle CNAPS
  + Formations & habilitations (SSIAP, SST, H0B0, handicap, etc.)
  + DPAE
* Trombinoscope numérique
* Liste des suppléants
* Dossier de demande d’agrément des agents
* Dossier de demande d’agrément des sous‑traitants
* Plan de formation initiale site A7/A8
* **Documents d’accès & logistique**
* Dossiers de demande de badges et droits d’accès
* Tableau de suivi badges et clés
* Liste des équipements mis en place
* Fiches techniques des équipements
* Fiche navette d’intervention
* **Documents HSE & prévention**
* Plan de prévention (rédigé par le Titulaire)
* Fiches navettes de prévention
* Procédures HSE
* Procédures travaux à risques
* Procédures travailleurs isolés (interdiction + alternatives)
* **Documentation technique**
* Rapports organismes de contrôle
* Procès‑verbaux de prise en charge

# Phase exploitation – RUN :

* Rapports d’activité périodiques :
  + Quotidiens (points journaliers).
  + Hebdomadaires (pendant la pré-exploitation).
  + Mensuels (rapport d’activité complet).
* Phase de suivi et contrôle :
* Rapports de conformité des agents (vérification des habilitations, uniformes, équipements).
* Rapports de contrôle du Pouvoir Adjudicateur (AFD).
* Mises à jour du PAQ (ajustements méthodologiques).
* Rapports d’anomalies et correctifs.
* Tableaux comparatifs des délais d’intervention (heures de présence vs télésurveillance).
* **Documents de suivi courant**
* Rapport mensuel d’activité (avant le 5 du mois suivant)
* Tableaux de bord des indicateurs de performance
* Main courante électronique
* Rapports de rondes
* Rapports d’intervention
* Fiches d’anomalies
* Cahier d’émargement
* Registre de sécurité incendie
* **Documents qualité & contrôle**
* Rapports de contrôles internes
* Rapports d’autocontrôle
* Fiches de non‑conformité
* Plans d’actions correctives
* Comptes rendus des réunions mensuelles / annuelles
* **Documents réglementaires à maintenir à jour**
* Attestation vigilance URSSAF (tous les 6 mois)
* Extrait Kbis < 3 mois
* Attestation sur l’honneur (travail dissimulé)
* Agrément CNAPS (société + dirigeant)
* Cartes professionnelles agents
* Assurances RC pro
* Plan de formation continue
* Attestations de recyclage SSIAP
* **Documents RSE / environnement**
* Rapport RSE annuel
* Traçabilité déchets
* Registres environnementaux
* Contributions HQE / BREEAM / OSMOZ
* **Prestations ponctuelles / bons de commande**
* Bon de commande
* Devis
* Descriptif opérationnel
* Planning spécifique
* Rapport post‑intervention

# Phase de clôture / fin de marché :

* Rapport final d’activité (synthèse des prestations réalisées).
* Bilan qualité (atteinte des objectifs, indicateurs de performance).
* Rapport RSE (engagements sociétaux et environnementaux du titulaire).
* Procès-verbal de fin de prise en charge.
* Inventaire des moyens techniques et matériels restitués
* PV contradictoire d’état des lieux
* PV contradictoire des stocks
* Liste des personnels à reprendre (masse salariale, contrats, qualifications)

Il est attendu aussi :

* Nettoyage complet des locaux
* Restitution des badges, clés, équipements
* Dossier documentaire complet (GED, archivage)
* Informations masse salariale à reprendre (J‑6 mois)
* Restitution :
  + badges
  + clés
  + documents
  + registres
  + outils informatiques
* Dossier de passation au titulaire entrant

# Autres

* **Documents à tenir à jour et transmettre régulièrement**
* Rapport mensuel d’activité (avant le 5 du mois suivant)
* Planning mensuel des agents (avant le 5 de chaque mois)
* Main courante électronique
* Registre de sécurité
* Registre des déchets
* Tableau de suivi des badges et clés
* Rapports de contrôle qualité (5 par mois minimum)
* Fiches de contrôle et non-conformité
* Rapports d’intervention (hors prestations quotidiennes)
* Rapports de levée de doute
* Compte rendu de réunion (sous 7 jours)
* Rapport de fin de prestation
* Rapport RSE annuel
* Plan de formation continue (à jour, sur demande)
* Mise à jour du PAQ (annuelle ou en cas d’évolution)
* Documents de suivi des certifications environnementales
* …
* **Documents en Phase événementielle / prestations ponctuelles –**

Documents à fournir :

* Devis spécifique (sous 24h après demande)
* Bon de commande (écrit ou confirmé par mail)
* Fiche descriptive de la prestation (dates, horaires, personnel, équipements)
* Facture distincte pour chaque événement
* Rapport d’intervention spécifique
* Planning de mobilisation des agents
* Procédure de fonctionnement en mode événement
* Dossier administratif des agents mobilisés
* …

1. **C.**
2. **2️⃣ Phase Exploitation – RUN**
3. **4️⃣**
4. **✅ Documents clés souvent oubliés (à sécuriser contractuellement)**

✅ **PCA – Plan de Continuité d’Activité**  
✅ **PCS – Plan de Continuité de Service**  
✅ **PUPA – Plan d’Urgence et de Poursuite d’Activité**  
✅ Procédures crise / remplacement / carence  
✅ SOPAQ  
✅ Analyse des documents manquants  
✅ Plan de formation continue  
✅ Tableau de suivi badges & clés