

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).

1 DOCUMENTS DEMANDES 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

2 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



3 PHASE DE CLOTURE / FIN DE MARCHE :

- 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

4 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
- ...

5 C.

6 **2** Phase Exploitation – RUN

7 **4**

8 **✓** Documents clés souvent oubliés (à sécuriser contractuellement)

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