



MARCHE PUBLIC DE SERVICES

N°SEC-2025-0465

Agence Française de Développement

5 Rue Roland BARTHES

75012 PARIS

Cahier des Clauses Techniques Particulières

**Réalisation des prestations de sécurité et de gardiennage du
site Austerlitz**

Sommaire

PREAMBULE	7
1.1 PRESENTATION DE L'AFD	7
1.2 PRESENTATION DU NOUVEAU SITE	7
1.3 ENVIRONNEMENT	7
1.4 DESCRIPTION GENERALE DE L'ENSEMBLE IMMOBILIER	9
1.4.1 BATIMENT A	9
1.4.2 BATIMENT B	9
1.4.3 BATIMENT C	9
1.5 CLASSEMENT	10
1.6 DESCRIPTION DES POSTES DE GARDIENNAGE	11
1.6.1 BATIMENT A	11
1.6.2 BATIMENT B	11
1.6.3 BATIMENT C	11
1.7 RISQUES	12
1.7.1 PRINCIPAUX RISQUES IDENTIFIES	12
1.7.2 CONTEXTE SPECIFIQUE DU PROJET	12
1.7.3 STRATEGIE DE SURETE RETENUE	12
2 OBJET DU MARCHE	12
2.1 CONSISTANCE DES TRAVAUX	13
3 REFERENTIEL ET NORMES EN VIGUEUR AU JOUR DE LA PRESTATION	13
3.1 PRESTATIONS SPECIFIQUES SECURITE INCENDIE	13
4 CONNAISSANCE DES LOCAUX	14
5 OBJECTIFS GENERAUX	15
5.1 MOYENS MIS A DISPOSITION DU TITULAIRE PAR L'AFD	15
5.1.1 MOYENS TECHNIQUES	15
5.1.2 MOYENS IMMOBILIERS ET LOGISTIQUES	16
5.1.3 MOYENS D'ACCES AUX BATIMENTS	16
5.2 OUVERTURE DU SITE	16
6 OBLIGATIONS RESPECTIVES DES PARTIES AU CONTRAT	17
6.1 OBLIGATIONS DE L'AFD	17
6.2 OBLIGATIONS DU TITULAIRE	18
6.2.1 OBLIGATION DE MOYENS MINIMAUX ET DE RESULTAT	18
6.2.2 OBLIGATION DE MISE EN SECURITE ET SURETE DES PERSONNELS	18
6.2.3 ORGANISATION QUALITE	18
6.2.4 CONTINUITE DU SERVICE	19

6.2.5	ENCADREMENT DES AGENTS	19
6.2.6	DEVOIR DE CONSEIL	20
6.2.7	SIGNALEMENT DES ANOMALIES	20
6.2.8	SUIVI ADMINISTRATIF	21
6.2.9	RESPECT DE LA LEGISLATION	22
6.2.10	RESPECT DE LA CONFIDENTIALITE	22

7 SUIVI DE LA PRESTATION **23**

7.1	CONTROLE DE LA PRESTATION	23
7.1.1	NATURE ET OBJECTIFS DES CONTROLES	23
7.1.2	ORGANISATION ET REPORTING DES CONTROLES	24
7.1.3	TYPOLOGIE DES CONTROLES	24
7.1.4	CONTROLES DU POUVOIR ADJUDICATEUR	24
7.2	INTERVENTION D'URGENCE	25
7.3	ELABORATION DU PLAN ASSURANCE QUALITE (PAQ)	25
7.4	MANAGEMENT DE LA PRESTATION	25
7.5	CONTROLE DE CONFORMITE DES AGENTS	26
7.6	INDICATEURS DE PERFORMANCE	26

8 DEROULE DE LA VIE DU CONTRAT **27**

8.1	PERIODE DE PRE-EXPLOITATION OU DE PREPARATION	27
8.2	PHASE EXPLOITATION - RUN	29
8.3	DESCRIPTIF DES PRESTATIONS FORFAITAIRES	29
8.3.1	MISSION DE SECURITE INCENDIE	29
8.3.2	MISSION DE SURETE/ GARDIENNAGE	31
8.4	SPECIFICITE DE LA MISSION DES OPERATEURS DE VIDEOSURVEILLANCE	31
8.5	MISSION DE REALISATION DES RONDES	32
8.5.1	PRINCIPE D'ORGANISATION D'UNE RONDE	32
8.5.2	RONDES SYSTEMATIQUES	33
8.5.3	RONDES EXCEPTIONNELLES	34
8.5.4	SYSTEME DE CONTROLE DES RONDES	34
8.6	PRESTATIONS SPECIFIQUES	34
8.7	PRESTATION D'INTERVENTION SUR ALARME ET DE LEVEE DE DOUTE	34
8.8	SECURITE DES VIP	35
8.9	LIMITE DES PRESTATIONS	35

9 PRESTATIONS COMPLEMENTAIRES (A PRIX UNITAIRES) **36**

9.1	MODALITES DE TRANSMISSION DU BESOIN	36
9.2	CONTENU DES BONS DE COMMANDE	36
9.3	PRESTATIONS PONCTUELLES - PRESTATIONS EXCEPTIONNELLES A BONS DE COMMANDE	37

10 MODALITES ET CONDITIONS DE REALISATION DES PRESTATIONS **38**

10.1	CHOIX DU PERSONNEL DU TITULAIRE	38
10.2	COMPETENCES GENERALES	39
10.3	OBLIGATION DU TITULAIRE EN TERMES DE FORMATION	40

10.3.1	COMPETENCES ET HABILITATIONS DU PERSONNEL	40
10.3.2	FORMATIONS DU PERSONNEL	40
10.3.3	FORMATIONS REGLEMENTAIRES	41
10.3.4	FORMATION GENERALE	41
10.3.5	FORMATION CONTINUE	42
10.3.6	LES CERTIFICATIONS	42
10.3.7	FORMATION AU SITE A7/A8	42
10.3.8	EQUIPEMENTS DU PERSONNEL	43
10.3.9	UNIFORMES DU PERSONNEL	44
10.4	HYGIENE – SECURITE- ENVIRONNEMENT	45
10.4.1	REGISTRE DE SECURITE	45
10.4.2	PLAN DE PREVENTION	45
10.4.3	SIGNALISATION DES INTERVENTIONS - CONSIGNES	46
10.4.4	DEMARCHE QUALITE	46
11	PILOTAGE DU MARCHÉ	47
11.1	ORGANISATION DU TITULAIRE	48
11.1.1	RESPONSABLES D'ACTIVITES (CHARGE D'AFFAIRE)	48
11.1.2	AGENT DE SECURITE	49
11.1.3	RESPONSABLE DE SITE	50
11.1.4	PRESENCE QUOTIDIENNE D'UN AGENT DE SECURITE	50
11.2	AU TERME DU MARCHÉ	51
11.3	REUNIONS ET REPORTING	52
11.3.1	REUNIONS DE LANCEMENT	52
11.3.2	REUNION DE FIN DE PRISE EN CHARGE	53
11.3.3	REUNIONS HEBDOMADAIRES (DURANT LA PRE-EXPLOITATION)	53
11.3.4	MISE AU POINT QUOTIDIENNE	53
11.3.5	POINTS JOURNALIERS	53
11.3.6	REUNIONS MENSUELLES	53
11.3.7	REUNION ANNUELLE	54
11.3.8	REUNIONS EXCEPTIONNELLES - REUNIONS NON PROGRAMMEES	54
11.4	RAPPORTS D'ACTIVITE PERIODIQUES	54
	RAPPORT MENSUEL D'ACTIVITE	55
11.5	LE SUIVI D'ACTIVITE	55
11.5.1	LE REPORTING D'ANOMALIES	55
11.5.2	GESTION DES ALARMES	55
11.5.3	SUIVI DES DEMANDES D'INTERVENTION	55
11.6	ENREGISTREMENT DE LA PRESTATION	56
11.7	DELAIS	56
11.7.1	DELAIS D'INTERVENTION PENDANT LES HEURES DE PRESENCE	56
11.7.2	SYNTHESE PAR TYPE D'INTERVENTION	56
11.7.3	SYNTHESE DES RAPPORTS A TRANSMETTRE	56
11.7.4	AUTRES DELAIS	57
11.8	CONDITIONS D'EXECUTION DE LA PRESTATION	57
12	PARTAGE DOCUMENTAIRE	58
13	ENGAGEMENT ENVIRONNEMENTAL ET SOCIÉTAL – DEMARCHE RSE	60

13.1	CERTIFICATIONS ENVIRONNEMENTALES	60
13.2	DEMARCHE HQE	60
13.3	ECONOMIE CIRCULAIRE	60
13.4	DECHETS	61
13.5	GESTION DES ENERGIES ET DES FLUIDES	62
13.6	CONFORT ACOUSTIQUE	62
13.7	CONFORT OLFACTIF	62
13.8	RAPPORT RSE	62
14	PENALITES	63
GLOSSAIRE – MARCHE SECURITE & GARDIENNAGE AFD		64
15	ANNEXE :	66

PREAMBULE

1.1 Présentation de l'AFD

L'Agence française de Développement est un Etablissement Public Industriel et Commercial relevant de la loi bancaire, en tant que société de financement.

Elle est chargée, dans le cadre du dispositif public d'aide au développement, de financer, par des prêts à long terme et/ou des subventions, le développement économique et social de près de 80 pays en voie de développement et des Collectivités d'Outre-mer.

Elle s'est dotée d'une charte éthique consultable sur son site www.afd.fr

Etablissement public au cœur du dispositif français de coopération, l'Agence Française de Développement (AFD) agit depuis plus de soixante-dix ans pour lutter contre la pauvreté et favoriser le développement dans les pays du Sud. Elle soutient également le dynamisme économique et social des Outre-mer.

Au moyen de subventions, de prêts, de fonds de garantie ou de Marchés de désendettement et de développement (C2D), elle finance des projets, des programmes et des études et accompagne ses partenaires du Sud dans le renforcement de leurs capacités.

L'AFD finance et accompagne des projets et programmes de développement qui soutiennent une croissance économique plus durable et partagée, améliorent les conditions de vie des plus pauvres, contribuent à la préservation de la planète et aident à stabiliser les pays fragiles ou en sortie de crise.

L'AFD collabore également avec les réseaux académiques français et internationaux pour alimenter les débats et réflexions prospectives sur le développement.

Elle assure la gestion du Fonds français pour l'environnement mondial (FFEM), qui cofinance des projets conciliant environnement et développement.

La direction sécurité (SEC) qui est rattachée au Secrétariat Général (SGN) a pour mission d'assurer la sécurité des personnes et de l'ensemble de ses emprises.

Le service de sécurité repose sur une coordination étroite entre les équipes de gardiennage, les responsables sûreté et les acteurs techniques en charge de la maintenance des équipements.

1.2 Présentation du nouveau site

Le nouveau site est positionné face à la gare d'Austerlitz à l'est et au futur square Marie Curie à l'ouest, à la perpendiculaire du bâtiment des Grandes Divisions.

Le projet se développe en relation avec les grandes structures du site, la gare d'Austerlitz, l'hôpital de la Pitié Salpêtrière, la grande façade du bâtiment des Grandes Divisions et la cour Saint Louis, mais aussi plus largement le Jardin des Plantes, l'infrastructure du métro (Viaduc M5) qui traverse le bâtiment et la Seine à proximité.

Sur la parcelle A7A8, le projet participe au réaménagement du pôle multimodal de la gare d'Austerlitz. Il accueille une programmation multiple incluant des bureaux, des surfaces commerciales, un hôtel, la dépose minute de la gare, un parking public dont une partie est privée (à destination des utilisateurs des bureaux), des locaux destinés à la SNCF et un local associatif. Le projet prévoit la construction d'un ensemble immobilier en R+9 avec une partie en R+10 pour l'hôtel sur un niveau en RDJ et cinq niveaux de sous-sols.

L'immeuble comporte de bâtiments ponts sur plusieurs niveaux (R+3 à R+7 et R+4 à R+7) dont en particulier celui qui franchit le viaduc du Métro de la ligne 5. Il comporte également plusieurs passerelles franchissant le jardin du RDJ et une passerelle à plusieurs niveaux reliant les bâtiments B et C de bureaux.

1.3 Environnement

Le Projet Austerlitz, situé dans le 13^e arrondissement de Paris entre la gare d'Austerlitz et la Salpêtrière, prévoit la construction de 3 bâtiments totalisant 100 000 m², livrés en plusieurs phases à partir de l'été 2026. Il accueillera le siège unique de l'AFD, ainsi que des commerces et bureaux, permettant de regrouper les équipes réparties sur une dizaine de sites parisiens.

Le site est implanté dans une zone urbaine très fréquentée, traversée par la ligne 5 du métro aérien, ce qui entraîne :

- Un risque accru de délinquance (tags, vols à la tire, dégradations),
- Un risque terroriste potentiel (ex. colis piégés dans le métro),

- Des flux importants de public liés à la gare et au centre commercial en rez-de-chaussée.

Bien que la criminalité ait baissé dans le 13^e arrondissement entre 2016 et 2024, certains délits (escroqueries, violences sexuelles, usage de stupéfiants) restent localement en hausse dans certains secteurs.

Enfin, la période de travaux présente ses propres vulnérabilités, notamment liées à l'activisme environnemental et aux vols sur chantier, nécessitant une sécurisation adaptée.

Les différents acteurs du projet construction :

Promoteur : Kaufman & Broad

Le promoteur a à sa charge la livraison des bâtiments, selon les conditions stipulées à la VEFA, selon les limites de prestations définies et précisées notamment dans la convention MADA.

MOA et services internes (DSI...) : AFD Groupe

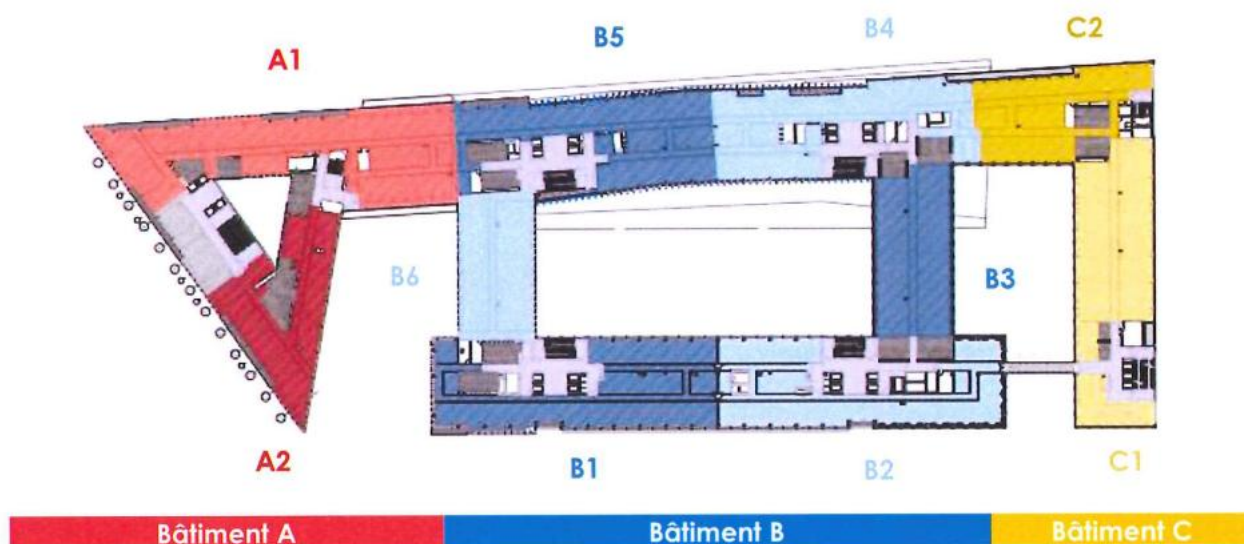
Le pilotage du projet est assuré par la Direction du Programme en tant que MOA.

Certains services de l'AFD pourront être associés en fonction des sujets.

AMO Suivi d'Exécution : La MOA sera accompagnée d'un AMO de suivi d'exécution, qui veillera à la conformité technique et architecturale des travaux réalisés par le lot 1 et qui participera à l'approbation et au suivi de réalisation des plans EXE.

Entreprises travaux : les entreprises travaux intégrant également des prestations de services et des fournitures et exécuté tant à bons de commande qu'avec des marchés subséquents et ce, en fonction de la survenance des besoins de l'AFD.

Bâtiment	Surface
A	10 500 m ²
B	31 300 m ²
C	8 200 m ²



Les bâtiments sont reliés par des portes battantes coupe-feu 1 heure (PF 1h) d'une hauteur de 2,40 mètres. Ces portes pourront rester ouvertes grâce à un système électromagnétique (type ventouse), piloté par le Système de Sécurité Incendie (SSI) du bâtiment.

L'ensemble immobilier de bureaux est constitué de trois bâtiments distincts et isolés répartis en niveaux :

- Bâtiment A, situé sur le Boulevard de l'Hôpital, comporte deux compartiments par niveau à partir du R+3 et d'un compartiment au niveau R+2.
- Bâtiment B, entre la Cour Muséum et la voie de liaison, comprend six compartiments par niveau à partir du R+3 et

quatre compartiments au niveau R+2.

- Bâtiment C, le long du passage de l'Hôpital, inclut deux compartiments par niveau à partir du R+3, formant un seul bloc par niveau.

Chaque bâtiment peut être facilement et fonctionnellement relié au bâtiment adjacent. L'organisation des bâtiments permet la présence de plusieurs entités par niveau.

À l'exception du bâtiment C, qui se développe sur 2 compartiments par niveau, ne constituant qu'un seul lot locatif, un lot locatif comprend d'une manière générale à un compartiment.

Chaque bâtiment aura un accès depuis un palier d'ascenseurs et des arrivées de fluides distincts. Les arrivées de fluides de chaque bâtiment seront accessibles depuis les paliers d'étage.

Les bâtiments comportent :

- Des espaces services généraux (hall, circulations commune, RIE...)
- Un espace exposition au RDC du bâtiment B1
- Des espaces de bureaux
- Un espace auditorium dans le bâtiment A
- Un espace « business center » au 1er étage du bâtiment B1
- Des zones techniques et d'archives dans les 5 niveaux de sous-sol et en toiture terrasse
- Une aire de livraison commune
- Un parc de stationnement public avec 2 zones privatives AFD.

1.4 Description générale de l'ensemble immobilier

L'ensemble immobilier de bureaux se compose de trois bâtiments distincts (A, B et C) ainsi que d'un local vélos, implantés sur un site ne recevant pas de public, à l'exception d'une partie du hall principal du bâtiment B (type Y, 5e catégorie) accessible pour des expositions et le bâtiment A : Auditorium

Les bâtiments se développent sur 7 niveaux au-dessus du rez-de-chaussée et sont divisibles en plusieurs lots, avec des halls répartis au rez-de-chaussée.

La toiture accueille un projet d'agriculture urbaine et est partiellement accessible aux usagers des bureaux. Elle intègre également une installation photovoltaïque.

1.4.1 Bâtiment A

- Implanté le long du boulevard de l'Hôpital.
- Comprend 2 compartiments par niveau.
- Usage exclusivement tertiaire, sans accueil de public.

1.4.2 Bâtiment B

- Situé entre la cour Museum et la voie nouvelle.
- Intègre des espaces de restauration réservés aux usagers des bureaux, sans accueil public.
- Hall majeur ouvert sur le parc :
- Partie accessible au public pour des expositions (type Y, 5e catégorie).
- Accès traversant vers le jardin intérieur.
- Présence d'une cafétéria au RDC et d'un corner bar en R+1.
- Organisation en étages :
- R+2 : 4 lots locatifs (B1, B2, B4, B5).
- R+3 à R+6 : 6 compartiments/ lots locatifs (B1 à B6).

1.4.3 Bâtiment C

- Composé de 2 compartiments par niveau.
- R+3 à R+6 : 1 lot locatif par niveau.
- R+1 et R+2 : espaces de restauration et cuisines.

Local vélos

- Situé au niveau N00+, accessible depuis N00.
- Capacité totale : 1 043 vélos.
- Ouvert sur le jardin en pleine terre.
- Zones à double hauteur pour rangements spécifiques et zones à simple hauteur avec rangements hauts/bas.
- Réservé aux usagers des bureaux (pas de public).
- Pas de bornes de recharge prévues, racks livrés installés.

Le périmètre concerné par l'opération : Bâtiment A, Bâtiment B et les parties communes du bâtiment C.

1.5 Classement

L'effectif admissible est de 4 911 personnes pour le public et de 259 pour le personnel.

L'Auditorium du bâtiment A et le hall du bâtiment B sont classés ERP de 5ème catégorie.

Le parc de stationnement commun intégré à l'immeuble de bureaux est conforme aux articles PS de l'arrêté du 9 mai 2006 avec une capacité inférieure à 1000 véhicules. L'AFD disposera de 2 zones de parking privatives. L'ensemble des accès communs sera géré par la Sté INDIGO.

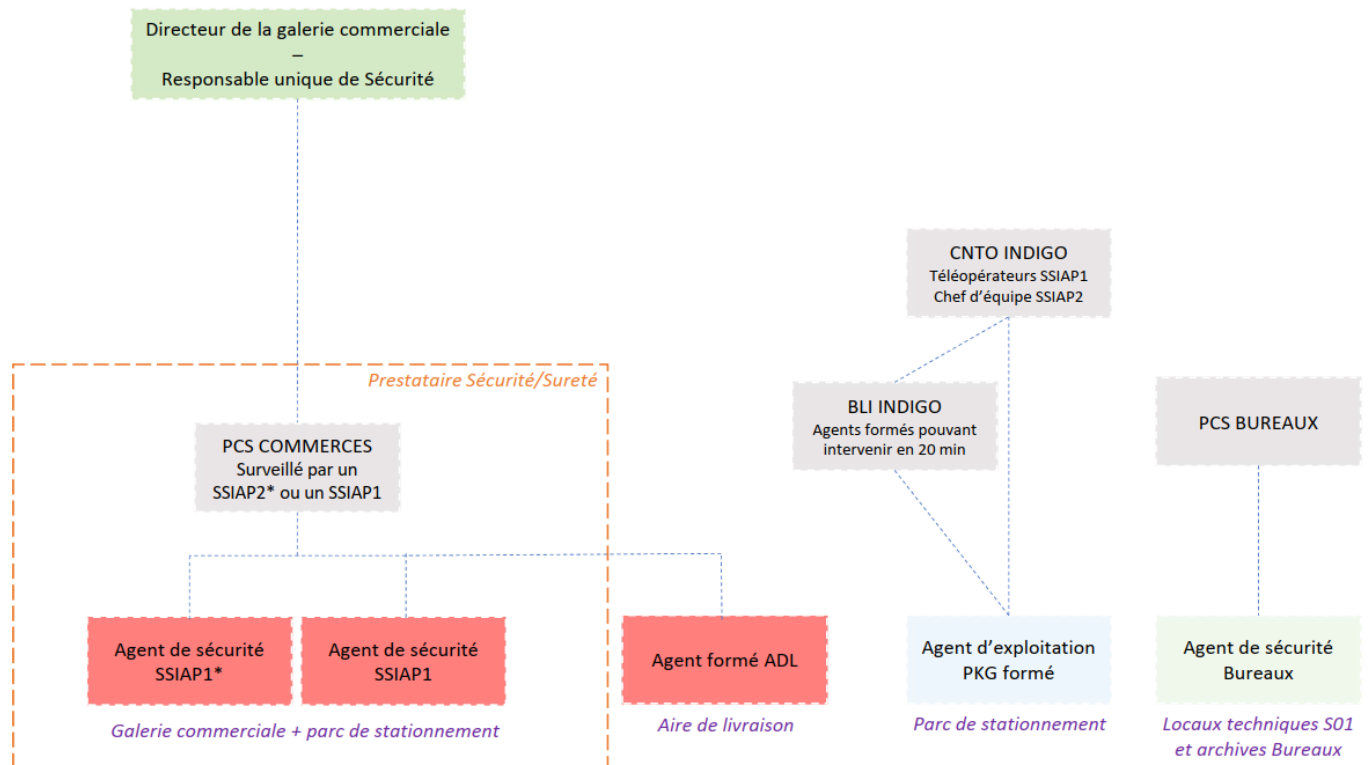
Une interface avec leur système de contrôle d'accès sera à prévoir afin que les utilisateurs AFD n'utilisent qu'un seul badge pour tous les accès.

L'ensemble immobilier A7/A8 comprend les établissements suivants isolés en tiers :

- Le présente Groupement d'établissements comprenant la galerie commerciale A7A8, l'aire de livraison et le parc de stationnement :
 - Galerie commerciale A7A8 : ERP de type M avec activités de type N de 1ère catégorie ;
 - Parc de stationnement (ERP de type PS) en sous-sol (niveaux R-2 à R-5) avec zone de dépose minute au RDC, des locaux d'archives bureaux aux niveaux SS03, SS04 et SS05 et une poche de locaux techniques et d'archives au niveau SS01 pour les commerces, les bureaux et le parc de stationnement ;
 - Aire de livraison située au niveau R-1, commune aux entités du site, tributaire d'une rampe d'accès commune avec le parc de stationnement.
- Un hôtel, ERP de type O avec activités de type N, X et W classé en 3ème catégorie.
- Un auditorium, ERP de type L classé en 5ème catégorie.
- Un local associatif, ERP de type W classé en 5ème catégorie.
- Un ensemble immobilier de bureaux (bâtiments A bureaux relevant du Code du Travail, BC ERP de type Y 5ème catégorie pour le hall du RDC avec niveaux de bureaux relevant du Code du Travail, et D bureaux relevant du Code du Travail)
- Des bureaux pour la SNCF avec une zone d'avitaillement en sous-sol: établissement relevant du code du travail.
- Des immeubles d'habitation (un immeuble 3ème famille A, un immeuble 3ème famille, un immeuble classé en 4ème famille).

Un accord contractuel définit les obligations des parties en ce qui concerne la surveillance commune, les conditions de maintenance et de vérification des équipements de sécurité regroupés dans le poste de sécurité commun, et l'organisation du service de sécurité.

Il n'y a aucune exigence concernant l'AFD ((hormis un Agent formé ADL au niveau de l'Aire de Livraison))



Sont considérés hors périmètre :

- Le centre commercial
- Parcs de stationnement
- Aire de livraison

Le plan de repérage est disponible dans « Annexe 3 – Plans de repérage et divers » et indique les zones concernées par le présent appel d'offres.

1.6 Description des postes de gardiennage

1.6.1 Bâtiment A

- Poste de contrôle et de sécurité avec tableau répéteur de l'alarme incendie du bâtiment A, dispositifs d'arrêts d'urgence du bâtiment A, , poste maître interphone de sécurité du bâtiment A, mur d'images vidéoprotection et poste supervision vidéoprotection.
- Poste de fouille dans le hall d'accueil A.

1.6.2 Bâtiment B

- Poste de contrôle et de sécurité avec baie SSI du bâtiment B + façades déportées des bâtiments A et C, dispositifs d'arrêts d'urgence du bâtiment B, , poste maître interphone de sécurité du bâtiment B, poste maître vidéophones des bâtiments A, B, C, mur d'images vidéoprotection et poste d'exploitation vidéoprotection, ainsi que poste d'exploitation sûreté/interphonie/intrusion des bâtiments A, B, C.
- Poste de fouille dans le hall d'accueil B.

Un enrôleur de badge sera finalement prévu dans le bureau du chef de site, en plus de celui présent dans le bureau des badges.

1.6.3 Bâtiment C

- Poste de contrôle et de sécurité avec tableau répéteur de l'alarme incendie du bâtiment C, dispositifs d'arrêts d'urgence du bâtiment C, poste maître interphone de sécurité du bâtiment C, mur d'images vidéoprotection et poste supervision vidéoprotection.

- Poste de fouille dans le hall d'accueil C1 (selon les attentes sécuritaires des locataires du bâtiment C).

1.7 Risques

L'Agence Française de Développement (AFD) met en place une stratégie de sûreté pour son futur siège à Austerlitz (Paris 13^e).

L'objectif est de protéger les personnes, les biens et l'image de l'AFD contre les actes de malveillance, en identifiant les risques, en les évaluant, puis en définissant des mesures adaptées (zonage, dispositifs techniques, humains et organisationnels).

1.7.1 Principaux risques identifiés

L'analyse de sûreté sur le Site a permis d'identifier les risques suivants sur le périmètre du projet :

- Incivilités : comportements inappropriés, dégradations légères (tags, graffitis), déclenchements intempestifs d'alarmes, occupations non autorisées des espaces.
- Violences et vols : actes verbaux ou physiques, vols internes ou externes de matériels, données ou équipements, ainsi que des destructions ciblées pouvant affecter le fonctionnement du site.
- Terrorisme : menaces liées aux attaques à l'arme blanche ou à feu, aux attaques par véhicule bélier et aux risques de prises d'otages, notamment lors d'événements à forte visibilité.
- Attaque à la bombes et explosion
- Cyberattaques : tentatives d'intrusion informatique, campagnes de ransomware ou piratage de systèmes sensibles (ex. contrôle d'accès, activités financières).

1.7.2 Contexte spécifique du projet

Le site est implanté dans un environnement présentant plusieurs facteurs de sensibilité :

- Forte fréquentation : proximité immédiate de la gare d'Austerlitz et présence d'un centre commercial, générant des flux importants et un risque accru de délinquance.
- Contexte socio-politique : manifestations régulières de riverains, associations écologistes et acteurs politiques opposés au projet.
- Activités stratégiques : l'AFD mène des activités financières et internationales pouvant faire du site une cible pour des attaques à forte portée symbolique ou technique.

1.7.3 Stratégie de sûreté retenue

Afin de répondre aux risques identifiés, la stratégie de sûreté s'appuie sur les axes suivants :

- Zonage de sûreté : définition de zones publiques, contrôlées, restreintes et sensibles, avec des niveaux de protection adaptés.
- Mesures périmétriques : renforcement des façades, contrôle et sécurisation des accès, éclairage adapté, mise en place d'obstacles et dispositifs anti-intrusion.
- Dispositifs techniques : vidéoprotection, détection d'intrusion, contrôle d'accès hiérarchisé et interfaçage des systèmes pour une supervision centralisée.
- Organisation humaine : mise en place d'un PC sûreté, mobilisation d'agents formés, élaboration de procédures adaptées et coordination avec les services compétents.
- Gestion des flux : séparation stricte des flux collaborateurs, visiteurs, prestataires et livraisons, avec dispositifs de filtrage adaptés à chaque typologie.

L'ensemble des mesures vise à garantir que le temps de résistance des dispositifs de protection soit supérieur aux temps cumulés de détection et d'intervention, afin de limiter au maximum les impacts des actes de malveillance et d'assurer la continuité d'activité.

2 OBJET DU MARCHÉ

Le présent Cahier des Clauses Techniques Particulières (CCTP) a pour objet de définir les conditions générales d'exécution des prestations de sûreté et/ou de sécurité par agents « postés » et/ou « mobiles » des bâtiments occupés par les services de l'AFD.

Le marché est composé d'une partie forfaitaire et de prestations annexes sur bon de commande.

2.1 Consistance des travaux

Le Titulaire reconnaît qu'il a une parfaite connaissance du projet compte tenu de ses particularités et de son environnement. Après examen du dossier de consultation, le Titulaire devra obligatoirement signaler, tout élément susceptible d'avoir une influence sur l'établissement de son offre, et du projet définitif, faute de quoi elle sera réputée s'être engagée à fournir toutes prestations de sa spécialité, nécessaires au parfait achèvement de l'œuvre, même si ces prestations ne sont pas explicitement décrites ou dessinées.

L'énumération et la description des ouvrages, telles qu'elles figurent dans les CCTP, ne présentent donc aucun caractère limitatif, et le Titulaire devra le complet et entier achèvement de ses ouvrages, même s'il a été omis de mentionner, dans ces documents ou sur les plans, les fournitures et façons accessoires indispensables à cet achèvement, et au parfait fonctionnement des installations projetées, et traitées à forfait. Les différents éléments du CCTG et de ses annexes, du présent CCTP, des CCTP des autres Corps d'états, du programme environnemental, cahier des charges acquéreur, des plans du Maître d'ouvrage, de l'accord-cadre, forment un complexe indissociable, engageant globalement le Titulaire.

De plus, dans le cas où les stipulations du CCTP ne correspondraient pas aux plans, le Titulaire serait tenu d'envisager la solution la plus onéreuse. De ce fait, elle ne pourra réclamer aucun supplément, en s'appuyant sur ce que les ouvrages mentionnés sur les plans d'une part, et sur les CCTP d'autre part, peuvent présenter d'inexact, d'incomplet ou de contradictoire. En complément des renseignements qui lui sont fournis dans le dossier de consultation, le Titulaire devra se rendre sur place, et considérer tous les renseignements (état des lieux, moyens d'accès, état des existants, etc...) qui lui sont nécessaires, pour établir son prix forfaitaire.

3 REFERENTIEL ET NORMES EN VIGUEUR AU JOUR DE LA PRESTATION

Le TITULAIRE se conformera à l'ensemble des lois, décrets, arrêtés, règlements, circulaires, normes, DTU, directives, procédures, consignes et/ou dispositions relatives à l'état de l'art, qu'ils soient locaux, nationaux européens ou internationaux, en vigueur au jour de la réalisation de ses Prestations.

Outre les prescriptions techniques particulières contenues dans le présent document, le Titulaire se conformera impérativement aux normes et standards suivants (texte en vigueur au jour de l'exécution) :

- Code du travail ;
- Réglementation applicable aux ERP ;
- Code de la sécurité intérieure et notamment les articles L611 et suivants ;
- Règlement (UE) 2016/679 (RGPD) et loi française n°78-17 modifiée — obligations RGPD + recommandations CNIL (consultable sur cnil.fr);
- Loi n°2011-267 du 14/03/2011 (LOPPSI 2) – dispositions intégrées au Livre VI du Code de la sécurité intérieure ; voir Décret n°2011-1919 du 22/12/2011 et circulaires d'application (CNAPS) ;
- Loi n° 2011-267 du 14 mars 2011 d'orientation et de programmation pour la performance de la sécurité intérieure ;
- Ordonnance n° 2012-351 du 12 mars 2012 relative à la partie législative du code de la sécurité intérieure ;
- Décret n°86-1058 du 26 septembre 1986 relatif à l'autorisation administrative et au recrutement des personnels des entreprises de surveillance et de gardiennage dans sa version consolidée ;
- Décret 2009-137 du 9 février 2009 instaurant la carte professionnelle dans sa version consolidée ;
- Décret n° 2011-1919 du 22 décembre 2011 relatif au Conseil national des activités privées de sécurité ;
- Décret n°2005-1122 du 6 septembre 2005 réglementant les activités privées de sécurité et relatif à l'aptitude professionnelle des dirigeants et des salariés des entreprises exerçant des activités de surveillance et de gardiennage dans sa version consolidée et en vigueur.

Le Titulaire devra se conformer à l'application de :

3.1 Prestations spécifiques sécurité incendie

- L'article L 1224-1 du code du travail,
- L'article MS 46 de l'arrêté du 11 décembre 2009 relatif à la composition et missions du service de sécurité - version consolidée sur Legifrance,
- L'article MS 48 de l'arrêté du 11 décembre 2009, relatif à la formation et qualification du personnel de sécurité incendie - version consolidée sur Legifrance,

- Au paragraphe 3 de l'article MS 50 de l'arrêté du 11 décembre 2009 - version consolidée sur Legifrance,
- L'avenant du 28 janvier 2011 à l'accord du 05 mars 2002 de la convention collective nationale des entreprises de gardiennage du 15 février 1985, relatif aux conditions de garantie de l'emploi et continuité du contrat de travail du personnel en cas de changement de prestataire,

Les règles techniques et normes suivantes sont également applicables (dernières versions valides publiées par le CNPP ou l'AFNOR) :

- Règles APSAD R31, R81, et R82 (version en vigueur à la date d'exécution);
- Norme NF367, NF367-I81 et NF X 50-785.

4 CONNAISSANCE DES LOCAUX

Les informations (descriptions, inventaires...) sont mentionnées à titre indicatif, elles n'ont aucune valeur contractuelle et n'engagent pas le Pouvoir Adjudicateur.

Le Titulaire ne peut se prévaloir de la méconnaissance ou de l'insuffisance d'informations sur les bâtiments ou leurs installations ou faire état ultérieurement d'une erreur, omission ou imprécision quelconques, pour ne pas accomplir tout ou partie des prestations nécessaires à l'accomplissement total de sa mission dans le cadre défini par le présent Marché.

Le TITULAIRE est ainsi réputé avoir une parfaite connaissance :

- De caractéristiques des bâtiments,
- Des contraintes dues aux activités,
- De la consistance des équipements et installations dont il doit assurer la surveillance,
- Des conditions particulières d'accès.

Aucun avenant ne pourra être réclamé par le Titulaire pour ces motifs.

5 OBJECTIFS GENERAUX

Le TITULAIRE assure sous sa responsabilité les prestations avec les moyens matériels et techniques qu'il aura mis à la disposition de son personnel sur site.

Les prestations sont principalement :

- Sécurité incendie et assistance aux personnes
- Technique et suivi des équipements
- Surveillance, rondes et gestion des risques
- Contrôle d'accès, sûreté et vidéoprotection

Prestations supplémentaires :

Des prestations hors contrat pourront être demandées au TITULAIRE. Le TITULAIRE s'engage à couvrir l'ensemble des prestations supplémentaires qui lui seront demandées dans le délai défini au bon de commande.

5.1 Moyens mis à disposition du Titulaire par l'AFD

5.1.1 Moyens techniques

Dans le cadre de l'exécution de sa mission, le Pouvoir Adjudicateur met à la disposition du Titulaire les moyens techniques suivants :

- Téléphone fixe en ligne directe : le PCS est équipé d'une ligne téléphonique de secours, permettant d'assurer la continuité des communications en cas de défaillance des autocommutateurs des bâtiments ;
- Armoires de gestion de clés, électroniques ou non, pour le stockage sécurisé des moyens d'accès ;
- Rondier électronique, sur les bâtiments où des rondes de sécurité sont mises en œuvre ;
- Systèmes de détection et de lutte contre l'incendie, l'intrusion, l'agression et les incidents techniques, maintenus par le Titulaire du marché de maintenance dédié ;
- Main courante électronique, accessible depuis les postes informatiques ou les équipements spécifiques dédiés ;
- Des radios mobiles (talkie-walkie) pour tous les postes en déplacement, et des PTI GSM si le salarié est seul et isolé, le nombre doit être suffisant pour l'ensemble des équipes ;
- Poste informatiques (sauf pc portable)

Le Titulaire (et son sous-traitant) est pleinement responsable de la bonne utilisation, de la conservation et de l'intégrité des équipements et moyens mis à sa disposition. En cas de perte, de détérioration ou de dommage, il lui incombe d'assurer, à ses frais, la remise en état ou le remplacement du matériel concerné. Il devra également assumer les éventuelles conséquences financières liées à l'indisponibilité de ces équipements.

Le Titulaire doit la fourniture de PTI 4GSM, le nombre doit être suffisant pour l'ensemble des équipes ;

Le Pouvoir Adjudicateur met à la disposition des agents du Titulaire plusieurs matériels informatiques, équipés de :

- La suite bureautique ;
- L'Intranet

L'utilisation des moyens informatiques (logiciels, messagerie...) se fait dans le respect de la Charte de sécurité des systèmes d'informations du Pouvoir Adjudicateur qui est fournie avant le démarrage de la prestation. Tout non-respect de cette charte expose le Titulaire à l'application de pénalités selon les dispositions du CCAP.

Ces postes permettent notamment la transmission de consignes sur le poste via la messagerie interne.

Le Titulaire suit les consignes pour faire les demandes d'accès.

5.1.2 Moyens immobiliers et logistiques

Les PCS AFD ne sont pas équipés de sanitaires, espace aménagé à l'usage des agents, ni vestiaires (les vestiaires sont communs avec tous les prestataires et situés en RDC haut au niveau du parking vélos).

Les agents du Titulaire disposent soit d'une possibilité de restauration au Restaurant Inter Entreprise, soit peuvent utiliser l'espace aménagé. Le Titulaire respectera le règlement intérieur de l'AFD.

A la date de prise d'effet du présent contrat, un procès-verbal contradictoire de l'état des lieux des locaux attribués sera dressé.

En fin de contrat un procès-verbal contradictoire des lieux et installations sera établi dans le mois précédent la fin de l'exécution de l'accord-cadre. Si au cours de cet examen, il devait s'avérer que certains matériels soient en mauvais état de fonctionnement du fait du manquement du Titulaire à ses obligations contractuelles, la remise en état sera à la charge exclusive du Titulaire.

5.1.3 Moyens d'accès aux bâtiments

Le Pouvoir Adjudicateur fournit à chaque agent un badge nominatif avec photo, permettant l'accès au(x) site(s) et aux locaux où il est affecté ou susceptible d'intervenir.

L'interlocuteur désigné du Titulaire (coordinateur ou référent) doit adresser une demande écrite au responsable sûreté de l'AFD afin d'obtenir l'attribution de droits d'accès personnalisés pour chaque agent en précisant le poste occupé et les besoins spécifiques. Une fois ces droits validés, le badge ou moyen d'accès approprié est remis à l'agent concerné.

Ce badge est strictement personnel et ne peut en aucun cas être prêté, échangé ou transmis à un tiers. Il doit être restitué immédiatement en cas de fin de fonction ou de changement d'affectation.

Tout usage abusif ou non autorisé d'un badge ou d'un moyen d'accès pourra entraîner l'exclusion définitive de l'agent concerné. Dans ce cas, le Titulaire devra assurer sans délai son remplacement.

Le non-respect du délai de remplacement d'un agent entraînera l'application des pénalités conformément aux dispositions du CCAP.

Des clés peuvent également être confiées aux agents dans le cadre de leurs missions. Ces clés doivent être conservées avec soin pendant la durée de la vacation et restituées à son issue.

Le Titulaire est responsable de toute mauvaise utilisation des droits d'accès, quelle qu'en soit la cause (perte, vol, échange, prêt, dégradation, etc.). En cas d'incident, il doit en informer immédiatement le Pouvoir Adjudicateur.

Le Pouvoir Adjudicateur se réserve le droit de retirer un badge à tout moment, conformément aux dispositions du CCTP. En cas de perte ou de détérioration d'un moyen d'accès, les frais de remplacement, y compris le changement des serrures associées, peuvent être imputés au Titulaire.

Par ailleurs, le non-signalement d'une perte, d'un vol ou d'une détérioration d'un moyen d'accès peut donner lieu à des pénalités, telles que prévues dans le CCAP.

Enfin, à la fin de l'exécution du marché ou lors du remplacement d'un agent, le Titulaire est tenu de restituer au Pouvoir Adjudicateur l'ensemble des moyens d'accès délivrés.

Le Titulaire doit tenir à jour un tableau de suivi des badges et clés remis par le Pouvoir Adjudicateur faisant apparaître le nom des agents, la date de remise des badges ou clés, les références des badges et clés, la date de rendu.

5.2 Ouverture du site

L'ouverture de la porte d'accès du personnel de l'AFD à 8h00 jusqu'à 20h00

La transmission orale des infos de la nuit et de la ronde du matin au responsable de la gestion immobilière ou à son représentant.

L'établissement héberge une Zone à Régime Restrictif ». Seules les personnes nommées sont autorisées à pouvoir

y entrer. Il est demandé au Titulaire de prendre en compte cette information. Une liste à jour des éléments individuels concernant les effectifs du Titulaire sera demandée régulièrement et à chaque arrivée et/ou départ d'agent.

Dans le cadre des missions du PCS, les agents seront amenés à intervenir sur l'ensemble des bâtiments du périmètre concerné suivant les consignes en vigueur.

- **Horaires d'ouverture des commerces :**
 - Boutiques : 10h - 20h (lundi au dimanche)
 - Restaurants : 06h - 24h (lundi au jeudi et dimanche) // 06h - 01h (vendredi et samedi)
 - Mail RdC et RdJ : 05h – 23h30 (lundi au dimanche)
 - Passages du Viaduc et Hôpital RdC : 05h – 23h30 (lundi au dimanche)
 - Passages RdJ en liaison avec la salle d'échange : 05h – 23h30 (lundi au Dimanche)
- **Horaires d'ouverture de l'aire de livraison :**
 - Livraisons et collecte des déchets : 04h - 17h
 - Avitaillement SNCF : 20h – 00h
- **Horaires d'ouverture du parc de stationnement :**
 - Parc de stationnement accessible au public et abonnés/parc privés : 24h/24 7j/7.

Fonctionnement jour (5h-23h30) :

- portails VL ouverts,
- accès aux 2 cages d'escaliers/ascenseur (principale et secondaire) sur contrôle d'accès (ticket ou badge) ;
- accès piéton libre à la dépose minute ;
- présence de personnel d'exploitation au local accueil ;
- renvoi des alarmes techniques/sûreté/sécurité sur la télé-opération INDIGO en cas d'absence ponctuelle et rondes ;

Fonctionnement nuit (23h30-5h) :

- portails VL fermés, ouverture sur boucle de détection en entrée et sortie ;
- mail commercial et passages transversaux fermés ;
- portillon d'accès au couloir de la dépose minute avec contrôle d'accès (ticket ou badge) ;
- accès piéton principal accessible sur contrôle d'accès via le couloir de la dépose minute ;
- accès piéton secondaire non accessible (sauf via PCS Commerces) ;
- pas de présence au local accueil ;
- Télé-opération et astreinte technique/sûreté/sécurité.

6 OBLIGATIONS RESPECTIVES DES PARTIES AU CONTRAT

6.1 Obligations de l'AFD

Le Pouvoir Adjudicateur met en conformité, si nécessaire, les installations techniques et de sécurité.

Elle élabore un plan de prévention, conformément aux dispositions du Code du Travail et au décret n°92-158 du 20 février 1992. Ce plan de prévention est visé par les deux parties. Toutefois, les agents restent en tout temps sous l'autorité exclusive du Titulaire, qui assume l'entière responsabilité de satisfaire à toutes les obligations sociales prévues par la législation et la réglementation en vigueur. De ce fait, le Pouvoir Adjudicateur peut déléguer la responsabilité au Titulaire de rédiger le plan de prévention qu'il sera soumis à validation par le Pouvoir Adjudicateur.

Aucun lien de subordination ne doit exister entre le personnel affecté par le Titulaire et le Pouvoir Adjudicateur dans le cadre du présent marché. Le respect des dispositions relatives à la législation du travail relève exclusivement de la responsabilité du Titulaire.

Elle autorise le personnel d'encadrement désigné par le Titulaire à accéder au site à tout moment, afin de répondre aux besoins de la prestation, notamment pour effectuer l'autocontrôle de cette dernière.

6.2 Obligations du Titulaire

Le Titulaire est responsable des missions définies dans le contrat qui le lie au Pouvoir Adjudicateur. Par la signature de l'acte d'engagement, il s'engage donc à la parfaite exécution du marché, notamment par le biais de la **qualité du recrutement et de l'encadrement de la prestation** dans le respect des principes, des consignes et des procédures en vigueur.

6.2.1 Obligation de moyens minimaux et de résultat

Le Titulaire du marché doit respecter les textes et normes en vigueur et notamment celles décrites dans le CCAP. Il appartient au Titulaire de mettre en œuvre tous les moyens humains et matériels nécessaires, en termes de fréquence (quotidienne, hebdomadaire, mensuelle, etc.) et d'intensité (méthodes appliquées, équipements utilisés, etc.), afin d'assurer la continuité de la prestation.

Le Titulaire met tout en œuvre pour garantir au Pouvoir Adjudicateur une prestation de **haute qualité**.

Les descriptions des prestations à réaliser figurant dans le présent CCTP constituent le minimum attendu. Cependant, le Titulaire est encouragé à proposer des compléments qu'il juge utiles pour atteindre pleinement les **objectifs de qualité et de résultats et moyens minimaux fixés par le marché**.

Le marché étant à obligation de résultat et moyens minimaux, ces prestations sont données à titre indicatif pour l'ensemble des bâtiments. Il appartient au Titulaire de les adapter en permanence afin de satisfaire à l'obligation de résultat et moyens minimaux.

Le Titulaire garantit les résultats fixés au présent CCTP et met en œuvre, de sa propre autorité et sous sa seule responsabilité, tous les moyens compatibles avec l'activité de l'établissement et qu'il juge utiles pour l'accomplissement de ses missions.

Le Titulaire doit également avoir la capacité de démontrer à tout moment l'efficacité du dispositif et des mesures de protection des données mises en œuvre, conformément au Règlement Général sur la Protection des Données (RGPD) (Maj JOUE du 25/05/2018). Cela se traduit par la mise en place d'un processus permanent et dynamique de mise en conformité articulé autour de règles, d'outils et de bonnes pratiques.

- **SECURITE INCENDIE** : Assurer la mission dédiée au personnel de sécurité incendie conformément à la réglementation
- **TECHNIQUE** : Mobiliser l'astreinte Technique joignable sur téléphone d'astreinte dès qu'une alarme est signalée sur la Gestion Technique des Bâtiments (GTB)
- **SURETE** : Assurer la veille des caméras de vidéosurveillance, des dispositifs d'intrusion et contrôle d'accès. Prendre les premières mesures décrites dans les consignes.

6.2.2 Obligation de mise en sécurité et sûreté des personnels

La mise en sûreté et en sécurité par le Titulaire de ses personnels, ainsi que tous les moyens nécessaires à l'accomplissement de cette mission, restent et demeurent à sa charge et sous sa responsabilité. Cela concerne notamment l'obligation faite à tout employeur d'assurer la sécurité des salariés isolés pendant l'exécution des travaux dans un établissement par une entreprise extérieure, prévue aux articles L.4121-1 et suivants et R. 4512-13 du Code du travail.

6.2.3 Organisation qualité

Le Titulaire traite dans son système qualité les exigences du présent marché qui le lie au Pouvoir Adjudicateur.

Il rédige les consignes d'application pour les besoins d'exécution des prestations par ses agents. Avant diffusion, les consignes d'application sont validées par le responsable sécurité du Pouvoir Adjudicateur pendant la période de pré-exploitation ; des ajustements pourront être proposés pour une mise en conformité avec les pratiques et éventuelles spécificités de ce dernier.

Une réunion ad hoc (ponctuelle) a minima tous les 6 mois est organisée entre le Titulaire et le service sécurité du Pouvoir Adjudicateur

6.2.4 Continuité du service

Le Titulaire doit assurer en permanence, 24h/24 et 365 jours par an, la capacité opérationnelle requise pour assurer les prestations dont il a la charge.

A cet effet, le Titulaire élabore les procédures permettant la mise en place d'un Plan de Continuité d'Activité (PCA), Plan d'Urgence et de Poursuite d'Activité (PUPA) et Plan de Continuité de Service (PCS). Ces derniers sont à transmettre dès la phase pré-exploitation et appliqués dès la phase Exploitation - RUN.

Le PCA présente l'organisation mise en œuvre au sein de l'entreprise du Titulaire pour assurer la continuité de ses activités, mais également son organisation pour assurer les obligations du présent CCTP.

Le PCS présente l'organisation mise en œuvre au sein de l'entreprise du Titulaire pour assurer la continuité du suivi de la prestation.

Le Titulaire est informé que le Pouvoir Adjudicateur peut lui demander, sur simple demande verbale et à tout moment en cours d'exécution du marché, de fournir son PCA et son PCS actualisés. Le Titulaire s'exécute alors dans un délai maximum de 2 jours ouvrés. Dans le cas contraire, il s'expose à des pénalités conformément aux dispositions du CCAP.

Le Titulaire établit les plannings de ses personnels d'un mois sur l'autre dans le respect de la convention collective N° 3196 et les communique au plus tard le 05 de chaque mois au Pouvoir Adjudicateur. L'absence ou le retard de transmission des plannings expose le Titulaire à l'application de pénalités conformément aux dispositions du CCAP.

Les agents du Titulaire doivent être **en poste et opérationnels aux horaires contractuels** indiqués au présent CCTP. Le Pouvoir Adjudicateur ne tolère aucun retard ou absence. En cas de retard ou d'absence de ses agents, le Titulaire s'expose à l'application de pénalités conformément aux dispositions du CCAP.

L'obligation de service continu **ne supporte pas la moindre absence**, sur quelque poste que ce soit, y compris les pauses. Cette obligation est valable en toutes circonstances (grève des transports, blocage des voies de communication...) hors 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, le Pouvoir Adjudicateur peut faire exécuter le service dans les conditions énoncées par les dispositions du CCAP.

Le Candidat présente une trame/exemple dans son mémoire.

6.2.5 Encadrement des agents

Le Titulaire veille à la **bonne tenue et présentation de ses agents, en adéquation avec les standards de l'engagement de service « hôtellerie de bureau »** du Pouvoir Adjudicateur, impliquant une posture professionnelle, courtoise et discrète en adéquation avec l'image de prestige portée par le Pouvoir Adjudicateur.

Ainsi, en toutes circonstances, les agents doivent adopter un **comportement exemplaire**, y compris dans des situations tendues. Toutefois, il est à noter que les agents de sécurité n'ont pas de pouvoir de police hormis le cas prévu par l'article 73 du code de procédure pénale. Ainsi, si la situation l'exige, ils font appels à la force publique, en fonction des consignes transmises par leur hiérarchie et le client.

Les agents du Titulaire sont tenus de respecter le règlement intérieur du site sur lequel ils officient, dont ils prennent obligatoirement connaissance et dont un exemplaire est laissé à leur disposition.

Le Titulaire rembourse au Pouvoir Adjudicateur le montant des vols ou détériorations dus à une malveillance ou sabotage de son personnel, soit directement, soit par l'intermédiaire d'une compagnie d'assurance avec laquelle

il conclut une police à cet effet.

Le Titulaire s'assure que son personnel demeure pleinement attentif à sa mission de surveillance et s'abstient de toute utilisation à titre personnel d'appareils électroniques (téléphone, radio, vidéo, audio, etc.). Toute utilisation non professionnelle de ces équipements pendant la vacation donnera lieu à l'application des pénalités prévues au titre de « l'usage personnel d'appareils pendant la vacation ».

Tout agent auteur de faits délictueux, frauduleux ou contraires à l'éthique professionnelle (tels que vol, falsification, dissimulation d'incident, violences verbales ou physiques, etc.) est immédiatement et définitivement exclu de l'exécution du présent marché. De la même manière, le Pouvoir Adjudicateur est en droit de demander au Titulaire d'exclure un agent en cas de récidive de manquements aux obligations contractuelles comme mentionné dans le CCAP.

Un agent exclu peut en aucun cas être réaffecté à le Pouvoir Adjudicateur par le Titulaire, y compris sur une autre prestation relevant d'un lot distinct du marché ou d'un autre marché. Le Titulaire s'engage à écarter sans délai tout collaborateur concerné et à en informer immédiatement le Pouvoir Adjudicateur. Il appartient exclusivement au Titulaire d'assumer la pleine responsabilité de la gestion de ses ressources humaines, y compris les procédures disciplinaires et les décisions afférentes. Le Pouvoir Adjudicateur n'a pas vocation à fournir les éléments de preuve nécessaires à ces démarches, ni à se substituer au Titulaire dans ses obligations d'employeur.

6.2.6 Devoir de conseil

Tout au long du marché, le Titulaire assiste et conseille le POUVOIR ADJUDICATEUR. Il doit notamment :

- Evaluer la situation spécifique du Pouvoir Adjudicateur, y compris l'environnement et les risques potentiels et signaler par écrit tout incident prévisible, dès lors qu'il peut les déceler, et anticiper les conséquences ;
- Formuler des recommandations spécifiques adaptées à la situation du Pouvoir Adjudicateur, pouvant inclure des mesures préventives et correctives ;
- Informer le POUVOIR ADJUDICATEUR sur les différentes options de gardiennage disponibles, les méthodes utilisées, les matériels éventuels et les précautions à prendre ;
- Informer le Pouvoir Adjudicateur de toute évolution technique en termes de matériels ou de méthodologies ;
- Informer le POUVOIR ADJUDICATEUR de toute évolution réglementaire en termes de sûreté et sécurité pouvant avoir un impact sur la présente prestation ;
- Se montrer disponible pour répondre aux questions du Pouvoir Adjudicateur ;
- Conseiller le Pouvoir Adjudicateur et lui faire part de ses pistes d'amélioration,

6.2.7 Signalement des anomalies

Le Titulaire signale par écrit (mail, courrier ou tout autre support convenu) toutes les anomalies constatées lors de ses interventions, en portant une attention particulière aux aspects liés à la sécurité des bâtiments surveillés.

Ces signalements doivent inclure, sans s'y limiter :

- Les défauts de fonctionnement des équipements de sécurité, tels que les alarmes incendie, extincteurs, détecteurs de fumée ou autres dispositifs de prévention ;
- Les anomalies sur les dispositifs d'accès, y compris les défaillances des serrures, portes automatiques ou barrières de contrôle ;
- Les dégradations diverses nécessitant une intervention de maintenance, telles que les détériorations des portes, fenêtres, murs, clôtures ou mobilier urbain ;
- Les défauts d'éclairage susceptibles de compromettre la sécurité des lieux, en particulier dans les zones d'accès, les parkings ou les espaces de circulation ;
- Les bris ou défauts de vitrages pouvant faciliter des intrusions ou représenter un danger pour les occupants du site ;
- Les signes d'effraction, de tentative d'intrusion ou tout autre incident compromettant la sûreté des bâtiments surveillés ;
- Les vols, disparitions suspectes ou comportements anormaux observés lors des rondes ou des opérations de surveillance ;
- Les pannes affectant les dispositifs de communication, les systèmes de vidéosurveillance ou les équipements de contrôle des accès ;

- Toute autre anomalie, dysfonctionnement, non-respect de procédure ou situation pouvant nuire à la sécurité des personnes, des biens ou à l'intégrité des infrastructures surveillées.

Le Titulaire s'engage à consigner avec précision les anomalies constatées et à les transmettre sans délai au représentant désigné par le Pouvoir Adjudicateur, afin de permettre une prise en charge rapide des dysfonctionnements ou incidents identifiés. Ces signalements doivent inclure une description claire de l'anomalie, sa localisation, la date et l'heure de son constat ainsi que, si possible, une photographie ou tout autre élément permettant d'en faciliter l'évaluation et le traitement.

En cas d'anomalie urgente ou présentant un danger immédiat, le Titulaire contacte immédiatement le représentant du Pouvoir Adjudicateur ou tout autre interlocuteur désigné, en complément du signalement écrit.

Dysfonctionnements des matériels AFD :

En cas de dysfonctionnement des dispositifs relevant de la responsabilité de l'**AFD** (par exemple : systèmes techniques ou équipements installés et maintenus directement par le Pouvoir Adjudicateur ou un tiers désigné), le **Titulaire ne saurait être tenu pour responsable** des conséquences liées à ces défaillances, dès lors qu'il a respecté les procédures de signalement prévues.

Le Titulaire a toutefois l'obligation :

- De détecter et signaler sans délai au Pouvoir Adjudicateur tout dysfonctionnement constaté sur ces équipements ;
- De consigner l'incident dans la main courante ou tout autre support validé contractuellement ;
- De prendre les mesures conservatoires nécessaires, dans la limite de ses moyens et sans engager sa responsabilité pour la remise en état des dispositifs concernés.

Le Pouvoir Adjudicateur demeure pleinement responsable de la maintenance, de la réparation et du bon fonctionnement de ces dispositifs. Toute indisponibilité résultant d'une défaillance relevant de sa responsabilité ne pourra donner lieu à pénalité ou mise en cause du Titulaire.

6.2.8 Suivi administratif

- Suivi administratif, reporting et communication
 - Tenir à jour la main courante électronique (ou manuscrite en cas d'indisponibilité) et rendre compte de son contenu.
 - Rédiger, mettre à jour et appliquer les consignes permanentes ou temporaires transmises par le Pouvoir Adjudicateur.
 - Maintenir les registres sécurité, d'accessibilité et d'intervention à jour.
 - Participer aux réunions sécurité/sûreté et faire remonter les informations, bilans ou incidents.
 - Alerter l'encadrement en cas d'absence, de retard ou de modification de planning.
 - Informer le Pouvoir Adjudicateur de tout événement significatif ou anomalie.
- Encadrement et formation
 - Encadrer les équipes de sûreté et sécurité du site.
 - Former les agents nouvellement affectés au poste aux procédures, consignes et équipements en place.

Le Titulaire fera toute suggestion notamment en proposant la mise en œuvre de moyens techniques appropriés, de nature à réduire le volume des prestations et donc leur coût, en maintenant un niveau de sécurité équivalent.

Le Titulaire doit disposer d'une structure permettant de répondre aux problèmes posés de jour comme de nuit quel que soit le jour de l'année.

Les astreintes sont incluses au présent marché.

La mission générale de surveillance adaptée aux bâtiments (présence du personnel aux horaires d'ouverture), consiste à assurer la sécurité des biens et des personnes, par le contrôle du public, des entreprises, des visiteurs et l'assistance aux occupants permanents du site.

La prestation exige du Titulaire des compétences professionnelles, la connaissance des lieux et des consignes, le respect

des instructions hiérarchiques, courtoisie et fermeté dans les rapports humains.

Il est prévu un poste de fouille dans le hall d'accueil A, poste de fouille dans le hall d'accueil B et poste de fouille dans le hall d'accueil C1 (selon les attentes sécuritaires des locataires du bâtiment C).

Le non-respect de ces dispositions réglementaires conventionnelles constitue un motif de résiliation du marché sans indemnité...

La liste des prestations définie n'est pas limitative mais sera au minimum ceux contenues dans les paragraphes suivants.

6.2.9 Respect de la législation

Le Titulaire et l'ensemble de ses collaborateurs s'engagent au strict respect des réglementations applicables à sa profession en termes de qualifications, produits, applications et méthodologies d'intervention.

Toute évolution de la réglementation en la matière, pendant l'exécution du présent marché, s'impose au Titulaire, sans que celui-ci ne puisse opposer une demande de modification du marché pour prendre acte de ce changement. Toute évolution réglementaire impactant le présent marché doit être portée à la connaissance du Pouvoir Adjudicateur.

Le Titulaire ne peut se prévaloir, durant la durée du marché, d'une quelconque ignorance des clauses contractuelles et d'une manière générale de toute la réglementation inhérente à son activité. Sa responsabilité est engagée en cas de dommages résultant du non-respect des règles afférentes à sa profession.

6.2.10 Respect de la confidentialité

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.).

À ce titre, le Titulaire veille à ce que ses agents adoptent en toute circonstance **un comportement conforme aux règles déontologiques applicables aux missions de sécurité privée**, telles que définies notamment aux articles R.631-1 à R.631-33 du Code de la sécurité intérieure, ou à toute disposition réglementaire qui viendrait s'y substituer ou les compléter en cours d'exécution du marché.

Il doit sans délai avertir le POUVOIR ADJUDICATEUR 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.

Les salariés et partenaires du Titulaire :

- S'obligent à la plus grande discrétion et à respecter rigoureusement le secret professionnel pendant la durée et au-delà du terme du présent marché ;
- S'oblige au devoir de réserve
- S'engagent à restituer matériels et documents, soit à la demande du Pouvoir Adjudicateur, soit en cas de rupture du contrat les liant au Titulaire ;
- S'interdisent la production totale ou partielle de documents ou matériels pour un usage personnel ou illicite et d'en faire bénéficier quiconque pendant la durée et au-delà du terme du marché.

Les informations, quel qu'en soit le support, y compris les logiciels informatiques que le Pouvoir Adjudicateur remet au Titulaire pour l'exécution du contrat, sont et restent la propriété du Pouvoir Adjudicateur. Le Titulaire n'est autorisé à les utiliser que pour l'exécution des tâches qui lui incombent au titre du présent contrat, et s'engage à les retourner sans délai au représentant du Pouvoir Adjudicateur dès la fin dudit marché.

Le Titulaire s'engage à ne pas divulguer ou à éviter de laisser divulguer les informations obtenues dans le cadre du présent marché et même de manière plus générale, les résultats générés dans le cadre de l'exécution du marché, et ce même après sa date d'achèvement.

Le Titulaire s'engage à garder strictement confidentielles toutes les informations portées à sa connaissance dans le cadre de l'exécution du présent marché. Il s'engage à faire respecter la même obligation par son personnel et

par ses sous-traitants.

Le Titulaire s'engage à respecter le Code de Déontologie des Personnes Physiques ou Morales exerçant des Activités Privées de Sécurité (décret n° 2012-870 du 10 juillet 2012), et notamment son article 9 : « *Sous réserve des cas prévus ou autorisés par la loi, les acteurs de la sécurité privée respectent une stricte confidentialité des informations, procédures techniques et usages dont ils ont connaissance dans le cadre de leur activité. Ils s'interdisent de faire tout usage de documents ou d'informations à caractère interne dont ils ont eu connaissance, dans l'exercice de leurs fonctions, chez un ancien employeur ou maître de stage, sauf accord préalable exprès de ce dernier* ».

Aucun renseignement sur la nature et les déploiements du présent marché ne doit être communiqué.

Les éventuels moyens informatiques mis en œuvre par le Titulaire pour l'exécution de ses obligations contractuelles, et notamment les postes de travail et outils de sauvegarde, seront conformes aux règles de sécurité définies par le Pouvoir Adjudicateur.

Sauf procédure exceptionnelle approuvée par le Pouvoir Adjudicateur, il n'est pas autorisé à utiliser de support de stockage magnétique ou électronique externe (clé USB, disque amovible ou autre).

Le Titulaire s'engage, au choix du Pouvoir Adjudicateur, à restituer à ce dernier ou à détruire l'intégralité des documents dont il a pu avoir connaissance dans le cadre du marché. Dans ce cas, le Titulaire doit, à première demande, fournir une attestation au Pouvoir Adjudicateur garantissant qu'il a bien procédé à cette destruction. Il est toutefois autorisé à conserver une copie unique des documents strictement nécessaires à titre d'archive, et uniquement à des fins de respect d'obligations légales, comptables ou réglementaires ; cette copie doit être conservée dans des conditions strictes de confidentialité.

La violation des engagements du présent article du CCTP par le Titulaire, outre les sanctions prévues par les dispositions du CCAP, pourra entraîner à son encontre l'application des dispositions du code pénal relatives au secret.

7 SUIVI DE LA PRESTATION

Le Titulaire s'engage à assurer un suivi permanent de l'exécution des missions qui lui sont confiées et d'en apporter la preuve principalement dans le cadre :

- Du contrôle de la qualité de ses prestations ;
- Des activités de gestion et de management de son personnel.

7.1 Contrôle de la prestation

Le contrôle des prestations incombe en premier lieu au Titulaire, qui est tenu de s'assurer de leur bonne exécution, de manière régulière et tout au long de la durée du marché. Il doit mettre en place une organisation interne de contrôle conforme aux exigences du présent CCTP. Tout manquement constaté doit être notifié au Pouvoir Adjudicateur dans les meilleurs délais. À défaut, des pénalités pourront être appliquées conformément aux dispositions du CCAP.

7.1.1 Nature et objectifs des contrôles

Les contrôles visent à garantir la conformité des prestations aux exigences contractuelles et portent sur l'ensemble des éléments constitutifs du service. Ils sont réalisés de façon aléatoire, sans information préalable des agents concernés, afin d'assurer une évaluation objective et représentative.

Une instruction interne du Titulaire définit la nature et les modalités des contrôles, notamment les domaines suivants :

- Présence effective des agents sur leur poste aux horaires contractuels ;
- Tenue vestimentaire et présentation des agents, conformément aux prescriptions du CCTP ;
- Niveau de qualification et de compétence des agents ;
- Bonne connaissance et application des consignes opérationnelles ;
- Connaissance opérationnelle des bâtiments ;
- Présence, bon état de fonctionnement et bonne utilisation des équipements, qu'ils soient fournis par le

- Titulaire ou par le Pouvoir Adjudicateur ;
- Qualité de la tenue des documents requis (registres, main courante, etc.) ;
- Vigilance et réactivité des agents ;
- Respect des parcours de ronde, des points de contrôle et des horaires associés ;
- Tout autre élément jugé nécessaire au bon déroulement des missions confiées.

7.1.2 Organisation et reporting des contrôles

Le Titulaire doit transmettre au Pouvoir Adjudicateur, dans un délai de **quinze (15) jours après le commencement des prestations**, le **planning détaillé des opérations de surveillance** (par bâtiment, par secteur, par étage, par créneau horaire). Les contrôles sont effectués selon cette planification et consignés à l'aide de **fiches de contrôle** validées conjointement par les deux parties. Ces fiches peuvent être en format électronique et/ou papier et doivent récapituler de manière synthétique l'ensemble des observations effectuées.

Un contrôle peut être mené et validé en l'absence du Titulaire si celui-ci ne se présente pas dans les délais impartis.

Le Titulaire doit réaliser **au minimum cinq (5) contrôles par mois** et en rendre compte dans son **reporting mensuel** transmis au Pouvoir Adjudicateur. Ce reporting inclut :

- La synthèse des contrôles réalisés ;
- Les fiches de non-conformité constatées ;
- Les comptes rendus des réunions de suivi qualité ;
- Les mesures correctives mises en œuvre.

Les documents doivent être archivés par le Titulaire pendant une durée minimale d'un (1) an. La mise à disposition des rapports et fiches de contrôle s'effectue de préférence via une connexion sécurisée au compte du Pouvoir Adjudicateur hébergé chez le Titulaire. À défaut, la transmission peut se faire par messagerie électronique.

L'accès doit être sécurisé afin de garantir l'intégrité et la confidentialité des données. Les comptes utilisateurs (identifiants et mots de passe) délivrés par le Pouvoir Adjudicateur sont personnels et nominativement attribués. Le Pouvoir Adjudicateur se réserve le droit de vérifier le niveau de sécurité de l'application proposée par le Titulaire.

7.1.3 Typologie des contrôles

Les contrôles qualité sont répartis en plusieurs catégories :

- Contrôles réguliers : planifiés selon la programmation transmise ;
- Contrôles inopinés : effectués de manière aléatoire sans préavis ;
- Autocontrôles : réalisés par le Titulaire dans le cadre de son plan qualité ;
- Contrôles de rondes : portant sur les parcours, horaires et points de passage ;
- Contrôles de reporting : vérification de la qualité et de la cohérence des données transmises.

7.1.4 Contrôles du Pouvoir Adjudicateur

En complément des autocontrôles du Titulaire, le Pouvoir Adjudicateur se réserve le droit d'effectuer ses propres contrôles, y compris à l'aide d'une société spécialisée dans l'assistance à l'exploitation. Ces contrôles visent à :

- Évaluer la qualité des prestations exécutées ;
- Proposer des actions d'amélioration des méthodes de travail ;
- Vérifier la conformité lors des prises et libérations de poste.

Le principe retenu est celui d'un contrôle contradictoire et aléatoire, sur des points représentatifs de l'activité. Le Titulaire est tenu de collaborer pleinement à ces contrôles, de prendre en compte les observations émises et de corriger sans délai les dysfonctionnements constatés. Une restitution mensuelle de l'ensemble des contrôles réalisés est prévue.

Contrôles inopinés à l'initiative du Pouvoir Adjudicateur

Les contrôles de qualité inopinés, contradictoires entre le Pouvoir Adjudicateur et le Titulaire, n'ont pas de limite de fréquence. Ils pourront être diligentés avec un préavis minimum de trente (30) minutes. Ils sont réalisés après doléance ponctuelle ou dégradation constatée de la qualité de la prestation.

Le Candidat décrira dans son mémoire sa procédure (et de ses éventuels sous-traitants) et fournira 1 exemple de fiche de fiche d'évaluation.

7.2 Intervention d'urgence

Dès que des dysfonctionnements sont constatés, le Titulaire est tenu d'intervenir en fonction des types de dysfonctionnements :

- Immédiate : s'il y a risque en matière de sécurité des personnes ou du bâtiment, locaux à début d'incendie, nécessité d'évacuer le public.
- Suite aux autocontrôles : le Titulaire engage des actions correctives immédiates lorsqu'un défaut est constaté.

Le Titulaire fournira un document au client permettant de suivre le résultat et la traçabilité des actions menées.

En cas d'anomalie urgente ou présentant un danger immédiat, le Titulaire contacte immédiatement le Pouvoir Adjudicateur pour tout autre interlocuteur désigné, en complément du signalement écrit.

Le Titulaire doit signaler au chargé de sécurité du Pouvoir Adjudicateur toute panne ou dysfonctionnement des équipements qui concourent à la bonne exécution de sa prestation.

Toute intervention de maintenance sur le matériel mis à disposition du Titulaire sera consignée sur la main courante du poste.

7.3 Elaboration du plan assurance qualité (PAQ)

Afin de garantir la qualité de service attendue par le Pouvoir Adjudicateur, le Titulaire doit élaborer et mettre en œuvre un Plan d'Assurance Qualité (PAQ). Ce document, présenté dès l'offre initiale et consolidé durant la phase de prise en main des installations, formalise les engagements qualité applicables à l'ensemble des prestations, du démarrage jusqu'à la fin du contrat.

Le PAQ précise notamment :

- La périodicité des réunions qualité entre le Titulaire et le service sécurité du Pouvoir Adjudicateur ;
- La périodicité des contrôles internes ;
- Les moyens humains et matériels mobilisés ;
- L'organisation mise en œuvre pour assurer l'autoévaluation des prestations et le traitement des observations.

Lors de la phase de prise en charge, le Titulaire produit l'ensemble des livrables prévus dans ce marché : Plan Assurance Qualité, Le Pouvoir Adjudicateur accorde une attention particulière à la qualité de l'organisation proposée (organigramme, compétences associées et affectations), notamment pour les installations stratégiques des sites.

Le PAQ et ses livrables doivent être mis à jour au minimum une fois par an, à la date anniversaire du marché, et chaque fois que nécessaire en cas d'évolution significative des prestations ou de l'organisation.

Méthodologie de suivi qualité

L'ensemble des contrôles qualité doit être consigné systématiquement sur un support préalablement validé avec le Pouvoir Adjudicateur. L'utilisation d'un support unique, de préférence une main courante électronique, est expressément recommandée afin de garantir :

- La centralisation des informations relatives aux contrôles ;
- La traçabilité complète des observations et des résultats ;
- La possibilité de générer des rapports périodiques ou ponctuels à des fins de suivi et d'audit.

Chaque enregistrement devra mentionner a minima : la date, l'heure, le type de contrôle effectué, le personnel concerné, les résultats obtenus, ainsi que, le cas échéant, les écarts constatés et les mesures correctives mises en œuvre.

7.4 Management de la prestation

Le Titulaire est tenu de mettre en place une permanence téléphonique 24h/jour, 365j/an, avec la possibilité de joindre immédiatement un cadre responsable ayant autorité pour prendre toute décision sur le champ.

Pour chaque lot, le Titulaire désigne un référent général de la prestation.

Le référent est chargé de l'interface entre les pilotes de la prestation du Pouvoir Adjudicateur et les équipes de terrain. Il participe aux réunions mensuelles d'activité.

La personne désignée référent est **un cadre responsable** ayant autorité pour **prendre toute décision SUR-LE-CHAMP**.

Le référent est l'interlocuteur privilégié dont le rôle est notamment :

- Être joignable par téléphone les jours ouvrés, pour le traitement des demandes d'informations ponctuelles, les échanges sur les événements et leur traitement, (pour rappel, les heures non ouvrées, Titulaire devra disposer d'une astreinte)
- Fournir et exploiter les données statistiques de l'exécution de l'ensemble des prestations du présent marché ;
- Informer spontanément et systématiquement le Pouvoir Adjudicateur des difficultés de gestion et des problèmes rencontrés sur les lieux objet du présent marché.

En complément, le Titulaire doit également :

- Désigner un remplaçant identifié et compétent capable d'assurer l'ensemble de ses missions en cas d'absence ou d'empêchement ;
- Alerter immédiatement le Pouvoir Adjudicateur en cas d'indisponibilité prolongée ou imprévue du référent désigné, tout en s'assurant que le remplaçant soit opérationnel pour garantir la continuité du service.

Cette fonction est cruciale pour garantir la bonne exécution du marché. Le référent unique a également pour mission de piloter et coordonner les actions des différentes parties impliquées côté Titulaire, notamment les co-traitants et sous-traitants, et de représenter ces derniers en leur nom auprès du Pouvoir Adjudicateur.

7.5 Contrôle de conformité des agents

Le Pouvoir Adjudicateur procède à un contrôle de conformité de tous les agents du Titulaire avant toute prise de fonction ou de poste. Ce contrôle est effectué pour les agents du Titulaire ET les agents des sous-traitants éventuels du Titulaire.

Le Titulaire a l'obligation de disposer en permanence d'agents en conformité avec l'ensemble des exigences réglementaires et légales en vigueur pour l'exécution des prestations prévues au marché.

Le Pouvoir Adjudicateur se réserve le droit de refuser une proposition d'agent faite par le Titulaire en fonction du résultat de ce contrôle.

Les procédures détaillées seront communiquées ultérieurement par le Titulaire, dans les délais fixés par le Pouvoir Adjudicateur

7.6 Indicateurs de performance

Afin d'évaluer la performance du Titulaire dans le cadre de son obligation de résultat, le Pouvoir Adjudicateur définit des indicateurs spécifiques. Ces derniers sont évalués lors des bilans mensuels.

Les indicateurs que le Pouvoir Adjudicateur souhaite suivre sont principalement les suivants :

- Taux de conformité des prises de poste ;
- Taux de réalisation des rondes planifiées ;
- Taux de prise en compte des incidents ;
- Taux de conformité de la tenue et de la présentation des agents ;
- Taux de réussite aux contrôles de connaissance délivrés par le Titulaire ;
- Taux d'encadrement opérationnel des agents ;
- Taux de suivi de l'activité du superviseur ;

Des critères complémentaires comme la mise à jour documentaire, les obligations en matière de sécurité, les engagements RSE (Responsabilité Sociétale des Entreprises), l'envoi en temps et en heure des livrables attendus, la bonne organisation des réunions de suivi, la proposition ou non d'actions correctives, etc. pourront également être intégrés à ce dispositif de suivi de la performance.

Toutefois, le contenu exact des indicateurs, les modalités de traçabilité et les modalités de mise en place et de suivi seront définis par le Pouvoir Adjudicateur lors de la période de pré-exploitation du marché après échange

et concertation avec le Titulaire.

A titre indicatif, le tableau de suivi des indicateurs est en en « Annexe 6_Indicateurs de performance ».

8 DEROULE DE LA VIE DU CONTRAT

Le graphique ci-dessous présente les différentes phases prévisionnelles du marché concernant ce site :



Le calendrier prévisionnel prévoit que le marché prendra effet à l'émission de l'ordre de service (1 mois avant)

8.1 Période de pré-exploitation ou de préparation

La première phase consiste en une période de pré exploitation. Les bâtiments ne sont pas ouverts au public. Durant cette phase, le Titulaire prépare la mise en place des prestations.

Il est à noter que pendant cette période, le Titulaire n'intervient pas sur les installations, qui restent sous la responsabilité de la maîtrise d'ouvrage de construction.

Dès le lancement du Marché, le TITULAIRE engage les préparatifs nécessaires à la mise en œuvre des prestations, en particulier ceux relatifs à la phase de pré-exploitation précédant la réception du chantier, tels que détaillés ci-après. Toutefois, les prestations d'exploitation pourront débuter à compter de la mise en service du site. Cette date sera notifiée au Titulaire pour démarrage de la prestation. Dès que l'AFD sera en mesure de connaître les dates effectives des mises à disposition anticipée des espaces puis de la date de Livraison finale par le promoteur, l'AFD notifiera au Titulaire la date de démarrage de la prestation.

Le Titulaire intervient en tant qu'observateur technique et conseiller. L'objectif est de prendre une connaissance approfondie des installations en cours de finalisation et de participer activement aux opérations préalables à la réception pour identifier les éventuelles anomalies.

Pendant cette période, le Titulaire devra :

- Prendre connaissance des lieux et des installations,
- Assurer la rédaction, la mise à jour, la diffusion et l'application de consignes permanentes ou temporaires étudiées avec le Pourvoir Adjudicateur,
- Mettre en place les documents de suivi et de traçabilité (main courante),
- Mettre en place les circuits de rondes étudiées avec le Pourvoir Adjudicateur et mettre en place les équipements de ronde ainsi que le système de gestion de ronde,
- Mettre en place les équipements et les systèmes informatiques du Titulaire pour la Sécurité Incendie et pour le Gardiennage.
- Assurer la formation des agents affectés aux postes pour l'utilisation des équipements techniques (systèmes incendies, systèmes de sûreté...),
- Formuler les demandes éventuelles d'agrément des sous-traitants ;
- Rédiger un Plan d'Assurance Qualité ;
- Préparer les outils d'organisation et de gestion de la prestation (trames de livrables types etc.) ;
- Obtenir les moyens d'accès dédiés aux bâtiments ;
- Faire remonter toutes les anomalies constatées (qui donneront lieu à des Garanties de Parfait Achèvement à partir de la date de réception) et mettre en place le suivi de celle-ci ; le format des fiches d'anomalie et

du fichier de suivi sont élaborés par le constructeur (KB) et le circuit de transmission est co-validé par le Pouvoir Adjudicateur et KB.

Les frais et temps passé du Titulaire pendant cette période sont inclus dans le montant global de défini dans la DPGF.

Le Titulaire met cette période à profit pour déployer son savoir-faire, son ingénierie et ses outils d'exploitation. Pendant cette période, le Titulaire assure une cohérence d'actions entre ses équipes et le Pouvoir Adjudicateur.

Notamment, des déplacements sur chaque bâtiment sont réalisés pendant cette période (pré-exploitation) pour permettre au Titulaire de repérer les lieux, de formuler des éventuelles remarques, et d'installer et de mettre en route le matériel nécessaire à sa prestation.

Analyse de la documentation d'exploitation :

Le Titulaire prend connaissance de la documentation qui lui est transmise par le Pouvoir Adjudicateur. Il procède à l'analyse de l'ensemble de cette documentation. Le cas échéant, il établit et communique au Pouvoir Adjudicateur la liste des éventuelles données manquantes à récupérer.

Le Titulaire adapte et complète la documentation en fonction de ses besoins.
Le Titulaire propose des actions correctives afin de remédier à ces manquements.

CONSTAT D'IMPOSSIBILITE DE DEMARRER UNE PRESTATION :

Si à l'issue de la période de prise en charge, constat est fait par le Titulaire, dûment justifié par lui et dûment validé par le Pouvoir Adjudicateur, de l'impossibilité de mise en œuvre des prestations due à un défaut de présence d'un matériel technique (exemple : renvoi d'alarme incendie, ou détection intrusion), alors seront réalisées les actions suivantes :

- Ajout d'un chapitre particulier dans le rapport de prise en charge
- Proposition de mise ou remise à niveau (La proposition du Titulaire sera examinée en priorité)

La ou les prestations dépendantes de ce matériel, y compris les prestations en découlant, ne pourront être réalisées et donc pas facturées par le Titulaire, ce jusqu'à la mise ou remise en conformité.

Documents à fournir :

- Plan d'Assurance Qualité (PAQ)
- Organisation des rondes et circuits
- Consignes permanentes et temporaires
- Fiches d'anomalies et fichier de suivi
- Liste des agents affectés (avec dossiers complets)
- Trombinoscope des agents
- Planning prévisionnel d'intervention
- Dossier de demande d'agrément des sous-traitants
- Dossier de demande de badges et accès
- Structure du rapport mensuel d'activité
- Liste des équipements mis en place
- Procédures de gestion documentaire
- Fiche navette pour interventions
- Plan de prévention (rédigé par le Titulaire)
- Procédures de signalisation et balisage
- Dossier technique (DOE, DIUO, notices, etc.)

Dans le cadre de son offre, le Titulaire devra préciser, pour l'ensemble du marché, le type et la composition des équipes qu'il entend mobiliser afin de garantir l'exécution conforme des prestations de sécurité et de sûreté.

Les informations à fournir comprendront notamment : Typologie des agents, Organisation et effectifs, Encadrement et coordination, ...

8.2 Phase exploitation - RUN

Le calendrier indiqué est donné à titre prévisionnel et pourra être ajusté en fonction des aléas liés à l'avancement du chantier.

Le site est accessible au public et au personnel selon les plages horaires d'ouverture suivantes : 8h – 20h

Ponctuellement pour des événements particuliers, des compléments de prestations devront s'effectuer en dehors du cadre forfaitaire du marché de gardiennage (ces prestations sont prévues en bon de commande).

La prise de poste de l'agent :

Le Pouvoir Adjudicateur met un point d'honneur à l'exactitude des heures de prise de poste.

A ce titre, le Candidat décrit dans son mémoire la procédure qu'il met en œuvre pour remédier à une absence en intégrant notamment les moyens d'information au Pouvoir Adjudicateur de l'heure effective de prise de poste (Cf- Obligations du Titulaire).

En cas d'absence et de retard lors de sa prise de poste dans les délais impartis, une pénalité sera appliquée et majorée toutes les heures conformément aux conditions prévues au marché.

En pareil cas, le montant de la facture du mois concerné ou du mois suivant sera diminué au prorata du volume horaire non effectué, et de l'application des pénalités.

Il est attendu du Titulaire qu'il apporte une attention particulière à son intégration au sein de l'organisation du Pouvoir Adjudicateur.

8.3 Descriptif des prestations forfaitaires

8.3.1 Mission de sécurité incendie

Selon l'article MS46 de l'arrêté du 25 juin 1980 modifié, le Titulaire sécurité incendie assure la sécurité générale dans l'établissement et a notamment pour mission de :

- Sécurité incendie et assistance aux personnes
 - Connaître et faire appliquer les consignes de sécurité incendie, y compris celles relatives à l'évacuation des personnes en situation de handicap.
 - Exploiter le Système de Sécurité Incendie (SSI), assurer les levées de doute en cas d'alarme, déclencher les procédures adaptées et mettre en œuvre les procédures d'urgence.
 - Prendre les premières mesures de sécurité en cas d'incident, sous l'autorité de l'exploitant.
 - Vérifier l'accessibilité, la vacuité et la permanence des cheminements d'évacuation jusqu'à la voie publique.
 - Participer à l'évacuation du public en cas de nécessité, diriger les secours en attendant les sapeurs-pompiers, puis se mettre à leur disposition.
 - Réaliser des rondes de prévention incendie, y compris dans les locaux inoccupés ou sensibles.
 - Contrôler et surveiller le bon fonctionnement du matériel de lutte contre l'incendie (extincteurs, désenfumage, éclairage de sécurité, etc.) et effectuer ou faire effectuer les essais réglementaires.
 - Délivrer les permis de feu selon les procédures définies.
 - Participer aux interventions de lutte contre l'incendie et de secours à victimes.
 - Assurer l'évacuation du public en cas de nécessité.
 - Porter assistance aux personnes, assurer les premiers secours si nécessaire et alerter les secours si besoin.
- Technique et suivi des équipements
 - Transmettre les demandes d'intervention technique ou de maintenance en cas de défaut détecté.

- Déclencher les interventions des prestataires liés par contrat (astreinte, maintenance, nettoyage, etc.).
- Assurer la liaison avec les entreprises extérieures chargées de la maintenance.
- Surveillance, rondes et gestion des risques
 - Réaliser des rondes de sécurité aux horaires définis, y compris dans les locaux sensibles (liste fournie par le Pouvoir Adjudicateur).
 - Identifier et signaler tout risque lié à la sûreté, l'incendie, la technique ou l'hygiène.
 - Assurer le service d'agent de sécurité pendant les heures d'ouverture au public.
 - Mettre en œuvre les moyens adaptés en cas d'incident ou d'alarme technique.
 - Assurer la mise en place des mesures sanitaires et des plans de prévention spécifiques (ex. : risques inondation).
 - Gérer la sécurité des travailleurs isolés selon les protocoles définis.
 - Réaliser les opérations de déneigement des accès au site si nécessaire.

8.3.1.1 Prévention et lutte contre l'incendie

Dans le cadre général de cette prestation, le Titulaire est tenu notamment :

- D'assurer la protection des biens et des personnes contre le risque incendie
- De prendre toutes les mesures nécessaires pour limiter la survenance et les effets d'un sinistre
- D'intervenir promptement et efficacement sur chaque départ ou d'alarme incendie de jour comme de nuit
- De disposer de toutes les connaissances pratiques et théoriques concernant le site, le risque incendie et sa maîtrise
- D'effectuer des rondes de sécurité
- De contrôler l'ensemble des installations, des dispositifs et des systèmes concernant la sécurité incendie

8.3.1.2 Prévention du risque incendie

Les missions plus spécifiques à réaliser au titre de cette prestation par le Titulaire sont notamment :

- Surveiller le risque incendie, depuis les PCS, selon les vacations définies entre les parties
- Rédiger ou réactualiser puis mettre en œuvre les consignes de sécurité incendie
- S'assurer que tous les matériels et dispositifs, concourant à la sécurité incendie, sont en place et en parfait état de fonctionnement.
- Surveiller les installations techniques et incendie (SSI, Communication, ...)
- Vérifier le bon fonctionnement de chaque déclenchement d'alarme (levée de doute physique et matériel)
- Réaliser régulièrement des rondes de sécurité, veiller à la vacuité des dégagements et assurer la surveillance des travaux
- Participer aux exercices d'évacuation
- Contribuer au respect et à l'application des consignes de sécurité incendie
- Dispenser les informations de sécurité incendie auprès des personnels du Pouvoir Adjudicateur et des intervenants extérieurs, et participer aux sessions de sensibilisation susceptibles d'être organisées par le département SEC

8.3.1.3 Lutte contre l'incendie

Les missions plus spécifiques à réaliser au titre de cette prestation par le Titulaire sont notamment :

- Exploiter les informations d'alarme incendie du SSI
- Réceptionner et traiter tous les appels téléphoniques d'alerte incendie
- Alerter les autorités du site et les secours extérieurs
- Déclencher les procédures d'évacuation
- Intervenir et utiliser les moyens d'extinction appropriés
- Contrôler, et si nécessaire, déclencher l'ouverture des issues de secours
- Préparer et guider l'intervention des secours sur le site
- Contrôler que les personnes sont sorties lors des évacuations.
- S'assurer du bon fonctionnement des dispositifs de sécurité

8.3.1.4 Désincarcération de personnes coincées dans ascenseur

En cas de panne d'un ascenseur, et en cas de personnes coincées dedans, les agents du Titulaire en poste sur le site pourront procéder à leur désincarcération, dès lors que l'intervention sera jugée sans risque pour elles. Ils pourraient être avertis par téléphone par les personnes elles-mêmes, ou par un technicien de maintenance alerté par les personnes ayant appelé directement depuis l'ascenseur.

Des consignes plus précises seront apportées lors du démarrage de l'activité.

8.3.1.5 Pavoisement des bâtiments

Pavoiser (orner un lieu de drapeaux) suivant les consignes reçues

8.3.2 Mission de sûreté/ Gardiennage

- Surveillance et contrôle d'accès
 - Assurer la surveillance des accès principaux et la gestion des flux entrants et sortants.
 - Contrôler les entrées et sorties des personnes (visiteurs, intervenants, livreurs) selon les consignes.
 - Gérer les dispositifs de contrôle d'accès électronique et la distribution des clés via les armoires sécurisées.
 - Accueillir et accompagner les visiteurs en dehors des horaires de présence des hôtes.
 - Appliquer les consignes spécifiques de sûreté (plan Vigipirate, alerte attentat, dissimulation du visage, chiens d'assistance, etc.).
 - Effectuer un contrôle lors de la fermeture du site et s'assurer que l'ensemble des locaux est vide.
- Exploitation des systèmes de sûreté
 - Exploiter les systèmes de sûreté électronique : vidéoprotection, contrôle d'accès, détection d'intrusion.
 - Veiller au bon fonctionnement des équipements et signaler tout dysfonctionnement.
 - Réaliser les levées de doute en cas d'alarme (incendie, intrusion, technique).
 - Utiliser les outils de supervision (PCS, GTB) pour surveiller les installations.
- Rondes et prévention
 - Effectuer des rondes de sécurité selon les horaires et consignes définies.
 - Surveiller l'ensemble du bâtiment, y compris les zones sensibles désignées.
 - Être en vigilance constante dans les espaces attribués pour prévenir les incidents ou comportements suspects.
- Maintenance et suivi technique
 - Vérifier le bon fonctionnement des installations techniques et de sûreté.
 - Signaler les anomalies techniques au service de maintenance ou aux entreprises prestataires.
 - Transmettre les demandes d'intervention liées à l'entretien, au nettoyage ou à la sûreté.
 - Assurer la liaison avec les entreprises extérieures de maintenance si besoin.
 - Déclencher l'intervention des sociétés d'astreinte en cas d'urgence.
 - Participer à la mise en œuvre du plan de prévention des risques spécifiques et participer au PPMS selon les consignes en vigueur
- Contrôle d'accès, sûreté et vidéoprotection
 - Gérer le filtrage des accès principaux et des flux de personnes entrantes et sortantes.
 - Gérer les accès électroniques et la distribution des clés via les armoires électroniques.
 - Accompagner les visiteurs en dehors des heures de présence des agents d'accueil.
 - Appeler un agent de sûreté pour effectuer une levée de doute si nécessaire.

8.4 Spécificité de la mission des opérateurs de vidéosurveillance

Les opérateurs de vidéosurveillance sont chargés de :

- Surveillance et analyse en temps réel
 - Repérer sur écran les événements significatifs.
 - Rechercher (sur autorisation du Pouvoir Adjudicateur) des informations à partir des images enregistrées.
 - Effectuer les levées de doute vidéo conformément aux procédures établies.
 - Déclencher les outils ou actions correspondant aux différents types d'alarme ou d'événements.

- Collecter et analyser les informations issues des observations.
- Gestion des dispositifs et continuité de service
 - Assurer la vidéosurveillance générale des sites via le dispositif d'écrans vidéo installé au PCS du bâtiment B.
 - Veiller au bon fonctionnement de l'ensemble des dispositifs de vidéosurveillance (caméras, enregistreurs, écrans).
 - Signaler toute panne ou anomalie aux interlocuteurs compétents.
 - Organiser les moyens techniques et humains nécessaires à la continuité du service.
 - Renseigner en continu la main courante et informer en temps réel le Pouvoir Adjudicateur en cas d'anomalie (interlocuteurs SEC en heures ouvrées, astreinte SEC en heures non ouvrées).
- Application des consignes et coordination
 - Connaître, respecter et faire respecter les consignes générales et particulières liées à la surveillance vidéo des sites, et en assurer la mise à jour.
 - Assurer la prise en compte et la transmission des consignes entre agents et auprès des responsables.
 - Participer aux coordinations chargées des plans de surveillance et d'intervention.
 - Formuler des propositions d'optimisation des modes opératoires, des procédures et de l'exploitation du cycle des images.
- Interventions et alertes
 - Intervenir et agir promptement face aux incidents, anomalies ou effractions de toute nature.
 - Effectuer les rondes Vigipirate et vérifier la présence des moyens et effectifs de sûreté sur les points d'accès et de contrôle.
 - Prendre en charge les alertes « Protection des travailleurs isolés » selon les consignes en vigueur.
 - Traiter les informations, alarmes et incidents conformément aux procédures définies avec le Pouvoir Adjudicateur.
 - Alerter les forces de l'ordre dès lors qu'une levée de doute vidéo est positive, dans le cadre de la réglementation et des responsabilités définies.
 - Faciliter l'accès des forces de l'ordre aux locaux du Pouvoir Adjudicateur, selon les consignes précisées au démarrage de l'activité.

Il est particulièrement attendu de ces profils de :

- Savoir apprécier au mieux les risques et transmettre les informations ;
- Respecter strictement les procédures et règles de confidentialité.

Le Titulaire doit s'assurer que ses agents soient formés à ce type de mission, au moyen de certifications, délivrées par un organisme agréé.

A minima, les agents doivent être en possession d'une carte professionnelle d'opérateur en vidéoprotection ou équivalent.

Une attention particulière est portée sur les compétences des agents en place. **Le remplacement au pied levé par un ADS sans formation est strictement interdit et l'éventualité d'un manquement devra être anticipée.**

8.5 Mission de réalisation des rondes

Toutes les rondes sont obligatoirement effectuées par un agent SSIAP 1, 2 ou un ADS et les opérateurs vidéo.

8.5.1 Principe d'organisation d'une ronde

Une ronde doit répondre à minima aux exigences suivantes :

- Un numéro de ronde à effectuer (optionnel)
- L'heure de départ de celle-ci
- Une mention sur la main courante informatique. L'équipement électronique, propriété du Titulaire, permet d'enregistrer les prises de départ et de fin de la ronde et d'être averti par un dispositif de type PTI en cas d'anomalies ou de défaillances de l'agent durant son parcours.

Une annotation relative à la bonne opération, à minima RAS (rien à signaler)

L'itinéraire de la ronde est parfaitement connu des agents qui, pendant la période d'apprentissage, l'auront parcouru plusieurs fois avec un référent du Titulaire.

L'agent doit disposer à minima de l'équipement suivant :

- Un dispositif PTI,
- Une lampe torche en état de marche,
- Un jeu de clés ou un « passe » pour franchir les portes,
- Un badge d'accès selon les zones à pénétrer,
- Un poste émetteur-récepteur portatif pour rester en liaison avec le poste central,
- Un carnet et un crayon pour noter les incidents

La fréquence des rondes sur les sites est préalablement déterminée par le Titulaire avec l'accord du Pouvoir Adjudicateur. Elle est variable et doit s'adapter quotidiennement aux conditions de risques auxquels les établissements et leur personnel sont exposés.

D'une manière générale, le Titulaire s'assure que les rondes physiques extérieures et intérieures sont réalisées dans les meilleures conditions de sécurité par ses Intervenants.

Le Titulaire est tenu de disposer, et de mettre à disposition des intervenants, les équipements nécessaires à l'exécution des rondes de sécurité comprenant notamment les dispositifs et systèmes de contrôle des rondes de type « pointeau » ou équivalent à mémoire, permettant de restituer le circuit de ronde sur une base informatique.

Chaque ronde donne lieu systématiquement à l'émission d'un rapport ou compte-rendu de ronde par le Titulaire.

8.5.2 Rondes systématiques

8.5.2.1 Dans les bâtiments

- Ronde de fermeture : le préposé doit préparer les bâtiments à leur fermeture complète avant de les transmettre à son pendant de nuit. Cette ronde est également une ronde de sécurité incendie. Cette ronde est reportée après la fin des activités extraordinaires lorsque celles-ci ont lieu.
Le Titulaire veillera à la fermeture des halls de bureaux donnant sur le jardin, en respectant les horaires de fermeture des grilles des passages A7A8.
- Ronde d'ouverture : le Titulaire doit préparer les bâtiments à leur ouverture complète avant de le transmettre à son pendant de jour. Cette ronde comprend également la vérification du bon fonctionnement de l'ensemble des obstacles physiques.
- Rondes nocturnes, week-end et jours fériés : ces rondes de prévention effectuées par les agents visent à s'assurer qu'aucun évènement non détecté par les systèmes de surveillance (SSI, GTB) en place ne surviennent durant les heures de fermeture (fuites d'eau, chaleur excessive, chute d'objet, effractions, etc.).
- Rondes suite à une alerte : En cas d'alerte, le Titulaire doit effectuer une ronde de vérification immédiate afin de confirmer, localiser et qualifier l'origine du signalement.

Des rondes vidéo, extérieures et intérieures, réalisées à partir du dispositif de vidéosurveillance existant, peuvent être effectuées selon des conditions et une périodicité qui seront à définir en fonction de l'organisation et des objectifs sécuritaires des sites.

Toutes ces rondes doivent être effectuées selon un itinéraire correspondant aux points de contrôle définis par les unités de l'AFD sur la main-courante.

8.5.2.2 En périphérie des bâtiments

Une ronde régulière sur l'ensemble du site et de ses espaces extérieurs est demandée pour vérifier (selon périmètre) :

- Le non-encombrement de l'espace public ;
- Les risques liés aux éventuelles dégradations, salissures, tags, déchets entreposés, etc. ;

- Les éventuels squats ;
- Parkings (parties concernées) ;

8.5.3 Rondes exceptionnelles

Ces rondes sont à exécuter à l'initiative du Titulaire et peuvent également être exigées par le POUVOIR ADJUDICATEUR.

8.5.4 Système de contrôle des rondes

Les rondiers sont mis à disposition du Titulaire qui en a la responsabilité sur toute la durée du marché.

Les systèmes de contrôle des rondes relèvent de la propriété du Pouvoir Adjudicateur. Le Titulaire en prend le plus grand soin et signale toute anomalie constatée sans délai au Pouvoir Adjudicateur. Toute dégradation ou perte de ces systèmes par ses agents est entièrement pris en charge par le Titulaire.

8.6 Prestations spécifiques

Les bâtiments sont accessibles aux collaborateurs de l'AFD en fonction des horaires d'ouverture du site 08h00 – 20h00, sauf en cas de dispositions locales spécifiques ou de nécessités professionnelles particulières.

Toutefois, le Pouvoir Adjudicateur peut décider, à titre exceptionnel, de fermer les bâtiments 1 à 10 jours par an, notamment aux abords des jours fériés. Ces jours-là, les bâtiments basculent en mode « week-end » (activité restreinte, principalement axée sur la sécurité incendie) sans donner lieu à compensation ni à moins-value.

Par ailleurs, la gouvernance de l'AFD peut également décider de la fermeture temporaire de certains bâtiments (par exemple, pendant les vacances scolaires ou en raison d'événements à proximité).

Ces fermetures, communiquées via un planning transmis au moins trois mois à l'avance, entraîneront également un passage en mode « week-end ».

Le Titulaire devra proposer dans son offre une procédure de réduction du dispositif pour répondre aux fermetures suivantes :

- Fermeture des sites temporaire : l'AFD procède à des fermetures momentanées du site
- Fermeture des sites long terme : l'AFD prévoyant un déménagement de ses équipes, une fermeture des sites long terme est envisagé. Le même dispositif que précédemment devra être mise en place.

Le Pouvoir Adjudicateur communiquera au Titulaire la liste exhaustive des bâtiments faisant l'objet d'une fermeture et le nombre minimum d'agent à maintenir sur site.

Les Candidats devront préciser, dans leurs mémoires, le délai de prévenance nécessaire pour une prise en compte de ces fermetures. A noter que les sites pourraient être fermés mais pas en même temps.

Ressource	Nombre	Créneau horaire
SSIAP 3 (Coordinateur de sites)	A définir par le Candidat	A définir par le Candidat
SSIAP 2 (Chef d'équipe et adjoint du coordinateur pendant la présence du SSIAP 3)		
SSIAP 1		
ADS		

8.7 Prestation d'intervention sur alarme et de levée de doute

Sur appel de l'agent du PCS, y compris en heures non ouvrées, le Titulaire fait intervenir un agent de sécurité mobile pour effectuer une levée de doute **sur tous les bâtiments**. Cet agent rend compte verbalement à l'agent du PCS

du constat et de ses actions et rédige un rapport qu'il laisse dans la boîte à lettres sur place (ou sur le lieu indiqué dans les consignes). Son intervention est tracée au moyen d'un contrôleur de ronde électronique.

S'il est tenu de refaire une mise en service, il ne peut quitter le site sans s'être assuré que l'agent du PCS a bien reçu la MES (mise en service), ce dernier devra alors renseigner correctement la main courante.

Il appartient au Titulaire d'équiper son intervenant des moyens nécessaires pour ce type de prestation (véhicule, moyen de communication, PTI, rondier, etc.).

Dès la notification du marché, le Titulaire se voit remettre contre décharge les moyens d'accès au site dont il assure la garde. En cas de perte, le remplacement du moyen d'accès est à sa charge, nonobstant son obligation d'en informer immédiatement le responsable de l'AFD. En outre, il doit effectuer une reconnaissance préalable des lieux afin d'être performant dès la première intervention.

Le Titulaire s'engage à faire intervenir un agent de sécurité mobile 24h/24 et 7j/7 sur tous les bâtiments.

8.8 Sécurité des VIP

Le Pouvoir Adjudicateur reçoit régulièrement des personnes importantes (chefs d'état, délégations étrangères, personnalités politiques, etc. ...).

Pour les autres sites, ou si la prestation à BARTHES ou MISTRAL nécessite des moyens supplémentaires autres que ceux disponibles en mode de fonctionnement normal, celle-ci fera l'objet d'une prestation exceptionnelle à bons de commande.

Lorsque l'accueil ne nécessite pas de renfort d'agents, le Titulaire doit :

- Mettre en place les consignes prévues à cet effet, selon un mode opératoire habituel ou mis en œuvre ponctuellement
- Assurer la protection des hôtes, tant du point de vue de leur sécurité que de leur sûreté
- Se mettre aux ordres du chargé de sécurité dans des cas particuliers où des forces de sûreté des hôtes viendraient à assurer la garde rapprochée des VIP
- Former un cordon de sécurité durant le déplacement des hôtes, capable d'éviter une atteinte physique trop aisée des VIP

8.9 Limite des prestations

Le Titulaire ne doit pas réaliser les missions suivantes :

- Intervention sur les équipements de courant fort,
- Intervention technique sur les équipements mis à sa disposition, mais dont la maintenance est à la charge d'un autre prestataire,
- Les interventions nécessitant une formation technique spécifique, sauf formation adéquate et accord express et préalable du Pouvoir Adjudicateur.

Lorsque le Titulaire constatera un désordre de nature à impacter la réalisation de ses missions, il devra en avertir immédiatement le Pouvoir Adjudicateur, qui décidera des actions à mener. Le Titulaire fournira également un compte rendu écrit confirmant le désordre constaté (photos à l'appui si nécessaire).

Dans ce cadre, le Titulaire présente au Pouvoir Adjudicateur, en cohérence avec son offre, l'équipe opérationnelle mise en place pour l'exécution du marché, à savoir :

- L'organisation qu'il entend mettre en place pour l'exécution des prestations du contrat (notamment l'articulation entre le Titulaire et ses sous-traitants) ;
- La liste du personnel (astreinte comprise) qu'il compte mettre en place pour l'exécution des prestations du contrat ainsi que leurs habilitations. La liste doit comporter les adresses mail et les numéros des téléphones professionnels. Celle-ci peut être ajustée tout au long de la période de pré-exploitation.

Pour rappel, le Titulaire doit obligatoirement respecter la mise en place des effectifs telle que prévue dans le présent CCTP et dans son offre technique, en quantité et qualité.

9 PRESTATIONS COMPLEMENTAIRES (A PRIX UNITAIRES)

Les prestations sur bons de commande concernent notamment des renforts de sécurité incendie et de sûreté sur l'ensemble des bâtiments ainsi que des prestations d'agent de sécurité incendie et d'agent de surveillance lors d'événements ponctuels (tels que des privatisations d'espaces, séminaires, vernissages, réceptions, soirées événementielles, etc.).

En fonction de ses besoins (événementiel, travaux, Vigipirate attentat, manifestation hostile, etc.), le Pouvoir Adjudicateur peut passer des commandes ponctuelles.

Il est demandé au Titulaire de noter les remarques complémentaires à l'occasion des diverses manifestations.

9.1 Modalités de transmission du besoin

Les manifestations sont confirmées par le Pouvoir Adjudicateur au Titulaire dans un délai de 48 heures avant leur tenue. De ce fait, le Titulaire peut être sollicité pour intervenir à très court terme.

Il est donc impératif que le Titulaire fasse preuve d'une grande réactivité dans le traitement des prestations sur bon de commande et dispose des ressources idoines.

Pour chaque événement, le Titulaire devra transmettre, dans un délai maximum de 24 heures suivant la réception de la demande un devis spécifique, établi sur la base du bordereau des prix unitaires horaires du présent marché.

Les commandes sont formalisées par écrit (transmission du bon de commande par courriel) au coordinateur du Titulaire ou au référent du Titulaire, à charge pour lui de les diffuser à qui de droit dans l'entreprise en fonction de son organisation interne.

En cas d'urgence, la commande est faite par téléphone, confirmée par mail et régularisée par un bon de commande. Le Titulaire fait alors preuve d'une grande réactivité pour fournir les moyens demandés dans un délai qui ne doit pas excéder 4 heures pour les commandes exécutables le même jour.

Pour les prestations prévisibles, du type surveillance de travaux, Le Pouvoir Adjudicateur en informe le Titulaire au moins 48h avant le début de la prestation (sauf urgence) afin de lui permettre d'organiser la mise en place de la prestation dans de bonnes conditions.

La coordination de ce service de sécurité temporaire s'effectue avec le service de sécurité présent sur site.

Une facture distincte correspondant à l'événement concerné.

Type d'action	Délai prévu
Confirmation d'une manifestation	48h avant l'événement
Transmission du devis	24h après réception de la demande
Déploiement des moyens en cas d'urgence	Sous 4h
Notification pour prestations prévisibles (ex. surveillance de travaux)	48h avant le début de la prestation

9.2 Contenu des bons de commande

Les bons de commande comportent notamment :

- le nom ou la raison sociale du Titulaire ;
- la date et le numéro de marché et du lot ;
- la date et le numéro du bon de commande ;
- la nature et la description des prestations et leur quantité ;
- le nom du destinataire ;
- le lieu de prise de poste ;

- le montant du bon de commande.

Chaque bon de commande est accompagné d'un descriptif comportant les informations suivantes :

- les dates, horaires et lieux de la prestation ;
- la nature et la désignation de la prestation et selon la demande :
 - le nombre et la qualification des personnels à affecter à la réalisation des prestations ;
 - les équipements nécessaires.

Le Candidat définit dans son mémoire les modalités de fonctionnement en mode événement.

Synthèse :

Type de besoin / demande	Qui formule le besoin ?	À qui ?	Délai de transmission ou d'exécution prévu
Demande de prestation ponctuelle ou complémentaire (hors contrat)	Pouvoir Adjudicateur	Titulaire	Le besoin doit être transmis au plus tard 48 h à l'avance
Devis pour prestation ponctuelle (hors marché)	Pouvoir Adjudicateur	Titulaire	Le Titulaire doit fournir le devis dans les 24 heures suivant la demande
Validation et mise en œuvre de la prestation ponctuelle après commande	Titulaire	Pouvoir Adjudicateur	Le Titulaire doit déployer les moyens dans les 4 heures après réception du bon de commande urgent
Transmission des besoins spécifiques liés à la sûreté / événement ponctuel	Pouvoir Adjudicateur	Titulaire	En principe 48 h avant l'évènement, sauf urgence
Demande d'agrément de sous-traitant ou d'agent	Titulaire	Pouvoir Adjudicateur	Doit être formulée avant la mise en poste de l'agent / sous-traitant
Demande d'intervention technique ou anomalie urgente	Pouvoir Adjudicateur / PCS	Titulaire / astreinte technique	Immédiate (dans l'heure) si sécurité / incendie / intrusion

9.3 Prestations ponctuelles - Prestations exceptionnelles à bons de commande

Les demandes exceptionnelles, en fonction des besoins du Pouvoir Adjudicateur, concernent :

- Un renforcement de plusieurs agents de sûreté dans le cadre d'une manifestation exceptionnelle (quelques heures, souvent le soir) ou d'un événement,
- Un renforcement d'agent SSIAP pour une manifestation exceptionnelle qui sort de l'usage normal de l'ERP (une demi-journée à une journée complète).
- La fourniture d'un système de talkie-walkie reliant les halls de bureaux

Le Titulaire pourra être sollicité pour la mise en place de prestations de gardiennage spécifiques liées à des événements ponctuels.

Ces prestations feront l'objet de bons de commande distincts, selon deux typologies :

• Prestations événementielles anticipables :

Ces prestations concernent les événements planifiés ou prévisibles, pour lesquels un délai de prévenance minimum de 5 jours calendaires pourra être respecté.

Elles représentent la majorité des besoins.

Le Titulaire devra être en mesure de :

- mobiliser les effectifs nécessaires en conformité avec les exigences de sécurité du site et la nature de l'événement,
- assurer la coordination avec les équipes permanentes,
- adapter les moyens humains et matériels au niveau de risque et à la fréquentation attendue.
- Prestations d'urgence (événements non anticipables)

Ces prestations concernent des demandes exceptionnelles, non planifiées, notamment dans le cadre de commandes à caractère politique, institutionnel ou urgent.

Le Titulaire devra pouvoir mobiliser les ressources nécessaires dans un délai maximum de 48 heures à compter de la notification du besoin par le Pouvoir Adjudicateur.

Ces situations, bien que rares, sont essentielles pour garantir la continuité et la réactivité du service.

Le Candidat devra démontrer, dans son mémoire, sa capacité à mobiliser des effectifs additionnels et à assurer la continuité opérationnelle dans les deux cas de figure.

Ces prestations feront l'objet d'un Bon de commande supplémentaires selon les prix fixés au BPU.

Ces commandes seront faites par écrit (courriel) au coordinateur du Titulaire, à charge pour lui de les diffuser à qui de droit dans l'entreprise en fonction de son organisation interne. En cas d'urgence, la commande pourra être faite par téléphone, confirmée par mail et régularisée par un bon de commande.

Le Titulaire doit être en mesure de faire preuve d'une grande réactivité pour fournir les moyens demandés dans un délai qui ne doit pas excéder 4 heures pour les commandes exécutables le même jour. Pour les prestations prévisibles, du type surveillance de travaux, le Pouvoir Adjudicateur en informera le Titulaire au moins 48h avant le début de la prestation afin de lui permettre d'organiser la mise en place de la prestation dans de bonnes conditions.

Le Titulaire indiquera dans son mémoire technique son organisation et ses moyens pour répondre favorablement à ce type de demande.

Des pénalités seront adressées en cas de non-respect manifeste de cette clause, conformément au CCAP (Délai non respecté, demande non honorée...)

10 MODALITES ET CONDITIONS DE REALISATION DES PRESTATIONS

10.1 Choix du personnel du Titulaire

Le Titulaire fait assurer par son personnel la totalité des prestations forfaitaires, à l'exception, le cas échéant, de la part de sous-traitance qu'il envisage de concéder avec l'agrément préalable du Pouvoir Adjudicateur. Le Titulaire assure par contre l'entière responsabilité du personnel qu'il met en place sur le site pour l'exécution du marché. Il est ainsi seul responsable du choix, de la formation, de la qualification et de la moralité de son personnel (ainsi que de tout autre personnel affecté, sous-traitance comprise) et il en assume l'ensemble des charges afférentes dans le cadre du forfait de rémunération du marché.

Le personnel du Titulaire doit, préalablement à l'exécution de quelque prestation que ce soit du marché, être agréé par le Pouvoir Adjudicateur. Seul cet agrément, traduit par la délivrance d'une autorisation (ou badge), lui permettra d'être présent et d'intervenir sur site. L'ensemble de ces dispositions s'applique à tout intervenant du Titulaire (sous-traitances comprises, présent permanent sur le site, intervenant ponctuel, remplaçant, ...).

Le Pouvoir Adjudicateur se réserve le droit, vis-à-vis de tout membre du Titulaire et à tout moment, ce sans qu'il ait besoin d'y apporter justification, de demander au Titulaire de procéder à son remplacement.

Le personnel mobilisé par le Titulaire pour l'exécution des prestations doit répondre à des exigences strictes en matière de comportement, de professionnalisme et de respect des consignes spécifiques.

À tout le moins, il est attendu du personnel qu'il fasse preuve des qualités suivantes :

- Une présentation soignée et une tenue vestimentaire adaptée aux différentes situations en lien avec les activités de l'AFD et conforme à la réglementation en vigueur ;
- Une maîtrise correcte de l'expression orale et écrite ;
- Une compréhension claire et précise des consignes données ;
- Une aisance dans l'utilisation des outils bureautiques ;
- Une ponctualité exemplaire, garantissant la prise de poste dans les délais requis ;
- Un professionnalisme rigoureux, assurant le respect strict des procédures en vigueur ;
- Une attitude irréprochable : courtoisie, calme, sociabilité et politesse dans les échanges avec le public, les collaborateurs et les usagers ;
- Une neutralité absolue, notamment en matière d'opinions personnelles, politiques ou religieuses, afin d'assurer un service impartial ;
- Une discrétion totale concernant toute information sensible ou liée aux activités du site ;
- Le respect scrupuleux des mesures sanitaires en vigueur, incluant l'utilisation des équipements de

- protection individuelle le cas échéant ;
- Un sens aigu des responsabilités permettant une réaction adaptée face aux situations imprévues ou urgentes.

Le Titulaire a l'obligation de disposer en permanence d'agents en conformité avec l'ensemble des exigences réglementaires et légales en vigueur pour l'exécution des prestations prévues au marché.

À ce titre, il doit notamment veiller à ce que :

- Chaque agent affecté au marché soit Titulaire des certifications, habilitations et formations obligatoires requises pour l'exercice de ses missions (ex. : formations spécifiques, SSIAP, SST, habilitations électriques, etc.) ;
- Les agents disposent d'une carte professionnelle en cours de validité, conformément à la réglementation applicable à la profession ;
- Les formations et recyclages soient réalisés et actualisés dans les délais réglementaires, et que les justificatifs correspondants soient conservés et tenus à la disposition du Pouvoir Adjudicateur ;
- Les documents attestant de la conformité réglementaire (copies des titres, certificats, attestations, habilitations) soient intégrés au dossier agents et mis à jour en temps réel.

Le Pouvoir Adjudicateur se réserve le droit de contrôler à tout moment la validité des documents fournis et d'exiger le retrait immédiat de tout agent dont le dossier ne serait pas conforme ou à jour. Le remplacement de cet agent devra alors intervenir sans délai et sans surcoût pour le Pouvoir Adjudicateur.

Tout manquement aux règles de sécurité ou de sûreté, notamment en cas de comportements inappropriés ou de récidive, entraîne le retrait immédiat des accès au site. Ces infractions sont notifiées par écrit au coordinateur ou au référent, qui devra sans délai organiser le remplacement du collaborateur concerné.

Le comportement, la présentation et l'exécution des missions du personnel font l'objet d'un contrôle régulier par le POUVOIR ADJUDICATEUR. En cas de non-conformité aux exigences énoncées, le Titulaire est tenu de prendre immédiatement les mesures correctives nécessaires, y compris le remplacement de l'agent concerné si besoin. À défaut, des pénalités pourront être appliquées conformément aux dispositions du CCAP.

Afin de garantir la continuité du service, le Titulaire doit, dès la notification du marché, préciser pour chaque poste le nombre d'agents Titulaires ainsi que le nombre de suppléants, ces derniers devant également bénéficier d'une formation préalable sur site. Le Titulaire transmet au Pouvoir Adjudicateur un trombinoscope actualisé au format numérique, répertoriant les agents affectés et mobilisables sur le site.

Enfin, tout agent pressenti pour occuper un poste devra être préalablement présenté au responsable sécurité du POUVOIR ADJUDICATEUR. Une attestation de validation de ses compétences, cosignée par son tuteur et un membre de l'encadrement du Titulaire, devra être établie avant toute prise de fonction.

Présenter les nouveaux agents avant intégration :

Aucun nouvel agent ne pourra être affecté sur le site sans avoir au préalable reçu une formation en doublon de 24h au minimum réparties sur 3 journées pour les ADS (agents de surveillance) et de 36h au minimum réparti sur 4 jours pour les agents SSIAP (agents de service sécurité incendie et assistance à la personne).

Que ce soit au début du contrat ou à chaque changement de poste, le Titulaire s'engage à présenter au Pouvoir Adjudicateur le dossier complet de l'agent (CV, carte professionnelle, formations, etc. ...) au moins une semaine avant le début de la prestation. Le Pouvoir Adjudicateur se réserve le droit de ne pas valider une candidature, sous réserve de fournir au Titulaire une raison cohérente et justifiée. Cependant le Pouvoir Adjudicateur ne pourra s'immiscer dans la gestion du personnel du Titulaire.

10.2 Compétences générales

Le Titulaire, dès la prise d'effet du marché, étant reconnu comme « l'homme de l'art » pour le périmètre technique le concernant, ne peut se prévaloir en aucune circonstance de l'inexactitude ou du manque de précision des spécifications.

Le Titulaire est supposé avoir pris une parfaite connaissance du site :

- des matériels et matériaux constituant les installations,
- de leur accessibilité et de leurs vétustés,
- des recommandations des fabricants et des instructions relatives aux équipements ou des travaux dont il a

la charge au titre du marché.

Le Titulaire s'engage à être détenteur, pour chaque membre concerné de son personnel, des agréments, habilitations, certificats de qualification et de classification professionnelle en adéquation avec chacune des prestations à réaliser. Tout manquement du Titulaire à cette règle sera considéré comme une faute grave donnant droit au Pouvoir

Adjudicateur d'appliquer les pénalités correspondantes et si nécessaire à la résiliation du marché aux conditions prévues.

Le Titulaire est censé maîtriser le contexte global du site et l'environnement informatique technique afférente le concernant, existant sur le site ou mis en œuvre par ses soins dans le cadre du marché. Le Titulaire s'engage ainsi à assurer la formation de son personnel à l'utilisation de l'ensemble des moyens de gestion, d'exécution et de suivi des prestations sur site, notamment pour ce qui concerne l'exploitation des différents systèmes techniques informatisés.

Le Titulaire s'engage sur la mise en œuvre de moyens minimaux à savoir :

- 1 responsable principal interlocuteur du Pouvoir Adjudicateur,
- Le nombre de techniciens nécessaires pour assurer la prestation ponctuelle, en respectant l'amplitude horaire définie.

Il appartient au Titulaire de compléter si nécessaire les moyens minimaux qu'il a défini dans son projet d'organisation pour répondre à ses obligations de résultats.

Leur respect ne peut suffire au Titulaire pour se dégager de sa responsabilité, d'obligations de résultat, qui reste pleine et entière.

En outre, l'avis ou l'acceptation du Pouvoir Adjudicateur sur une décision concernant l'organisation ainsi que les informations et documents fournis par celui-ci ne peuvent dégager pour autant la responsabilité du Titulaire.

10.3 Obligation du Titulaire en termes de formation

Le Titulaire maintiendra à niveau les connaissances professionnelles de ses agents.

Il devra également fournir la justification des formations ou stages effectués par son personnel. Les justificatifs sont adressés obligatoirement et sans avoir à le demander au responsable sécurité et sûreté de l'AFD.

La formation initiale, la formation interne au site de l'AFD et la formation continue, sont à la charge du Titulaire.

10.3.1 Compétences et habilitations du personnel

Pour les prestations courantes incluses dans le forfait, les habilitations minimales sont décrites plus haut dans le cadre de ce CCTP.

Tous les agents SSIAP mobilisés dans le cadre du présent marché sont Titulaires **d'un diplôme PSE1 à minima ainsi que d'une habilitation électrique H0B0.**

Conformément à la réglementation (l'ordonnance n°2014-1090 du 26 septembre 2014 et sa ratification par la loi du 5 août 2015), tous les agents intervenant dans le cadre du présent marché doivent être détenteurs d'une attestation correspondant à **la formation à l'accueil des personnes en situation de handicap.**

Le Titulaire dispose **d'un délai maximal d'un an à compter de la notification du marché pour mettre à niveau les agents faisant l'objet de la reprise de personnel du marché précédent,** afin qu'ils satisfassent aux qualifications exigées dans le cadre de la présente prestation. Cette mise en conformité est à la charge exclusive du Titulaire.

10.3.2 Formations du personnel

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

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 (par exemple,

habilitations incendie, gestion de la vidéosurveillance, etc.). Il s'engage donc à former et recycler ses agents 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 triennal des diplômes SSIAP et autres agréments, le cas échéant.

Aucun agent nouvellement affecté sur le site ne peut intervenir sans avoir préalablement suivi une formation en doublon aux côtés d'un agent déjà en poste dans l'établissement. Le Pouvoir Adjudicateur doit être informé, et le dossier des agents mis à disposition doit être mis à jour en conséquence.

Ces périodes doivent être représentatives des différents cycles quotidiens de travail et demeurent à la charge du Titulaire.

L'ensemble des formations internes feront l'objet d'une évaluation finale conditionnant le maintien de l'agent. Dans l'hypothèse où l'évaluation ne serait pas satisfaisante, le Titulaire devra proposer un nouvel agent.

10.3.3 Formations réglementaires

Le Titulaire affecte à la réalisation de la prestation un personnel **qualifié et expérimenté en rapport avec les postes à tenir**.

Tous les agents missionnés disposent à minima :

- Du CQP ;
- Du SST ou PSE niveau 1 ;
- Agents SSIAP exclusivement : d'une habilitation contre les risques électriques (H0/B0) ;
- Agents SSIAP exclusivement : d'une formation à la désincarcération délivrée par un ascensoriste ;
- Opérateurs vidéo uniquement : d'une formation « agent-vidéo » délivrée par un organisme agréé.
- Gestion de conflits / accueil du public : utile pour les agents en contact avec le public.
- Sensibilisation aux risques chimiques ou biologiques : si applicable sur le site AFD.
- Formation incendie avancée : manipulation des extincteurs spécifiques, alarmes, évacuation, selon risques locaux.
- Formations sécurité et santé :
 - Travail en hauteur : obligatoire si le personnel monte sur toits, passerelles ou échafaudages.
 - Travail en espace confiné : si interventions sur cuves, caves ou tunnels.
 - PRAP / Gestes et postures / Prévention TMS : pour manutention, port de charges, prévention des troubles musculo-squelettiques.
- Secourisme avancé / PSC1 : complément SST pour situations critiques
- Gestion de crise et communication d'urgence : coordination interne et externe en cas d'incident
- Formations liées aux risques spécifiques
 - Risques terroristes / attentats / intrusion : sensibilisation, conduite à tenir, évacuation, confinement.
 - Formation RPS (risques psychosociaux) / prévention harcèlement : si agents en contact direct avec le public.

10.3.4 Formation générale

Le personnel affecté par le Titulaire est **physiquement apte, possède un bon sens du contact, est disponible et discret**. Tous les agents ont une parfaite connaissance des procédures et consignes de sécurité / sûreté propres à leur métier et au Pouvoir Adjudicateur, ainsi que des actions à entreprendre face à tout événement.

Les agents doivent impérativement savoir lire et s'exprimer convenablement en français. Les agents susceptibles de faire du reporting au Pouvoir Adjudicateur doivent pouvoir le faire convenablement à l'écrit et à l'oral.

Aucun agent nouvellement affecté sur le site ne peut intervenir sans avoir préalablement suivi une formation en doublon aux côtés d'un agent déjà en poste dans l'établissement. Le Pouvoir Adjudicateur doit être informé, et le dossier des agents mis à disposition doit être mis à jour en conséquence.

10.3.5 Formation continue

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. Toute absence de formation d'un agent au poste entraînera l'application de pénalités telles que prévues dans les dispositions du CCAP.

De manière générale, le Titulaire a l'obligation permanente de s'assurer que ses agents disposent d'une formation adéquate et suffisante, tant au niveau de la sûreté que de la sécurité incendie, et de la compléter si nécessaire.

En conséquence, le Pouvoir Adjudicateur se réserve le droit d'exiger, aux frais du Titulaire, un complément de formation jugé nécessaire suite à la constatation d'insuffisances ou de défauts dans l'exécution des consignes.

Le Pouvoir Adjudicateur peut demander au Titulaire, à tout moment au cours de l'exécution du marché, de lui transmettre son plan de formation continue. Le Titulaire dispose alors de cinq jours ouvrés pour lui transmettre ce plan à jour.

Ce plan de formation est mis à jour annuellement.

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.

10.3.6 Les certifications

Le Titulaire présentera les certifications nécessaires à l'exercice de son activité (politique RSE, certification ISO, agrément...).

Le Titulaire se conformera à la réglementation en vigueur relative aux prestations du marché.

Le Pouvoir Adjudicateur se réserve le droit à tout moment et, sans avoir à en justifier, de demander le remplacement de tout membre du personnel du Titulaire, ou même de lui refuser l'accès des lieux en tout ou partie. Ceci s'applique également aux sous-traitants du Titulaire.

La liste des agents est mise à jour à chaque changement du personnel.

Les travailleurs isolés des entreprises extérieures sont strictement interdits.

Dans un délai minimum de 24 heures, le Titulaire transmet un mail au Pouvoir Adjudicateur et au chef d'équipe pour signaler l'arrivée d'un remplaçant. Ce mail comportera les éléments identiques aux éléments demandés aux Titulaires :

- Nom, Prénom ;
- Date d'embauche ;
- Si besoin, type et numéro d'ordre valant autorisation de travail ;
- Bâtiment et zone affectés.

Le responsable de site vérifiera les informations des documents originaux du remplaçant le jour de son embauche et en fera part au Pouvoir Adjudicateur.

10.3.7 Formation au site A7/A8

Le marché comporte une phase de pré-exploitation pendant laquelle l'AFD porte à la connaissance du Titulaire les informations et les outils nécessaires au bon accomplissement des prestations.

Après cette période le Titulaire s'engage à porter à la connaissance de ses agents les contraintes et exigences des

bâtiments et locaux, le règlement intérieur ainsi que les règles de sécurité afférentes.

Une formation initiale est requise en début de marché pour l'ensemble des agents et en cours de marché pour les nouveaux agents. Cette formation est à la charge du Titulaire.

Préalablement à la prise effective de fonction, le prestataire devra mettre à disposition ses agents en dehors de leurs heures de vacation proprement dites.

Le Titulaire devra mettre à disposition le nouvel agent SSIAP1 pendant trois jours de vacation (12 heures) en compagnie d'agents confirmés. De même, il devra mettre à disposition le nouvel agent SSIAP2 pendant quatre jours de vacation (12 heures) en compagnie d'un agent SSIAP2 confirmé.

Le contenu de la formation est défini ci-après :

- Connaissance parfaite des lieux
- Orientation sur plans
- Consignes de sécurité générales et particulières au site
- Adaptation aux principes de fonctionnement des matériels de sécurité
- Procédures de réarmement pour les chefs d'équipe
- Emplacement des moyens de secours (extincteurs, RIA, colonnes sèches...)
- Repérage des zones de compartimentage, désenfumage et détection
- Connaissances des lieux, des installations, et des locaux à risque
- Tenue de la main courante électronique pour le chef d'équipe
- Tenue du registre de sécurité
- Tenue du cahier des entreprises intervenant sur le site,
- Fiches de travaux à renseigner
- Cheminement des rondes
- Utilisation du rondier, de l'UAE, de la télésurveillance au niveau 1, de la
- GTB au niveau 1,
- La gestion des barrières
- La Vidéosurveillance et la vidéo protection
- Contrôle d'accès et système anti-intrusion, ...

10.3.8 Equipements du personnel

L'ensemble du personnel mobilisé pour l'exécution des prestations du présent marché doit être équipé de manière adaptée, afin de garantir une exécution optimale des missions et de répondre aux exigences de sécurité, de communication et d'efficacité.

Les équipements minimums requis sont précisés ci-après :

- Équipements spécifiques aux agents des postes de sûreté et sécurité : tous les agents doivent être dotés d'une radio mobile dédiée avec fonction PTI compatible avec le système de communication en place au sein du Pouvoir Adjudicateur, coordinateur y compris ;
Nota : il est demandé de prévoir 3 PACS au Pouvoir Adjudicateur,
- Équipements spécifiques aux agents en charge des rondes :
 - Une lampe-torche d'intervention antidéflagrante, permettant de garantir une visibilité optimale lors des missions effectuées en conditions de faible luminosité ;
 - Une clé polycoise de sécurité, pour permettre l'accès aux zones spécifiques et sécurisées nécessaires à leurs interventions ;
 - Une paire de gants d'intervention ainsi qu'un ceinturon pour les agents SSIAP
 - Casque ;
- Équipements pour les coordinateurs :
 - Un poste informatique dédié ;
 - Un téléphone portable
 - Une tablette leur permettant d'effectuer les questionnaires de contrôle des connaissances (QCM) sur poste
 - Une radio avec fonction PTI leur permettant de gérer efficacement les tâches de planification, de suivi des incidents et de communication.

L'ensemble des équipements mentionnés ci-dessus, ainsi que leur entretien, est entièrement à la charge du

Titulaire du marché. En cas de défaillance, d'anomalie ou de panne de l'un des équipements, le Titulaire s'engage à procéder à son remplacement immédiat et à ses frais, afin d'assurer la continuité des prestations sans interruption.

Les équipements fournis doivent être conformes aux normes en vigueur et adaptés à l'usage professionnel intensif attendu. Le Titulaire s'assure que le personnel est formé à l'utilisation de ces équipements et qu'ils sont disponibles en quantité suffisante pour couvrir l'ensemble des besoins opérationnels.

Le respect des exigences en matière d'équipements est régulièrement contrôlé par le Pouvoir Adjudicateur. Toute non-conformité peut faire l'objet de remarques ou, en cas de manquement répété, entraîner des pénalités conformément aux dispositions du CCAP.

10.3.9 Uniformes du personnel

Les agents doivent porter une tenue professionnelle **adaptée à leurs fonctions, garantissant à la fois leur confort, leur sécurité et une présentation soignée.**

Le Titulaire fournit des tenues et chaussants conformes aux exigences du service, adaptées aux spécificités morphologiques de chaque agent afin d'assurer un ajustement optimal et une aisance dans l'exercice des missions. Ces tenues sont proposées en plusieurs coupes et tailles, permettant à chaque agent de disposer d'un vêtement adapté, avec distinction de genre. Elles sont également **adaptées aux différentes saisons**, avec des versions appropriées pour les périodes chaudes et froides, afin de garantir le bien-être des agents en toutes circonstances.

Les tenues respectent par ailleurs les normes en vigueur en matière de sécurité et d'ergonomie.

Notamment, les agents en charge des missions de sécurité incendie et de sûreté doivent être facilement identifiables par le public grâce à une tenue professionnelle soignée et adaptée à leurs fonctions et distincts.

Rappel de l'Article 3 de l'arrêté du 2 mai 2005 modifié :

Tout le personnel du Titulaire doit être doté d'une tenue identique et adaptée à la nature de la mission (surveillance et/ou incendie) qui lui est confiée.

Cette tenue permettra aux agents de travailler dans les meilleures conditions de confort et de sécurité.

- Elle sera identique pour tous, avec des modifications (liées par exemple aux saisons) à prendre en compte de façon collective et simultanée.

La tenue devra respecter les dispositions légales en vigueur au moment des prestations dans le cadre particulier propre aux activités privées de surveillance et de gardiennage.

Elle devra être acceptée par le Pouvoir Adjudicateur avant sa mise en place.

Le Titulaire veille à ce que tout le personnel soit toujours dans une tenue irréprochable.

Le Titulaire veillera :

- Au port de la tenue de ses agents
- Au port des Equipements de protection individuelles (chaussure de sécurité...)
- A l'état des tenues (propreté, état visuel...)
- Au Logotage réglementaire des tenues

Rappel de l'arrêté du 18 juillet 2023 modifié :

Le Titulaire veillera à appliquer l'arrêté du 18 juillet 2023 relatif 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 des agents de sécurité incendie ne seront pas impactées.

Des pénalités seront adressées en cas de non-respect de cette clause.

Les tenues doivent être conçues pour répondre aux besoins opérationnels des agents et être adaptées aux

missions respectives de sûreté et de sécurité incendie. Elles doivent permettre une différenciation visuelle claire avec les personnels des services de secours publics afin d'éviter toute confusion auprès des usagers ou intervenants.

Les uniformes doivent être de qualité professionnelle et maintenus en parfait état. À ce titre, ils doivent toujours être propres, repassés et exempts 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. En cas de remplacement ou de renouvellement, le Titulaire garantit une continuité de la qualité et de l'uniformité des tenues.

Nous rappelons que les tenues des agents de sûreté et de sécurité incendie doivent être distinctes entre elles afin de permettre une identification rapide par le public. Elles devront être sobres et professionnelles, tout en reflétant l'image sérieuse et fiable de leurs fonctions respectives et du standing de l'AFD.

Chaque tenue doit comporter, à minima, le logo de la société Titulaire ainsi que la mention explicite et lisible des fonctions occupées (« Sûreté » ou « Sécurité Incendie ») et les numéros de la carte professionnelle.

Le Titulaire s'engage à faire respecter cette disposition par son personnel.

Il est expressément prévu que la circulation interne en tenue est autorisée dans le cadre de l'exécution de la prestation de gardiennage.

Le Titulaire propose au Pouvoir Adjudicateur, dès l'attribution du marché, pour validation, un ensemble de trois types de tenues par genre, adaptées aux conditions climatiques des différentes saisons (été, hiver, mi-saison). Ces propositions tiennent compte des besoins spécifiques des agents pour assurer confort, praticité et activités professionnelles en toutes circonstances. Une attention sera portée quant au choix des tenues qui doivent correspondre à l'environnement des bâtiments et la nature des activités du Pouvoir Adjudicateur.

L'ensemble des coûts liés à l'acquisition, au renouvellement et à l'entretien des tenues est entièrement à la charge du Titulaire.

Le respect des exigences en matière de tenue est régulièrement contrôlé par le Pouvoir Adjudicateur. Toute non-conformité peut faire l'objet de remarques ou, en cas de manquement répété, entraîner des pénalités conformément aux dispositions du CCAP.

10.4 Hygiène – Sécurité- Environnement

Le Titulaire a la responsabilité des conditions d'hygiène et de sécurité liées à ses activités.

Il prendra toutes dispositions pour que l'exécution de ses prestations n'induisse aucun risque sur la sécurité des bâtiments.

En concertation avec le Pouvoir Adjudicateur, il prendra toutes les mesures de prévention et de protection fixées par les règles, règlements et normes relatives à la fois au Code du travail et à la réglementation ERP.

En cas d'accident survenant à un intervenant du Titulaire ou de son sous-traitant, le Titulaire s'engage à saisir immédiatement le Pouvoir Adjudicateur.

10.4.1 Registre de sécurité

En application du Règlement de sécurité contre l'incendie relatif aux établissements recevant du public, du décret 2009/1119 du 16 09 2009 (art. R123-51 du Code de Construction et de l'Habitation) et de l'art. D4711 du Code du Travail, le Titulaire doit inscrire impérativement toutes les interventions réglementaires, réalisées dans le cadre forfaitaire du marché, dans le registre de Sécurité de l'établissement et assiste le Pouvoir Adjudicateur dans la mise en place puis la mise à jour régulière dudit registre.

10.4.2 Plan de prévention

Au titre de la législation sur la prévention des risques, notamment le Code du Travail et le décret du 20.02.92, **le Titulaire est sollicité par le Pouvoir Adjudicateur pour la signature du plan de prévention. La rédaction du**

plan de prévention est à la charge du Titulaire. Il sera soumis au Pouvoir Adjudicateur lors de la réunion de lancement de la phase RUN.

Ce plan de prévention devra définir toutes les mesures de prévention mises en place lors d'interventions à risques d'interférences, non seulement vis-à-vis de l'entreprise utilisatrice (EU : Pouvoir Adjudicateur), mais aussi des usagers et également des autres entreprises extérieures (EE : Titulaire) :

- Accès en général : horaires, identification des intervenants, zones de sûreté, locaux à risques particuliers d'incendie ;
- Manutention, utilisation d'engins de transport, de manutention ou de levage ...
- Délimitation des zones d'intervention, balisage et signalisation des zones d'interventions et des équipements consignés par les interventions, maintien des circulations...
- Utilisation de produits, matières, énergie présentant des dangers d'incendie, d'explosion, de brûlure, d'intoxication, de pollution, etc...
- Procédures préalables et pendant consignations et avant remise en régime normal ;
- Travaux à risques, en hauteur, définition des mesures de protection ;
- Travaux en milieu ou à accès difficile : mesures prises pour assurer la protection des personnes et des biens en locaux techniques, moyens de communication et de surveillance à distance des intervenants y compris au sous-sol...

Une fiche navette sera mise en place pour chaque intervention sur le site. Elle permettra de transmettre et de confirmer la prise en compte des informations relatives aux risques spécifiques, aux consignes de sécurité et aux mesures préventives. Chaque fiche sera signée par l'ensemble des parties concernées et conservée dans le dossier de suivi du plan de prévention.

Par le fait d'avoir remis une offre, le Titulaire affirme avoir pris connaissance des lieux, des installations, des contraintes et difficultés d'accès, des moyens de prévention intégrés à la construction et du dossier des interventions ultérieures sur les ouvrages (DIUO). En conséquence l'offre du Titulaire tient compte de ces éléments et des moyens individuels complémentaires nécessaires pour effectuer ces interventions.

Le non-respect du plan de prévention ou remise d'un plan de prévention erroné entraînera l'application des pénalités conformément aux dispositions du CCAP.

10.4.3 Signalisation des interventions - Consignes

Pour toute intervention impliquant de consigner tout ou partie de la surface, le Titulaire a la responsabilité de la mise en place, après approbation du Pouvoir Adjudicateur, et à ses frais, de l'ensemble des moyens de protection, de balisage, de signalisation et d'affichage ainsi que des actions de communication nécessaires en direction des usagers, visiteurs et riverains.

En cas de carence du Titulaire ou en cas de danger, le Pouvoir Adjudicateur se réserve le droit de prendre toutes mesures utiles aux frais du Titulaire, sans mise en demeure préalable et sans que cette action puisse dégager la responsabilité du Titulaire en cas d'accident. Dans ce cas, les locaux concernés sont considérés en situation de défaut.

Le Titulaire fournit à cet effet le matériel le mieux adapté et le maintien en parfait état de fonctionnement.

10.4.4 Démarche qualité

Plan d'Assurance Qualité :

Les prestations faisant l'objet du présent marché doivent être conduites dans son ensemble et dans toutes ses parties dans le cadre d'un système qualité permettant de :

- Définir la qualité recherchée,
- L'obtenir de façon continue,
- Contrôler les résultats,
- Mettre en place les actions correctives éventuelles.

Ce système qualité doit donc comporter la mise en œuvre d'un ensemble d'actions planifiées et contrôlées, fondées sur des procédures et/ou instructions d'exploitation, et destinées à l'obtention et au maintien de la qualité.

La mise en œuvre d'un tel système doit permettre de fournir les preuves de l'obtention de la qualité et de son maintien ; cette démarche est décrite au présent CCTP.

SOPAQ :

Le Schéma Organisationnel du Plan d'Assurance de la Qualité (SOPAQ) est basé sur les thèmes suivants :

- Organisation fonctionnelle des moyens humains et matériels, pour réaliser les prestations demandées.
- Programme de formation initiale et continue des agents d'exploitation.
- Élaboration de fiches de procédure précisant les modalités de réalisation des prestations pour chaque tâche à effectuer :
 - Description des opérations.
 - Moyens humains.
 - Moyens matériels.
 - Consignes particulières d'exécution.
 - Consignes de sécurité.
 - Relation éventuelle avec d'autres services
- Élaboration de documents de suivi des prestations et de capitalisation du retour d'expérience.
- Tableaux de bord d'indicateurs de suivi comprenant au minimum : indicateur par catégorie de la présence et rémanence d'alarme technique, nombre de procédures déclenchées, répartition de la détection par vecteur d'alarme, respect des performances de temps de réaction, respect des consignes et procédures ...
- Rapport d'analyse de retour d'expérience des événements.
- Rapport mensuel de suivi reposant sur l'analyse des tableaux de bord et du retour d'expérience et la proposition d'actions d'amélioration.
- Procédures de contrôle intérieur de l'Entreprise :
 - Internes aux équipes travaillant sur cette opération
 - Externes à ces intervenants, c'est à dire descriptifs des moyens généraux d'assurance de la qualité dans l'entreprise.
 - Procédures de contrôle des fournisseurs et sous-traitants.
- Établissement du plan d'assurance de la qualité et de ses documents associés.

Les fiches de consignes spécifiques doivent être mis à jour à chaque modification organisationnelle ou technique.

Le Titulaire s'engage à procéder à sa charge, à des contrôles sur le site au moins une fois par TRIMESTRE ou plus si un cas d'urgence le nécessite.

Le contrôleur notera son passage sur la main courante et y consignera toute remarque relevée lors de son contrôle.

11 PILOTAGE DU MARCHÉ

Le Titulaire assure la gestion globale du marché et des opérations correspondantes. Il est à ce titre l'interlocuteur unique du Pouvoir Adjudicateur et s'engage à :

- Assurer une qualité de service et aider à la formalisation des niveaux d'exigence des utilisateurs puis à la mise en adéquation entre l'attente des occupants / utilisateurs et le service rendu ;
- Coordonner et gérer, sous sa responsabilité, de façon autonome, exclusive et en toute transparence, l'action de toutes les personnes qui interviennent pour son compte (personnel propre, sous-traitants, etc.) ;
- Communiquer régulièrement avec le Pouvoir Adjudicateur ;
- S'intégrer totalement dans un processus d'assurance qualité ;
- Être une force de proposition permanente et s'engager dans un plan d'amélioration et d'optimisation continue ;
- Assurer un devoir de conseil et d'assistance.

11.1 Organisation du Titulaire

Le Titulaire mettra en place une équipe en parfaite adéquation avec la nature et le volume des prestations à exécuter.

Le Titulaire devra justifier les compétences de ces intervenants permettant de couvrir l'ensemble du périmètre technique du marché.

L'organigramme fonctionnel et opérationnel de l'équipe intervenant sur les bâtiments, d'une part, et de l'agence ou de la représentation locale prenant en charge les bâtiments, d'autre part, est remis avec l'offre.

Le Titulaire peut modifier l'organigramme après accord du Pouvoir Adjudicateur demandé quinze (15) jours avant la date d'entrée en vigueur du nouvel organigramme. Le planning d'intervention est précisé par le Titulaire et validé par le Pouvoir Adjudicateur.

L'organisation du personnel d'exécution, détaillée dans la proposition du Titulaire, devient contractuelle en tant qu'organisation minimale pour la durée du marché.

Le Titulaire doit prévoir une organisation afin de limiter le turn-over de ses effectifs dédiés au présent marché.

L' « Annexe 2_Organigramme Gardiennage » présente les moyens minimaux à mettre en œuvre. Toutefois, il appartient au Titulaire de définir et de justifier les effectifs nécessaires pour garantir la bonne exécution de la prestation. Il doit ainsi démontrer que les ressources humaines proposées sont adaptées, suffisantes et cohérentes avec les exigences du marché. Le montant du marché est forfaitaire. Aucun supplément de prix ne pourra être demandé en cas d'augmentation des effectifs pour assurer ses obligations contractuelles.

Le Candidat précisera la méthodologie de construction de ses prix en adéquation avec l'organisation et les profils et en cohérence avec les définitions imposées par l'AFD.

Les horaires ouverts et non ouverts, jour / nuit sont définis au CCTP.

11.1.1 Responsables d'Activités (chargé d'affaire)

Le RA est l'interlocuteur du Pouvoir Adjudicateur pour les questions administratives et techniques :

- Possède une connaissance technique approfondie (minimum SSIAP3 avec cinq (5) ans d'expérience de management d'équipe). Quoi qu'il en soit cette personne dispose d'une forte connaissance technique ;
- A pour mission d'assurer la bonne conduite du marché ;
- Connaît les documents constituant le présent marché ;
- Prend connaissance au moins une fois par semaine des informations concernant l'exécution des Prestations dues au présent marché ;
- Encadre les équipes du Titulaire et vérifie le résultat des actions des intervenants du Titulaire ;
- Contrôle le respect des règlements de sécurité et de sûreté et des consignes données par le Pouvoir Adjudicateur ;
- Assure l'échange, la diffusion et la traçabilité de l'information ;
- Représente le Titulaire aux réunions concernant toutes les opérations relatives au site;
- Assiste, conseille, alerte en anticipation le Pouvoir Adjudicateur ;
- Organise les Prestations en s'assurant qu'elles sont réalisées conformément au planning prévisionnel d'intervention (exemple : plan de maintenance) et notamment gère, coordonne et vérifie les actions des intervenants du Titulaire et des sous-traitants ;
- Assiste si nécessaire son responsable de site sur les aspects techniques et administratifs ;
- Fait profiter de ses connaissances d'avancée technologique ;

Hors démission ou maladie du RA, un délai de prévenance de trois (3) mois est requis pour un changement du RA. Une période de recouvrement des deux (2) personnes d'au minimum d'un (1) mois est requise.

Le Titulaire « Le Responsable d'Activité désigné ici comme **Contrôleur « qualité »** », s'engage à procéder à sa charge, à des contrôles sur le site au moins une fois par **TRIMESTRE** ou plus si un cas d'urgence le nécessite.

Le contrôleur notera son passage sur la main courante et y consignera toute remarque relevée lors de son contrôle.

11.1.2 Agent de sécurité

Un agent de sécurité sera positionné à l'accueil du site du lundi au vendredi (Horaire lundi au vendredi => 8h00 à 20h00).

Les agents de surveillance et de gardiennage doivent être Titulaires de la carte professionnelle délivrée par le Conseil National des Activités Privées de Sécurité (CNAPS, en cours de validité), mais aussi :

- Premiers secours en équipe de niveau 1 et 2
- SST, Sauveteur secouriste du travail
- H0B0, habilitation électrique des non-électriciens
- BSBE, habilitation électrique des non-électriciens
- Connaissances théoriques et pratiques du SSI/CMSSI (formation réalisée par le mainteneur SSI de chaque bâtiment)
- Formation à l'iso-nivelage des ascenseurs lorsqu'une personne est bloquée (seule la formation pratique sera assurée par l'ascensoriste intervenant)
- Formation aux risques terroristes

Le Titulaire s'engage à fournir les diplômes et attestation à jour de son personnel avant la prise de poste de chaque nouvel arrivant (Carte professionnelle, qualification et coefficient du personnel.)

Toute présence d'un agent non habilité entraînera l'application de pénalités.

CONFORMITE REGLEMENTAIRE :

Conformément aux articles **L. 8222-1 à L. 8222-5** et **D. 8222-5** du Code du travail relatifs à l'obligation de vigilance du donneur d'ordre, le Titulaire devra fournir, préalablement au démarrage du marché puis tous les **six mois**, les documents suivants :

- L'attestation de vigilance URSSAF, en cours de validité, comportant :
 - la preuve du dépôt des déclarations sociales,
 - la situation du Titulaire au regard du paiement des cotisations sociales ;
- Un extrait Kbis de moins de trois mois ;
- Une attestation sur l'honneur indiquant que le Titulaire ne fait l'objet d'aucune condamnation pour travail dissimulé.

Conformément au Code de la sécurité intérieure, le Titulaire devra fournir :

- L'agrément CNAPS de la société et celui du dirigeant ;
- La carte professionnelle pour chaque agent affecté aux prestations ;
- Le justificatif de renouvellement de ces documents lorsque cela est applicable.

Indépendamment des obligations légales de vigilance, le Titulaire devra fournir, **avant la prise de poste de chaque agent**, les documents suivants :

- La DPAE (Déclaration préalable à l'embauche) ;
- Les justificatifs de formation et certifications exigées au regard des missions prévues au marché (SSIAP, formation handicap, gestes et postures, etc.) ;
- Une copie de la carte professionnelle CNAPS de l'agent ;
- Le justificatif de l'assurance responsabilité civile professionnelle en cours de validité couvrant les prestations objet du marché ;

Tout document demandé par le Pouvoir Adjudicateur permettant de vérifier la compétence, l'honorabilité et la conformité réglementaire du personnel.

Ces éléments doivent permettre au Pouvoir Adjudicateur de vérifier la régularité du Titulaire au regard de ses obligations sociales, fiscales et déclaratives, conformément à la réglementation en vigueur.

En cas de commande par le Pouvoir Adjudicateur de prestation d'agents cynophile, le Titulaire devra fournir à le Pouvoir Adjudicateur les documents suivants :

- Certificat de propriété, Certificat de vaccination, Planification et programme continu de formation des équipes cynotechniques, Aptitude technique et caractérielle des chiens à l'activité mentionnée.

Le Titulaire s'assurera également que ses agents ont la connaissance nécessaire et suffisante des outils techniques mis à leur disposition (contrôle d'accès, vidéosurveillance, détection intrusion, détection incendie, autres...).

L'agent de surveillance doit suivre et appliquer les procédures indiquées par l'AFD dans le cadre des consignes du plan VIGIPIRATE et Alerte attentat. Il peut également contribuer et participer à l'évacuation du public en cas d'incendie.

11.1.3 Responsable de site

Le RS est l'interlocuteur unique du Pouvoir Adjudicateur.

Dans le cadre de sa mission, il a pour responsabilité :

- Le respect de l'hygiène et de la sécurité du travail dans ses aspects de sécurité incendie en s'assurant notamment de la propreté des locaux qui leur sont attribués, de la conformité des équipements, de l'application des consignes et de la réalisation des contrôles et exercices obligatoires ;
- Le management de l'équipe de sécurité et sûreté ;
- La formation journalière des agents / équipe de sécurité sous sa responsabilité en matière de sécurité contre l'incendie, d'assistance à personne ;
- La prévision technique encadrée par les règlements de sécurité (lecture et manipulation des tableaux de signalisation, délivrance des permis feu...) ;
- L'entretien élémentaire et le contrôle journalier des moyens concourant à la sécurité incendie ;
- L'assistance aux personnes ;
- La direction du poste de sécurité lors des sinistres ;
- La consultation régulière des conditions météorologiques, alertes météo diverses, (force du vent, précipitations, chutes de neige, verglas etc.), et la responsabilité d'engager toutes les mesures nécessaires inhérentes aux situations à risques.

11.1.4 Présence quotidienne d'un agent de sécurité

Le Pouvoir Adjudicateur souhaite la présence quotidienne d'un agent de sécurité.

Il appartient au Titulaire d'organiser ses équipes afin d'optimiser ses interventions dans le respect des occupants des bureaux. Ainsi, toute gêne aux occupants (immobilisation de zone, d'accès ou d'installations techniques, bruit, odeurs) sera à éviter de 08h00 à 18 h00.

11.1.4.1 Présence complémentaire : interventions programmées

Les interventions programmées seront réalisées hors périodes d'occupation des locaux concernés et en regard des contraintes de continuité de service. Elles pourront être effectuées de nuit ou le week-end, notamment le samedi.

Les interventions programmées sont assurées par le Titulaire aux conditions forfaitaires du marché, sans qu'il soit objet pour le Pouvoir Adjudicateur d'en supporter les frais supplémentaires afférents.

11.1.4.2 Présence complémentaires spécifiques : plages horaires occasionnelles, évènementielles

En revanche, une permanence ou un service spécifique supplémentaire occasionnel ou évènementiel pourra être demandé par le Pouvoir Adjudicateur au Titulaire dans des périodes définies comme sensibles, ne tolérant aucune indisponibilité des services et/ou nécessitant des opérations particulières ou un appui accru sur site. Il peut s'agir de cas particulier de réceptions, de congrès ou de manifestations internes, de manifestations externes et de troubles à l'ordre public ou d'événement exceptionnel de nature à imposer un mode de fonctionnement spécifique du site, où la présence du Titulaire peut être indispensable.

Le Titulaire prendra l'ensemble des dispositions nécessaires pour assurer ces présences complémentaires à la demande du Pouvoir Adjudicateur.

L'ensemble de ces interventions considérées hors cadre du caractère forfaitaire sont obligatoirement assurées et seront rémunérées sur la base de bons de commandes et validés préalablement par le Pouvoir Adjudicateur.

Nota :

- Le dossier administratif et réglementaire de chaque agent intervenant sur le site devra être tenu à jour et transmis préalablement à toute modification de personnel, qu'il s'agisse d'une arrivée, d'un remplacement temporaire ou définitif, ou d'un changement de fonction.

Cette transmission a pour objectif de permettre à la maîtrise d'ouvrage ou au représentant désigné d'effectuer les vérifications nécessaires (identité, habilitations, autorisations, formations, etc.) dans les délais impartis.

À l'issue de la validation du dossier par les services compétents, le Titulaire devra formuler une demande de badge nominatif pour l'agent concerné, conformément à la procédure interne de gestion des accès applicable aux prestataires. Aucun agent ne pourra accéder au site sans que cette procédure ait été intégralement respectée et validée.

- **Le Candidat présente dans son mémoire l'organisation nécessaire à l'encadrement, au suivi et à la conduite de ce personnel afin de satisfaire à l'obligation de résultat qu'attend la personne publique qui devient contractuelle dès la notification du marché.**
- **Le Candidat définit dans son mémoire les modalités de fonctionnement en mode événement.**

11.1.4.3 Respect des horaires

Tout début de vacation doit s'effectuer de façon à permettre une prise en compte dans de bonnes conditions des consignes et de l'ensemble des événements ou dysfonctionnements survenus depuis la vacation précédente. Le Titulaire sera doté d'un système lui permettant de s'assurer de la prise de service à l'heure de ses agents. En cas d'absence ou de retard, le Titulaire procédera par un service d'astreinte au remplacement de son agent défaillant dans les conditions et délais mentionnés dans le mémoire technique.

Aucun agent ne peut quitter son service avant qu'un autre agent ne prenne sa relève.

Tout retard d'un agent à la prise de poste entraînera l'application des pénalités.

11.2 Au terme du marché

Six (6) mois avant la fin du marché, le Titulaire communiquera les informations relatives à la masse salariale des personnels à reprendre (nombre de salariés à reprendre, nature des contrats à reprendre, avantages dont disposent les personnels, expérience, ancienneté et qualifications).

Trois (3) mois avant la fin du marché, il est demandé au Titulaire :

- D'établir un état des lieux contradictoire de la documentation,
- D'établir un état des stocks contradictoire,
- D'effectuer le nettoyage complet des locaux utilisés (PV contradictoire).

Dans le dernier mois du marché, le Titulaire assure la passation avec le nouveau Titulaire dans le cadre d'une période de recouvrement.

Le Titulaire s'engage, lors de cette période, à se rendre disponible et à l'écoute du Titulaire entrant afin de faciliter la mise en œuvre des prestations. De plus, **le Titulaire s'engage à mettre à disposition du Titulaire entrant les informations et livrables nécessaires à la bonne exécution de la prestation, notamment les éléments liés à la reprise des personnels.**

En fin d'exécution du marché au moyen d'un PV contradictoire, le Titulaire s'engage à :

- Laisser les locaux, matériels et équipements en état normal d'entretien et de fonctionnement ;
- Terminer les interventions en cours et réaliser les interventions prévues ;
- Remettre l'ensemble des pièces, documents, outils informatiques et moyens d'accès au Pouvoir Adjudicateur ;
- D'effectuer le nettoyage complet des locaux utilisés.

11.3 Réunions et Reporting

L'organisation entre les intervenants devra s'articuler à partir des éléments ci-après.

Les réunions et points réguliers sont indiqués ci-après, avec leur fréquence et les interlocuteurs attendus.

THÈME ABORDÉ	TITULAIRE	RA	CHEF D'ÉQUIPE	POUVOIR ADJUDICATEUR	FRÉQUENCE / DÉLAI
Gestion du marché	X	X		X	Selon besoins ou modifications contractuelles
Avenants, devis, bons de commande	X	X		X	À chaque demande ou évolution du marché – délai de 24 h pour devis ponctuel
Réunion de lancement	X	X	X	X	Une fois – à la notification du marché
Réunion de fin de pré-exploitation	X	X	X	X	À la clôture de la phase de pré-exploitation (fin janvier 2027)
Remise du rapport de prise en charge (organisation, constats, anomalies, PAQ, consignes, circuits de ronde, etc.)	X	X	X	X	5 jours ouvrés avant la réunion
Réunion de fin de période transitoire	X	X	X	X	À l'issue du 1er mois d'exploitation
Transmission de l' organisation pour le passage en fonctionnement normal	X	X	X	X	Le jour de la réunion ou sous 7 jours après
Réunion mensuelle de suivi	X	X	X	X	Tous les mois – planifiée en avance
Remise du rapport mensuel d'activité (bilan des incidents, rondes, effectifs, anomalies, actions correctives, etc.)	X	X	X	X	Avant le 5 du mois suivant
Point occasionnel / Réunion ponctuelle	X	X	X	X	À la demande de l'une des parties (sous 48 h si urgence)
Réunion annuelle	X	X	X	X	1 fois par an (date fixée conjointement)
Bilan annuel et revue de marché, mise à jour du plan de prévention, plan de progrès, ajustement des plans d'entretien	X	X	X	X	1 fois / an – au moment du bilan global
Réunions exceptionnelles (crise, incident majeur, inspection inopinée)	X	X	X	X	Dès survenance de l'événement – convocation immédiate
Réunion de fin de marché	X	X	X	X	À la clôture du contrat ou en cas de changement de Titulaire
Transmission du rapport de fin de prestation et restitution des badges, clés, registres et documents	X	X	X	X	5 jours ouvrés avant la fin du marché

L'exécution du marché donne lieu à l'organisation de différentes réunions entre le Pouvoir Adjudicateur et le **Titulaire**, selon une fréquence et un objectif défini, permettant d'assurer le bon pilotage des prestations, leur suivi qualitatif, ainsi que l'amélioration continue.

11.3.1 Réunions de lancement

Organisée à la suite de la notification du marché, ces réunions a pour objectif de cadrer la mise en œuvre des prestations. Sont abordés notamment :

- Lecture partagée des documents contractuels ;
- Élaboration et signature du plan de prévention ;
- Transmission de la liste des intervenants (identité, poste, qualifications, missions) ;
- Présentation de l'organisation type hebdomadaire ;
- Communication des contraintes d'exploitation (présentes et à venir) ;

- Validation des modèles de documents opérationnels (fiche d'intervention, rapport de fin de prise en charge, rapports périodiques) ;
- Recensement des équipements concernés ;
- Définition des modalités des rondes (nombre, fréquence, contenu) ;
- Élaboration des consignes.

Remarque : Le Pouvoir Adjudicateur peut organiser des réunions complémentaires durant cette phase de démarrage pour s'assurer de la bonne mise en place des moyens.

11.3.2 Réunion de fin de prise en charge

Un mois après la notification du marché, le Pouvoir Adjudicateur convoque une réunion au cours de laquelle le Titulaire présente :

- Les consignes établies ;
- L'organisation des rondes et du rondier ;
- Les outils de suivi et de traçabilité (rapports d'activité mensuels/annuels, indicateurs, etc.).

Les documents correspondants doivent être remis **au plus tard cinq (5) jours ouvrés avant la réunion**. Leur validation par le Pouvoir Adjudicateur est obligatoire. Tout manquement pourra faire l'objet de **pénalités** à compter de la date de cette réunion.

11.3.3 Réunions hebdomadaires (durant la pré-exploitation)

Durant la phase de pré-exploitation, des réunions hebdomadaires sont tenues entre l'interlocuteur du Titulaire et le responsable sécurité du Pouvoir Adjudicateur afin de :

- Vérifier la bonne appropriation du marché ;
- Contrôler la mise en œuvre opérationnelle (procédures, consignes, équipements, etc.).

11.3.4 Mise au point quotidienne

Chaque matin si possible, une mise au point interviendra afin que le chargé de sécurité du Pouvoir Adjudicateur soit informé des événements survenus dans la nuit précédente et sur les dernières 24 heures. A cette occasion, le Pouvoir Adjudicateur informe le coordinateur ou le chef d'équipe des événements exceptionnels à venir dans les 24 heures : visites, formations...

La mise au point pourra être faite par le chef d'équipe du PC de BARTHEs ou par le coordinateur suivant la disponibilité de l'un ou de l'autre.

11.3.5 Points journaliers

Des points de coordination sont organisés quotidiennement entre le ou les coordinateurs du Pouvoir Adjudicateur et le Titulaire afin de suivre l'activité en temps réel et ajuster les actions si nécessaire.

11.3.6 Réunions mensuelles

Organisées par le POUVOIR ADJUDICATEUR, ces réunions de suivi ont pour objet :

- Présentation et analyse du rapport mensuel d'activité ;
- Bilan sécurité (incidents, accidents, actions correctives) ;
- Retour sur les contrôles qualité réalisés ;
- Identification et traitement des éventuelles difficultés ;
- Assurer un suivi opérationnel régulier avec le Pouvoir Adjudicateur ;
- Présenter le rapport mensuel d'activité, en insistant sur les indicateurs de performance ;
- Suivi de la facturation mensuelle en fin de mois et de la totalité des prestations
- Traiter les points d'alerte ou de décision.

L'ordre du jour est proposé par le Titulaire au minimum 48 heures avant la réunion et validé par le Pouvoir Adjudicateur. Le Titulaire s'engage à :

- Vérifier la conformité des prestations au marché ;
- Traiter les éventuelles non-conformités et proposer des actions correctives (validées par écrit par les deux parties) ;
- Apporter les informations utiles au pilotage du service ;
- Proposer des délais de mise en œuvre adaptés.

Il peut également soumettre des actions de progrès, à travers des plans ciblant :

- La communication et l'image ;
- L'organisation ;
- Les protocoles et méthodes ;
- Les aspects techniques et sécuritaires ;
- Les relations humaines et l'innovation ;
- Contractuelle / facturation & suivi des incidents : mensuelle

11.3.7 Réunion annuelle

Une fois par an, le Pouvoir Adjudicateur organise une réunion de bilan stratégique. Le Titulaire y présente :

- Une mise à jour du plan de prévention ;
- La liste actualisée des intervenants par poste ;
- Le bilan des prestations réalisées depuis la dernière réunion, incluant les indicateurs qualité, les incidents et les actions correctives mises en œuvre ;
- Des propositions d'optimisation pour l'année à venir ;
- Les résultats des contrôles qualité, des audits internes et externes, ainsi que les mesures prises pour traiter les non-conformités ;
- L'état du parc matériel et des équipements, leur maintenance et les besoins éventuels de renouvellement ou d'amélioration ;
- Les plans de formation et de montée en compétences du personnel affecté aux prestations ;
- Les propositions d'amélioration des méthodes et processus de travail pour optimiser la qualité et l'efficacité des prestations ;
- Le suivi des actions décidées lors des précédentes réunions, avec indication des actions réalisées et des éventuels points en cours ;
- Tout autre élément jugé pertinent par le Titulaire ou le Pouvoir Adjudicateur pour la bonne exécution du marché.
-

Sont également discutées les pistes d'amélioration concernant :

- La qualité du service ;
- L'organisation opérationnelle ;
- Les aspects économiques, sociaux et sécuritaires.

Le Titulaire y présente les résultats issus de son **Plan de Progrès**.

Le Titulaire fournit, en amont de la réunion, un dossier de synthèse écrit regroupant l'ensemble des informations présentées, permettant une discussion constructive et un suivi précis des décisions prises.

11.3.8 Réunions exceptionnelles - Réunions non programmées

En cas de besoin, le Pouvoir Adjudicateur peut convoquer à tout moment une réunion exceptionnelle, notamment pour traiter un dysfonctionnement ou une défaillance dans l'exécution des prestations. La **présence du Titulaire est obligatoire**.

Les réunions mentionnées ci-dessous sont obligatoires pour le Titulaire. En cas d'absence ou de retard, le Titulaire s'expose à l'application de pénalités conformément aux dispositions du CCAP.

Des réunions qualité sont organisés en présence de tous les agents de sécurité 1 fois par semestre.

11.4 Rapports d'activité périodiques

Tous les rapports pour lesquels un de ces éléments est manquant n'est pas accepté, le rapport est alors considéré comme non restitué et est soumis aux pénalités sur les délais.

Pendant la période de prise en charge, le Titulaire propose au Pouvoir Adjudicateur, pour validation, la structure du rapport adaptée aux exigences et aux besoins, avec les indicateurs de performance adéquats.

Rapport mensuel d'activité

Le Titulaire transmet mensuellement au Pouvoir Adjudicateur, au plus tard avant le cinq (5) du mois suivant, un rapport synthétique d'activités lui permettant d'avoir une vision rapide de l'activité. Ce reporting aura la forme d'un tableau de bord et reprendra les indicateurs suivants :

- Les faits marquants sur la période,
- Les résultats qualitatifs des contrôles qualité (périodiques et aléatoires),
- Les demandes d'intervention du mois écoulé (en précisant les demandes en cours),
- La liste des actions correctives à mener, immédiates ou planifiées,
- Le planning de présence des intervenants ainsi que leurs qualifications,
- Les plannings d'exécution réels des interventions régulières,

Tout rapport pour lequel un de ces éléments serait manquant ne sera pas accepté, le rapport sera alors considéré comme non restitué et sera soumis aux pénalités sur les délais.

Pendant la période de prise en charge, le Titulaire propose au Pouvoir Adjudicateur, pour validation, la structure du rapport adaptée aux exigences et aux besoins, avec les indicateurs de performance adéquate.

A chaque réunion, le Titulaire établit un compte-rendu dans lequel sont consignés l'accord général des parties sur le compte-rendu précédent ainsi que les observations et réserves qu'il transmet au plus tard **7 jours calendaires** après la réunion.

11.5 Le suivi d'activité

11.5.1 Le reporting d'anomalies

Le Titulaire devra réaliser le reporting et la communication nécessaire lors de la détection d'anomalies. Cela comprend :

- L'appel du service pour les équipements techniques concernés,
- L'enregistrement des demandes d'intervention,
- Informer le client de toute anomalie pouvant impacter le fonctionnement du site.

11.5.2 Gestion des alarmes

Durant ses heures de présence sur le site, le Titulaire devra assurer la gestion des alarmes. Cela comprendra, à minima :

- La surveillance de l'ensemble des alarmes du site,
- La levée de doute et l'acquittement des alarmes SSI ou de sûreté,
- La transmission de l'information en cas d'alarme intempestive,
- Le contact du service d'astreinte ou de maintenance en cas d'alarme sur les équipements concernés.

Dans le cadre de sa mission, l'ensemble des alarmes qui se déclenchent durant ses heures de présence devront être listées et enregistrées sur la main courante électronique. Ce support sera validé lors de la réunion de lancement.

Le Titulaire doit disposer d'une structure permettant de répondre aux problèmes posés de jour comme de nuit quel que soit le jour de l'année.

11.5.3 Suivi des demandes d'intervention

La maîtrise du nombre de demandes d'intervention est un indicateur :

- De la qualité et de l'efficacité des interventions,
- Du niveau de réactivité et de compétence du Titulaire, ainsi que de son aptitude à la communication et à la pédagogie auprès des utilisateurs.

L'analyse des demandes d'interventions et du respect des délais est intégrée dans le rapport mensuel d'activités.

Il comprend :

- L'enregistrement de chaque demande d'intervention (nature, objet, date et heure, durée de l'intervention, opérations effectuées, matériels remplacés),

- Le suivi du nombre d'interventions par nature et la comparaison avec les objectifs,
- L'analyse des temps d'intervention et de remise en état.

Le Titulaire prévoit un point régulier avec le Pouvoir Adjudicateur ou son représentant pour lui transmettre l'ensemble de ces informations ;

11.6 Enregistrement de la prestation

Le Titulaire met en place et instruit tous les documents d'enregistrement imposés par la réglementation et applicables aux équipements couverts par le marché.

Sans être exhaustif, les documents concernés sont les suivants :

- Main courante permettant d'enregistrer les événements importants,
- Fiches techniques des matériels utilisés,
- Bons de livraison des consommables.

Le personnel du Titulaire doit impérativement émarger lors de sa prise de poste sur le cahier d'émargement de chaque site et sous contrôle du Titulaire. Le cahier d'émargement par site comprendra les éléments suivants

- « Nom », « Prénom », « Horaires », « Signature arrivée », « Signature départ »,
- Des lignes supplémentaires sans nom et prénom pour noter les remplaçants.

Le cahier d'émargement reste à tout moment à disposition du Pouvoir Adjudicateur.

11.7 Délais

11.7.1 Délais d'intervention pendant les heures de présence

Le Titulaire a en charge la prise en compte des alarmes incendie. Le délai de levée de doute est au maximum **5 – 10 minutes** (notamment pour éviter le déclenchement de l'évacuation d'un site).

11.7.2 Synthèse par type d'intervention

Type d'intervention	Responsable	Délai contractuel / cible	Niveau de criticité
Levée de doute (alarme incendie/intrusion)	Agent SSIAP / ADS	Immédiate (5-10 min max)	Critique
Incident majeur (incendie, intrusion, blessure...)	SSIAP / Coordinateur / PC Sécurité	Immédiate	Critique
Intervention technique critique	Agent technique / SSIAP	Sous 1 heure	Urgente
Intrusion hors horaires ouvrés	Agent d'astreinte / PC Sécurité	Sous 10 minutes	Critique
Appel assistance AFD immédiate	Chef de site	Sous 1 heure	Critique
Vérification anomalie non urgente	Chef d'équipe / SSIAP	Sous 24 à 48 h	Standard
Remplacement d'un équipement défectueux (dans le périmètre du Titulaire)	Titulaire / PC Sécurité	Sous 24 h	Standard

11.7.3 Synthèse des rapports à transmettre

Type de document / opération	Point de départ du délai	Délai maximum
Rapport avant une réunion	Date de la réunion	7 jours calendaires avant
Compte rendu après une réunion	Date de la réunion	7 jours calendaires après
Rapports ou bons d'intervention (prestations non quotidiennes ou non hebdomadaires)	Date de fin de l'opération	1 mois

Type de document / opération	Point de départ du délai	Délai maximum
Rapports de contrôle ou d'autocontrôle	Date du contrôle / auto-contrôle	7 jours calendaires
Document demandé par le Pouvoir Adjudicateur (rapport d'état, étude, devis, préconisation, etc.)	Réunion de demande ou réunion suivante	Délai fixé lors de cette réunion
Documents pour la réunion de fin de prise en charge	Date de la réunion	Remise 5 jours ouvrés avant
Rapport mensuel d'activité	Fin du mois concerné	Avant le 5 du mois suivant
Compte rendu de réunion (validation)	Après la réunion	10 jours calendaires maximum
Pré-exploitation (remise et mise en place des outils, consignes, circuits de rondes, PAQ, etc.)	Période du 19/12/2026 au 19/01/2027	Période globale d'un mois
Phase d'exploitation effective	À partir du 19/01/2027	Suivi régulier et livrables mensuels / annuels

11.7.4 Autres délais

Type de délai	Date de lancement du délai	Unité	Délai
Délai de remise de compte rendu après une réunion	Date de la réunion	Jour	7 jours calendaires
Délai de remise des rapports ou bons d'intervention correspondant à des prestations non quotidiennes et non hebdomadaires	Date de fin de l'opération	Mois	1
Délai de remise des rapports de contrôle ou d'autocontrôle	Date du contrôle ou de l'auto-contrôle	Jour	7 jours calendaires
Délai de remise de document ou intervention demandée par le Pouvoir Adjudicateur (rapport d'état, étude, devis, préconisation, etc.)	Date de la réunion de la demande ou de la réunion qui suit la demande	A fixer lors de la réunion qui suit la demande	

Tout retard dans la transmission d'un document, reporting ou d'un livrable entraînera l'application de pénalités conformément au CCAP.

11.8 Conditions d'exécution de la prestation

Il est **interdit** au Titulaire :

- D'intervenir sur les équipements techniques mis à sa disposition,
- D'utiliser les téléphones personnels, sauf cas exceptionnels et avec l'accord du Pouvoir Adjudicateur,
- D'effectuer des actions extraprofessionnelles de nature à provoquer des désordres (tenue de réunion, distribution de tracts, affichage, lacération d'affiches, manipulations injustifiées de machines, etc.),
- D'ouvrir les bureaux du personnel sans accord d'un responsable de l'AFD,
- De prendre les repas sur le poste de travail,
- De réagir en cas d'incident avec un usager ou un personnel. Les agents signaleront immédiatement tout incident au Pouvoir Adjudicateur, qui prendra les dispositions nécessaires.

12 PARTAGE DOCUMENTAIRE

Dans le cadre de l'exécution du présent marché, le Pouvoir Adjudicateur met à la disposition du Titulaire un espace numérique sécurisé via la plateforme Oodrive, destiné à centraliser l'ensemble des documents requis (plannings des agents, fiches de profil, diplômes, livrables contractuels, etc.).

Tous les éléments liés à l'exécution des prestations doivent y être déposés et tenus à jour.

En parallèle, le Titulaire peut également proposer un espace client sécurisé sur son propre intranet, accessible aux représentants désignés par le POUVOIR ADJUDICATEUR. Les identifiants d'accès sont nominatifs et confidentiels. Le Pouvoir Adjudicateur vérifie, dès la notification du marché, le niveau de sécurisation de cet outil ainsi que les modalités de gestion des accès et des mots de passe.

Au démarrage du marché, les documents techniques existants (DOE, DIUO, notices, etc.) sont remis au Titulaire. Une liste contradictoire est alors établie entre les parties ;

Tous les plans et documentations techniques liées au périmètre du marché seront mis à disposition du Titulaire à la prise d'effet du marché. Ces documents sont principalement :

- La sauvegarde de tout programme informatique, d'automatisme et/ou de régulation utilisés pour l'exploitation du site.
- La constitution du cahier de consignes correspondant à la gestion et à l'enlèvement des déchets.
- S'assurer de la constitution d'une copie complète du dossier technique ainsi réalisé, transmise pour archivage au Pouvoir Adjudicateur.
- La mise à jour des documents et plans dès que de besoin et/ou modification ainsi qu'après chaque constatation d'une erreur portée.
- La classification et le maintien ordonné de l'ensemble des documents dans une armoire à plans prévus à cet effet et sous la GED AFD.

Le Titulaire maintient à jour de manière informatique :

- La liste des documents fournis par le Pouvoir Adjudicateur.
- La liste des plans et documents à jour, incluant toutes les données afférentes (nomenclature, numéros, indices, date, format et autres) à partir de la liste suscitée.

Pour la mise à jour de ces documents, le Titulaire vérifiera la couverture technique des documents remis par rapport à l'objet du marché, analysera les carences éventuelles et les mises à jour nécessaires et transmettra au Pouvoir Adjudicateur l'ensemble de ces informations ainsi qu'une synthèse présentant la démarche qu'il pourrait envisager afin de constituer une base d'information exhaustive, à jour et informatisée.

Le Titulaire devra organiser et mettre en place, la gestion de l'ensemble des documents sur l'outil proposé par le Pouvoir Adjudicateur (GED de type dossier partagé).

Le Titulaire devra être force de proposition et d'amélioration pour cet outil.

Les informations recueillies ou établies pour le site par le Titulaire restent la propriété exclusive du Pouvoir Adjudicateur. Elles seront restituées intégralement et en état d'être exploitées quel que soit le motif de rupture de cessation ou de rupture du marché.

À la fin du marché, le Titulaire doit restituer l'ensemble de la documentation. En cas de perte ou de dégradation, il est tenu de reconstituer les pièces manquantes à ses frais.

Les prestations comprennent l'élaboration et la gestion des documents d'organisation et de suivi des prestations relatives au périmètre d'application du marché.

L'ensemble des informations est traité de manière informatique et est accessible à tout moment par le Pouvoir Adjudicateur.

Cette mise en œuvre comprend notamment les documents suivants :

- Documents « administratifs » :
 - Marché
 - Cahier du personnel (dont certificats d'aptitude professionnelle et médicale), liste des intervenants extérieurs, déclaration de sous-traitance (DC4), concernés et planification correspondante
 - Plan et procédures « QSE ».
 - Plan de prévention, PPSPS.

- Documents préparatoires à l'exécution des tâches (à vérifier mensuellement) :
 - Liste des accès, bureaux ou zones à accès limité et procédures correspondantes
 - Liste des besoins spécifiques en termes de continuité de service
 - Notices et procédures de suivis
 - Procédures suivant le déclenchement d'une alarme incendie, procédures associées à la sécurité des personnes (dont désincarcération) et des biens, ainsi que de la sûreté, plans de contournement, plans de secours et /ou repli, ...
 - Schémas et listes des origines des alimentations électriques associées aux équipements.
 - Nature des fluides et produits utilisés, ...
 - Fiches de relevés divers, notices et consignes de suivi des consommations en temps réel et différé, ...
 - Les programmes de rondes, d'essais et de contrôle périodiques
 - Etat du stock
- Documents techniques liés à l'organisation des prestations :
 - DOE, DIUO
 - Procès-verbaux (prise en charge des installations, réceptions diverses)
 - Rapports des organismes de contrôles, fiches d'essais
 - Cahiers de consignes
- Main courante informatique :
 - En complément du suivi des demandes d'intervention et de la GMAO inscrivant les interventions correctives techniques, une main courante complémentaire, formant le journal de bord du site, est instruite par le Titulaire. Elle permet le suivi au jour le jour des différents événements majeurs survenus et comprendra pour chaque compte-rendu au moins les informations suivantes :
 - La date et l'heure de l'événement, le nom, la qualité de l'intervenant,
 - Les prestations effectuées et leur objet, les anomalies rencontrées,
 - Les matériels concernés (défaillants, remplacés ou commandés),...
- Mensuellement, un bilan global sera établi à partir du décompte des actions entreprises et de leurs effets et servira à déterminer un indice de satisfaction
- Relevé des caractéristiques de fonctionnement :
 - Le Titulaire devant assurer un suivi régulier des paramètres réglés ainsi que du bon fonctionnement des équipements placés en stand-by, les paramètres intéressant la pérennité des équipements seront particulièrement surveillés et font l'objet de relevés de périodicité adaptée.

Ces documents restent la propriété exclusive du Pouvoir Adjudicateur et ne peuvent être utilisés par le Titulaire qu'à des fins strictement liées à l'exécution des prestations prévues dans le présent CCTP. Toute reproduction souhaitée par le Titulaire devra faire l'objet d'une information préalable ; les copies produites deviendront également la propriété du Pouvoir Adjudicateur à l'issue du marché.

Le Titulaire est par ailleurs chargé de maintenir à jour la documentation, notamment en cas de modifications des installations ou équipements résultant de ses interventions. Il doit signaler sans délai toute erreur constatée dans les documents mis à sa disposition, et procéder aux corrections nécessaires. En cas de manquement à cette obligation, des pénalités pourront être appliquées conformément au CCAP.

La gestion documentaire devra répondre aux exigences suivantes :

- Documents triés, identifiés, référencés et datés ;
- Format numérique exploitable, notamment en PDF et DWG.

La liste des documents attendus par phase, ainsi que ceux à tenir à jour et à transmettre, figure en annexe 5 « Liste des documents » et est fournie à titre indicatif.

13 ENGAGEMENT ENVIRONNEMENTAL ET SOCIÉTAL – DEMARCHE RSE

13.1 Certifications environnementales

Le projet Ilot A7A8a est guidé par une approche environnementale ambitieuse et pragmatique. Cet engagement se structure autour des labels et certifications environnementales suivantes :

- La certification HQE « NF Bâtiments Tertiaires – Démarche H.Q.E.® » Millésime 2015, délivrée par CERTIVEA. Cette certification sera assortie d'un « Passeport Bâtiment Durable » délivré par CERTIVEA au niveau « EXCELLENT » pour les bureaux en promotion, l'hôtel et les bureaux SNCF
- La Certification « BREEAM International 2016 » délivrée par le British Research Establishment, visée au niveau « EXCELLENT » pour les bureaux en promotion
- Le Label OSMOZ, délivré par CERTIVEA, pour les bureaux en promotion
- Le Label BÂTIMENT BIOSOURCE, délivré par CERTIVEA, pour les bureaux en promotion
- Le label Biodiversity Construction©, pour les bureaux en promotion et les commerces (hors GHV).

L'AFD s'est engagée à atteindre la certification HQE BD Phase Exploitation. Ainsi l'évaluation de la Qualité Environnementale en phase exploitation permettra de s'assurer que les exigences retenues au stade du programme, conception et de la réalisation de l'opération soient pérennisées dans le temps et permettent d'obtenir des résultats en phase d'exploitation du bâtiment.

Cette phase démarrera après la réception finale du bâtiment afin de pouvoir réaliser un suivi fin des performances environnementales.

- Le TITULAIRE doit réfléchir sur les fondements de sa politique de conduite des prestations pour respecter les exigences sur toute la durée du Marché et être force de propositions, dans le but d'améliorer les résultats obtenus en termes de confort pour les occupants, de respect des engagements environnementaux et sociétaux.
- Dans ce cadre, dès le démarrage du Marché, le TITULAIRE met en application une politique et des outils permettant de respecter l'ensemble des dispositions décrites ci-après.
- Le TITULAIRE participera à l'ensemble des comités et audit de certification, et transmettra l'ensemble des preuves au Pouvoir Adjudicateur ou à son représentant.
- Le Titulaire respectera les différents critères des référentiels qui peuvent le concerner et apportera l'ensemble des traçabilités associées (indicateurs spécifiques, reporting et documents d'exploitation). Il procédera à la mise à jour de la base documentaire mise en œuvre pour le suivi des démarches de certification.
- Le Titulaire s'engage donc à accompagner le Pouvoir Adjudicateur dans sa démarche et à appliquer ou faire appliquer les différentes dispositions environnementales validées.
- Le Titulaire doit également s'assurer, durant toute l'exécution du Marché, que les prestations qu'il réalise ne sont pas de nature à compromettre la performance ciblée dans la certification.
- Le TITULAIRE s'engage à accompagner et assister les auditeurs lors de leurs venues périodiques sur le site et à conseiller le Pouvoir Adjudicateur dans l'amélioration continue des démarches relatives au suivi des consommations énergétiques et à la gestion des déchets.

13.2 Démarche HQE

Le Titulaire devra fournir les éléments nécessaires à la demande du Pouvoir Adjudicateur.

13.3 Economie circulaire

Le volet économie circulaire concerne les aspects suivants :

Insertion sociale de personnes en situation de handicap, ESAT, chômeurs de longue durée, personnes en réinsertion professionnelle, jeunes sans qualification, apprentis, etc.

Le Titulaire définit le taux d'insertion et le nombre d'insertion annuel affectés au projet.

Montée en compétence du personnel affecté au marché. Formation par ETP hors habilitation.

Le Titulaire indique les formations suivies par son personnel affecté aux prestations ;

Soutien de l'emploi local (≤ 150 km)

Le Titulaire a recours à des prestataires locaux dans un rayon de 150 km autour du site.

Le Titulaire doit fournir la liste de ses prestataires avec leur localisation.

Soutien des filières locales : le Titulaire a recours à des matières premières ou valorise les déchets localement (≤ 150 km)

Le Titulaire indique le poids des déchets traités localement ET de matière première achetée localement.

Optimisation des déplacements des agents

Le Titulaire doit avoir le plus possible recours à des transports moins carbonés. Utilisation de modes de transport écoresponsables (véhicules électriques ou hybrides, vélos pour les petits périmètres, co-voiturage)

80% de prestataires doivent être situés dans la région pour limiter les transports.

Les équipements utilisés pour le gardiennage et la sécurité concourent à la réduction de l'empreinte carbone du Pouvoir Adjudicateur : utilisation de batteries rechargeables, technologies LED, équipements et matériaux issus du réemploi ou du recyclage. Une attention particulière sera portée à la prolongation de la durée de vie des équipements.

La gestion responsable des uniformes :

Les uniformes doivent être fabriqués à partir de textiles écoresponsables, tels que des fibres organiques (coton bio, lin) ou des matériaux recyclés (polyester recyclé).

Les tenues doivent être conçues pour être durables et résistantes (exemple : coutures renforcées, tissus résistants à l'usure...)

Exutoire durable des anciens uniformes : il est attendu du Titulaire qu'il établisse un système de collecte permettant aux employés de retourner leurs vêtements professionnels usagés afin de leur assurer une seconde vie (réemploi ou recyclage)

13.4 Déchets

Le Titulaire s'engage à limiter la production de déchets et à recycler les déchets.

Le Titulaire doit :

- Limiter le nombre de ses fournisseurs afin d'optimiser le conditionnement des produits commandés ;
- Le Titulaire se devra d'avoir plusieurs distributeurs et fournisseurs.
- Privilégier les commandes en quantité d'un même produit plutôt que des commandes à l'unité (en fonction des modes de conditionnement des fabricants) ;
- Sélectionner des fournisseurs et des fabricants ayant pris des engagements vis-à-vis du développement durable (certification ISO 14 001) ;
- Privilégier les produits recyclables et utiliser autant que possible des produits et consommables possédant l'Eco-label européen et/ou certifiés NF environnement ;
- Préférer commander des produits « sur mesure » pour éviter les chutes liées aux mises en œuvre sur le site.

Afin de garantir ces objectifs, le TITULAIRE doit mettre en place une procédure d'achat permettant d'assurer le respect systématique de la politique environnementale du Pouvoir Adjudicateur.

Le TITULAIRE tient une liste de ses fournisseurs à jour qui sera à la disposition du Pouvoir Adjudicateur et sur laquelle figureront les engagements ;

Le Titulaire doit avoir 80% de ses sous-traitants engagés dans une démarche environnementale.

Tri des déchets : Mise en place d'une procédure de gestion des déchets.

La procédure doit être transmise lors de la prise en charge.

Le Titulaire s'engage à respecter les procédures de tri sélectif et de recyclage des déchets mises en place par le Pouvoir Adjudicateur sur le site. A ce titre, le Titulaire a l'obligation de trier et dissocier les déchets liés à son activité.

Lorsque des conteneurs sont mis à disposition sur le site, le Titulaire assure l'acheminement et le chargement des déchets liés à son activité.

Les déchets, pour lesquels aucun conteneur spécifique n'est mis à disposition sur le site, devront être stockés et évacués par le Titulaire à ses frais. Un bordereau de suivi de déchets sera alors systématiquement remis au Pouvoir Adjudicateur.

Le Titulaire doit mettre en place une cartographie de la gestion des déchets qui indique pour chaque famille de déchets : les flux de déchets, les prestataires et la valorisation retenue.

Le Titulaire doit tenir un registre des déchets pour garantir la traçabilité des déchets de son activité. Toutes les fins d'années le TITULAIRE devra fournir le ou les certificats DEEE, D3E ou PEEFV.

13.5 Gestion des énergies et des fluides

Le Titulaire s'engage à :

- Ne pas gaspiller l'eau ;
- Ne pas déverser de produits nocifs pour l'environnement à l'égout ;
- Protéger les sols extérieurs lors de ses interventions afin d'éviter une pollution des sols.
- Économiser l'électricité.

Sensibilisation continue : intégration d'un module de formation sur les bonnes pratiques environnementales dans le plan de formation des agents.

13.6 Confort acoustique

Le Titulaire s'engage à limiter au maximum les nuisances sonores liées à son activité.

Les prestations spécifiques génératrices de bruits importants devront être réalisées en dehors des horaires de bureau et sans supplément de prix, en coordination avec le Pouvoir Adjudicateur.

13.7 Confort olfactif

Le Titulaire s'engage à proscrire tous les produits dégageant de fortes odeurs.

Les opérations génératrices d'odeurs nauséabondes devront être réalisées en dehors des heures ouvrées et sans supplément de prix, en coordination avec le Pouvoir Adjudicateur.

13.8 Rapport RSE

Le Pouvoir Adjudicateur est particulièrement attaché au respect des principes du développement durable et souhaite la plus grande vigilance du Titulaire au regard des principes de Responsabilité

Sociale de l'Entreprise (certifications SA 8000- politique sociale, ISO 9001- qualité et ISO 14001- environnement).

Le Titulaire peut notamment s'appuyer sur les principes énoncés dans les documents de référence suivants :

- Déclaration de performance extra-financière établie selon la Directive NFRD si le soumissionnaire y est soumis
- Code RSE de la profession
- Principes d'ISO 26000
- Global Reporting Initiative » (GRI), créé en 1997
- Global Compact de l'ONU (2000)
- Principes directeurs de l'OCDE (révisés en 2000)
- Agenda de Rio (1992).

Dans ce cadre le Titulaire veille à respecter les principes suivants :

- Favoriser la formation du personnel, l'aménagement du travail, l'insertion des Personnes en difficultés, etc...
- Respecter les conditions et horaires de travail mentionnés dans le code du travail,
- Respecter l'environnement en prévoyant des mesures particulières pour limiter la pollution et diminuer son impact sur le changement climatique (réduction des émissions carbone et/ou des consommations

- d'énergie),
- Respecter les sous-traitants par le biais des délais de règlement, de la mise en place de partenariats et de mesures de contrôle des sous-traitants en particulier sur les conditions d'emploi et l'environnement

Le Candidat décrira succinctement dans son mémoire technique les mesures prises s'appliquant à la prestation, ainsi que les indicateurs utilisés pour les suivre.

Durant toute l'exécution des prestations du marché, le prestataire devra répondre à toute demande de l'AFD relative à la mise en œuvre de cette spécification technique, en particulier lors de la réunion annuelle.

Le Titulaire doit produire un rapport annuel RSE qui permet de contrôler au travers de la présentation de tableaux de suivi et des différents indicateurs l'engagement environnemental et sociétal et d'en mesurer la conformité par rapport aux objectifs fixés au marché.

Ces documents sont mis à jour annuellement.

Tout manquement contractuel, RSE ou qualité entraînera l'application des pénalités prévues dans les dispositions du CCAP.

14 PENALITES

Les pénalités s'appliquent sur la base d'un constat contradictoire effectué entre le Pouvoir Adjudicateur et le Titulaire, sans qu'il soit nécessaire de procéder à une mise en demeure. Un constat doit être factuel. En l'absence de preuve matérielle ou de désaccord, le Pouvoir Adjudicateur devra formuler ou reformuler une méthode et des indicateurs de contrôles susceptibles d'être vérifiés factuellement. Ceux-ci seront soumis à validation au Titulaire et deviendront actifs de fait.

En cas de non-respect par le Titulaire de ses engagements et obligations contractuels des pénalités sont applicables de plein droit.

Les pénalités sont encourues du simple fait de la constatation par le Pouvoir Adjudicateur du non-respect par le Titulaire de ses engagements et obligations contractuels.

Les modalités d'applications des pénalités sont définies dans le CCAP.

GLOSSAIRE – MARCHE SECURITE & GARDIENNAGE AFD

AFD	Agence Française de Développement, établissement public industriel et commercial chargé du financement de projets de développement.
AMO	Assistance à Maîtrise d’Ouvrage : prestataire qui accompagne le maître d’ouvrage dans le suivi technique et administratif du projet.
APSAD	Règles techniques de prévention et protection incendie éditées par le CNPP (Centre National de Prévention et de Protection).
Agent SSIAP	Agent qualifié en sécurité incendie et assistance aux personnes.
Agent de Livraison (ADL)	Agent formé spécifiquement à la gestion et sécurisation des opérations de livraison sur site.
ADS (Agent de Sécurité)	Salarié d’une entreprise de sécurité privée, Titulaire d’une carte professionnelle délivrée par le CNAPS, chargé des missions de surveillance, gardiennage et sûreté.
Bon de commande	Document déclenchant une prestation ponctuelle ou exceptionnelle.
Carte Professionnelle	Autorisation obligatoire délivrée par le CNAPS pour exercer une activité de sécurité privée (gardiennage, surveillance, sûreté).
CNAPS	Conseil National des Activités Privées de Sécurité, autorité de régulation et de contrôle des activités de sécurité privée.
Code du Travail	Ensemble des dispositions légales et réglementaires encadrant les conditions de travail, applicable aux zones non ERP.
Confort acoustique / olfactif	Critères de qualité environnementale liés au bien-être des occupants.
Contrôle d’accès	Système de gestion des entrées et sorties par badges ou dispositifs électroniques.
Délais d’intervention	Temps maximal prévu pour l’intervention des agents en cas d’incident.
ERP (Établissement Recevant du Public)	Bâtiment ou local accueillant du public extérieur, classé par type et catégorie selon l’activité et la capacité d’accueil.
Économie circulaire	Approche visant à limiter les déchets et optimiser la réutilisation des ressources.
Formation Handicap	Attestation obligatoire pour les agents en contact avec le public, garantissant un accueil adapté des personnes en situation de handicap.
HQE (Haute Qualité Environnementale)	Certification visant à réduire l’impact environnemental des bâtiments.
Levée de doute	Vérification de la réalité d’une alarme ou suspicion d’intrusion avant déclenchement des mesures de sécurité.
Loi n°2015-988	Ratification de l’ordonnance 2014-1090, intégrant l’obligation handicap dans la réglementation.
MS 46 / MS 48 / MS 50	Articles de l’arrêté du 11 décembre 2009 relatifs à la composition, formation et qualification du personnel de sécurité incendie.
Ordonnance n°2014-1090	Texte imposant la formation obligatoire à l’accueil des personnes handicapées dans les ERP.
PAQ (Plan Assurance Qualité)	Document définissant les procédures de contrôle et de suivi de la prestation.
PC Sécurité	Poste centralisé de sécurité incendie, supervisant SSI et alarmes.
PC Sûreté	Poste centralisé de supervision sûreté (vidéoprotection, intrusion, contrôle d’accès).
Pénalités	Sanctions financières en cas de non-respect des obligations contractuelles.
Pouvoir Adjudicateur	L’AFD, en tant que maître d’ouvrage ou son représentant et responsable du marché
Rapport RSE	Document annuel présentant les actions sociétales et environnementales du Titulaire.
Registre de sécurité	Document consignait les contrôles, vérifications et incidents liés à la sécurité incendie.
Reporting	Transmission régulière des informations sur les anomalies, alarmes et activités.
RGPD	Règlement Général sur la Protection des Données (UE 2016/679), encadrant le traitement des données personnelles.

Ronde	Parcours de surveillance effectué par un agent selon une fréquence définie (systématique ou exceptionnelle).
RSE (Responsabilité Sociétale des Entreprises)	Démarche intégrant des engagements environnementaux, sociaux et éthiques dans l'exécution du marché.
SSI (Système de Sécurité Incendie)	Ensemble des dispositifs de détection, alarme et mise en sécurité incendie.
Titulaire	Entreprise adjudicataire du marché, responsable de l'exécution des prestations.
Vidéoprotection	Ensemble des dispositifs de surveillance par caméras, utilisés pour la sûreté et la prévention des

15 ANNEXE :

- Annexe 1 – Périmètre INDIGO
- Annexe 2 – Proposition de l'organigramme Gardiennage
- Annexe 3 – Plans de repérage et divers
- Annexe 4 – Notice de sécurité générale
- Annexe 5 – Documents demandés par phase
- Annexe 6_Indicateurs de performance