

Pouvoir adjudicateur

Caisse d'allocations familiales du Val-de-Marne

2 Voie Félix Eboué

94000 Créteil

Organisme de droit privé chargé d'une mission de service public

Marché n° 26-05

Prestations de gardiennage, d'accueil et de surveillance des locaux de la Caf du Val- de-Marne

Procédure et type de marché

Marché à procédure adaptée passée en application des articles L.2123-1 et R. 2123-1 et suivants du code de la commande publique.

Accord-cadre mono-attributaire à prix mixtes.

Table des matières

Article 1. OBJET DU MARCHE _____	4
Article 2. NATURE ET ETENDUE DES PRESTATIONS _____	4
Article 3. MODALITES D'EXECUTION DES PRESTATIONS _____	4
3.1 ACCUEIL DU PUBLIC, FILTRAGE DES ENTREES ET ACCUEIL DES VISITEURS EXTERIEURS _____	4
3.2 Surveillance, gardiennage et politique de prévention des risques _____	5
3.3 TELESURVEILLANCE DES SITES _____	5
3.3.1. INFORMATIONS A TRAITER _____	6
3.3.2. CONSIGNES A APPLIQUER _____	6
3.3.3. RESPONSABLES DESIGNES DE LA CAISSE D'ALLOCATIONS FAMILIALES DU VAL DE MARNE _____	7
3.4 ASSISTANCE A LA TELESURVEILLANCE _____	7
3.5 REGISTRE - MAIN COURANTE _____	8
3.6 LE SYSTEME D'ALARME _____	8
3.7 GESTION DES DYSFONCTIONNEMENTS, DES PANNES ET INCIDENTS TECHNIQUES _____	9
3.8 PLAN DE PREVENTION _____	9
3.9 LES CLES, LES BADGES, LES CODES D'ACCES ET LES NUMEROS DE TELEPHONE _____	9
3.9.1. LES CLEFS ET LES BADGES D'ACCES _____	9
3.9.2. LES CODES D'ACCES ET NUMEROS DE TELEPHONE _____	9
Article 4. ABSENCES ET GREVES _____	10
Article 5. JUSTIFICATIFS DE QUALIFICATION _____	10
Article 6. TENUE, COMPORTEMENT, HORAIRES ET PRESCRIPTIONS PARTICULIERES _____	10
6.1 TENUE DES AGENTS ET CARTE PROFESSIONNELLE _____	10
6.2 COMPORTEMENT _____	11
6.3 DISPOSITIONS PARTICULIERES : LES HORAIRES _____	11
6.4 LOCAL ET EQUIPEMENT MIS A LA DISPOSITION PAR LA CAF DU VAL DE MARNE _____	11
6.5 NETTOYAGE ET ENTRETIEN DU LOCAL MIS A DISPOSITION PAR LA CAF DU VAL DE MARNE _____	12
6.6 RECUSATION DE PERSONNEL _____	12
Article 7. RESPECT DES CONSIGNES, INFORMATION ET FORMATION DES AGENTS PAR LE TITULAIRE _____	12
7.1 CONNAISSANCE DES LIEUX, INFORMATION ET FORMATION DES AGENTS _____	12
7.2 RESPECT DES CONSIGNES PARTICULIERES _____	13
7.3 RESPECT DES CONSIGNES – ENREGISTREMENT DE CES DERNIERES _____	13

Article 8. INTERLOCUTEURS, REFERRENTS POUR LE SUIVI D'EXECUTION	13
Article 9. CONTROLE QUALITE	13
9.1 INTERLOCUTEUR CONTROLE QUALITE	13
9.2 MODALITES ET PERIODICITE DU CONTROLE QUALITE	14
Article 10. DISPOSITIONS SPECIFIQUES A CHAQUE SITE POUR LES PRESTATIONS REGULIERES	14
10.1 « IMMEUBLE DE CRETEIL »	15
10.1.1. DESCRIPTION DU SITE	15
10.1.2. EQUIPEMENTS DES SYSTEMES DE TELESURVEILLANCE	15
10.1.3. NATURE DES PRESTATIONS	15
10.1.4. AMPLITUDE DES HORAIRES POUR LES PRESTATIONS DE GARDIENNAGE, DE SURVEILLANCE, D'ACCUEIL DU PUBLIC, DE FILTRAGE DES ENTREES, ET D'ACCUEIL DES VISITEURS EXTERIEURS	15
10.1.5. MODIFICATION D'AMPLITUDE	16
10.1.6. DESCRIPTIF DES TACHES	16
10.2 « IMMEUBLE DE CHAMPIGNY SUR MARNE »	17
10.2.1. DESCRIPTION DU SITE	17
10.2.2. EQUIPEMENT DU SYSTEME DE TELESURVEILLANCE	17
10.2.3. NATURE DES PRESTATIONS	18
10.2.4. AMPLITUDE DES HORAIRES POUR LES PRESTATIONS DE GARDIENNAGE, DE SURVEILLANCE, D'ACCUEIL DU PUBLIC, DE FILTRAGE DES ENTREES, ET D'ACCUEIL DES VISITEURS EXTERIEURS	18
10.2.5. MODIFICATION D'AMPLITUDE	18
10.2.6. DESCRIPTIF DES TACHES	19
10.3 « IMMEUBLE D'ORLY »	20
10.3.1. DESCRIPTION DU SITE	20
10.3.2. EQUIPEMENT DU SYSTEME DE TELESURVEILLANCE	20
10.3.3. NATURE DES PRESTATIONS	20
10.3.4. AMPLITUDE DES JOURS ET DES HORAIRES POUR LES PRESTATIONS DE GARDIENNAGE, DE SURVEILLANCE, D'ACCUEIL DU PUBLIC, DU FILTRAGE DES ENTREES	21
10.3.5. MODIFICATIONS D'AMPLITUDE	21
10.3.6. DESCRIPTIF DES TACHES	21
Article 11. LISTE DES LOCAUX POUR LES PRESTATIONS A LA DEMANDE	22
Article 12. ANNEXE AU CCTP : ESTIMATION (NON CONTRACTUELLE) DU VOLUME D'HEURES DE GARDIENNAGE ET DE SURVEILLANCE DES LOCAUX DE LA CAF DU VAL DE MARNE	22

Article 1. OBJET DU MARCHÉ

Les dispositions du présent Cahier des Clauses Techniques Particulières (C.C.T.P) ont pour objet de définir les conditions d'exécution des prestations de gardiennage, d'accueil, de surveillance et de télésurveillance des locaux du pouvoir adjudicateur implantés dans le département du Val-de-Marne.

La description des prestations et leurs spécificités techniques sont indiquées ci-après.

Il est précisé que le Titulaire du marché est soumis, en permanence, à une obligation de résultat.

Article 2. NATURE ET ETENDUE DES PRESTATIONS

Comme évoqué au sein du ccap, le présent marché, à prix mixte, se subdivise en prestations régulières et ponctuelles, sur la base de prix forfaitaires et unitaires (comme spécifiés à l'acte d'engagement).

Les prestations forfaitaires de gardiennage comprennent la surveillance, la télésurveillance, l'assistance à la télésurveillance, la ronde, l'ouverture de l'accueil au public, le filtrage des entrées, l'accueil du public et des visiteurs extérieurs sur l'ensemble des sites décrit ci-après. Elles sont plus amplement détaillées à l'article suivant ainsi qu'à l'article 9 du présent document pour les horaires et prestations propres à chacun des sites.

Les prestations complémentaires sont quant à elles destinées à répondre aux besoins ponctuels de la CAF du Val de Marne qui pourra ainsi adresser au titulaire un bon de commande/order de service définissant la date, la durée, le lieu de l'intervention et la nature des prestations à exécuter pour des locaux appartenant ou utilisés par la CAF et situés dans les lieux mentionnés par l'article 11 du présent CCTP, ce à toute heure de jour et de nuit ; 365 jours sur 365 jours.

Ces prestations feront l'objet d'un bon de commande émis dans le cadre du présent marché après accord des parties sur la consistance, la fréquence et la rémunération correspondante (le titulaire doit impérativement confirmer par mail la bonne prise en compte de la commande).

Concrètement ses prestations s'entendent par la mise à disposition de personnel de gardiennage et de surveillance pour effectuer notamment : L'ouverture des sites, l'accueil du public, le filtrage des entrées, la surveillance des guichets d'accueil du public et la fermeture des sites ainsi que la surveillance et le gardiennage des immeubles à toute heure de jour et de nuit, 365 jours sur 365 jours.

L'objectif général de ces deux catégories de prestations est donc d'assurer : l'accès aux locaux de l'organisme, de prévenir, d'intervenir, de contrôler toute entrée, d'accueillir et de renseigner, ceci afin d'assurer une sécurité optimale des personnes et des biens conformément avec la réglementation propre aux prestations objet du marché.

Article 3. MODALITES D'EXECUTION DES PRESTATIONS

3.1 ACCUEIL DU PUBLIC, FILTRAGE DES ENTREES ET ACCUEIL DES VISITEURS EXTERIEURS

Ces prestations sont décrites par site à l'article 10 du présent CCTP.

L'agent de sécurité mis à disposition par le candidat doit assurer l'ouverture du site, l'accueil du public, le filtrage des entrées, la surveillance des guichets et box de la ligne du public sur chacun des sites aux heures

d'ouverture au public mentionnées aux dispositions spécifiques de chacun des sites (article 9). Il contrôle les identités en veillant à prévenir toute situation conflictuelle.

Il est impératif que ces prestations respectent la continuité de service y compris aux heures de pause déjeuner entre 12h00 et 14h00 (comme spécifié à l'acte d'engagement).

Il appartient d'indiquer toutes difficultés rencontrées auprès du responsable du département de l'administration générale (DAG)

L'agent mis à disposition doit avoir la maîtrise de ce type de prestations. En effet, l'agent doit avoir la capacité de s'adapter à toute situation particulière, ce qui implique une aptitude à la maîtrise de soi, à la négociation et une parfaite connaissance de la configuration des lieux pour gérer les éventuels conflits.

Surveillance et gardiennage

Le dispositif et l'organisation mis en place dans le cadre de cette prestation de surveillance et de gardiennage devront démontrer une certaine aptitude à neutraliser les risques inhérents à une situation donnée en fonction de leur gravité, leur fréquence et leur évolution.

Les acteurs de cette fonction devront donc disposer de sang-froid, de capacité physiques et psychologiques, de pouvoir de réaction, et de dissuasion, mais aussi d'aptitudes et de compétences éprouvées et confirmées face à toutes ces situations à risques.

3.2 Surveillance, gardiennage et politique de prévention des risques

L'agent de sécurité mis à disposition devra connaître et maîtriser les différents systèmes d'alarme incendie, anti-intrusion et de télésurveillance. Ces prestations sont décrites à l'article 9 du présent CCTP pour chacun des sites.

Par ailleurs, chaque agent doit connaître, respecter, appliquer et faire respecter le règlement et les consignes de la CAFVM.

Le titulaire doit s'organiser pour que les agents de sécurité positionnés et présents sur les sites de Créteil, de Champigny et d'Orly au niveau du pc sécurité et assurant les missions d'ouverture ou de fermeture des sites soient titulaires de l'habilitation SSIAP 1 en cours de validité.

Il est spécifié que dans le cadre de la politique de prévention des risques, les agents sont appelés à participer aux exercices d'évacuation des locaux quelque en soit la nature.

Ils participent impérativement à l'organisation de l'évacuation des locaux en cas d'alerte.

Le titulaire devra équiper obligatoirement les agents de sécurité intervenant seuls, notamment lors des rondes et lors des opérations d'ouverture et de fermeture des sites, d'un dispositif de Protection des travailleurs Isolés (PTI). Ce dispositif devra être opérationnel en permanence pendant les périodes concernés et ne donnera lieu à aucune facturation complémentaire.

3.3 TELESURVEILLANCE DES SITES

Cette prestation de télésurveillance consiste en :

- La mise en place, aux frais du Titulaire, du raccordement entre le système de télésurveillance de chaque site concerné et la centrale de réception du Titulaire,

- La transmission des données entre les sites concernés et la centrale de réception de la société de télésurveillance (frais à la charge de la CAFVM),
- La gestion et l'exploitation pertinentes des informations et des alarmes provenant des sites télé surveillés,

Cette prestation s'entend 24h/24h et 365 jours/365 jours hors horaire d'ouverture. Le titulaire aura lors de la visite obligatoire, préalable à la souscription de l'offre, vérifié la compatibilité technique des systèmes en place avec ses propres dispositifs. Le titulaire ne pourra prétendre à aucune méconnaissance des sites et donc à aucun frais supplémentaire sur ce point. Dans le même sens, l'absence de vérification du titulaire au moment de la visite implique la prise en charge, de tous frais afférents, aucune réclamation ne sera appréciée de la part de la Caf du Val de Marne sur ce point.

3.3.1. INFORMATIONS A TRAITER

Les informations à traiter résultent des données et signaux émis par :

- La réception des alarmes,
- L'alarme intrusion,
- L'alarme technique,
- La mise en service,
- Le contrôle des mises en service,
- Le contrôle des mises hors service,
- Le contrôle cyclique journalier par tests du bon fonctionnement du transmetteur,
- Le défaut secteur et/ou batterie,
- L'analyse des informations reçues ou manquantes,
- L'application des consignes.

3.3.2. CONSIGNES A APPLIQUER

Les consignes à appliquer doivent être connues, respectées et mise en œuvre par les agents de sécurité. Elles sont décrites ci-dessous et se déclinent dans l'ordre suivant :

- **EN CAS D'ALARME INTRUSION**
 - Appel téléphonique sur place.
 - Intervention de la société sur site en moins de 60 minutes pour effectuer une levée de doute en effectuant une ronde à l'intérieur du site.
 - Selon la situation : appel téléphonique aux services publics de gendarmerie, de police et/ou de pompiers.
 - Appel téléphonique aux responsables désignés de la CAFVM.
- **EN CAS D'ALARME SUR SECTEUR ET/OU BATTERIE**
 - Appel téléphonique sur place.
 - Intervention de la Société sur site en moins de 60 minutes pour effectuer une levée de doute en effectuant une ronde à l'intérieur du site.
 - Selon la situation : appel téléphonique aux services publics de gendarmerie, de police et/ou de pompiers.
 - Appel téléphonique aux responsables désignés de la CAFVM
- **EN CAS DE DEFAUT DE MISE EN SERVICE**
 - Appel téléphonique sur place.

- Intervention de la Société sur site en moins de 60 minutes pour effectuer une levée de doute en effectuant une ronde à l'intérieur du site.
- Appel téléphonique aux responsables désignés de la CAFVM
- **EN CAS DE DEFAUT DE TESTS CYCLIQUES ET/OU D'ANOMALIES**
 - Appel téléphonique sur place.
 - Intervention de la Société sur site en moins de 60 minutes pour effectuer une levée de doute en effectuant une ronde à l'intérieur du site.
 - Appel téléphonique aux responsables désignés de la CAFVM

3.3.3. RESPONSABLES DESIGNES DE LA CAISSE D'ALLOCATIONS FAMILIALES DU VAL DE MARNE

Pour chacun des sites, les coordonnées des responsables désignés de la CAFVM ainsi que l'ordre de priorité des appels seront communiquées à la société attributaire lors de sa prise de fonction.

3.4 ASSISTANCE A LA TELESURVEILLANCE

La prestation d'assistance à la télésurveillance implique l'intervention physique d'un agent de la société retenue. La société doit avoir un personnel qualifié pouvant intervenir à tout moment. Après signalement de la télésurveillance, la société devra intervenir en moins de 60 minutes pour effectuer une levée de doute.

▪ **CONDITIONS D'INTERVENTION ET CONSIGNES A APPLIQUER**

En cas d'intervention, l'agent dépêché devra suivre sa procédure d'inspection mais à minima :

- Effectuer une inspection visuelle extérieure et intérieure.
- Prendre les dispositions adaptées, y compris les dispositions d'urgence qu'il juge nécessaire.
- Pénétrer sur le site surveillé pour une analyse plus approfondie de l'événement.
- Si nécessaire, aider et faciliter l'intervention des Services Publics.
- Consigner impérativement ses constatations et ses démarches, voire expliquer les raisons de l'anomalie ou du déclenchement de l'alarme, sur le registre réservé à cet effet et présent sur chaque site.
- Appel téléphonique aux responsables désignés de la CAFVM

Parmi les dispositions éventuelles à prendre, selon la nature de l'incident, figurent :

- La remise en veille détection ou
- la ronde extérieure et intérieure ou
- la mise en place d'un agent de sécurité après confirmation par un responsable de la CAFVM et en cas d'indisponibilité de ce dernier : la mise en place automatique ou :
- la mise en place de rondes régulières après confirmation auprès d'un responsable de la CAFVM et en cas d'indisponibilité de ce dernier : la mise en place automatique.

Il est rappelé que, dans le cadre de la prévention des risques liés aux dégâts des eaux sur les sites de la Caf du Val de Marne, le titulaire devra dans le cadre de ses rondes journalières, opérer des points de contrôle sur des zones particulières définies par l'organisme.

3.5 **REGISTRE - MAIN COURANTE**

Sur chaque site, un registre (main courante) est mis à la disposition de l'agent de sécurité.

Chaque agent chargé du gardiennage et de la surveillance des locaux est tenu impérativement de le signer en y indiquant son nom et l'heure, tant à sa prise de poste qu'à son départ.

La main courante devra être l'image exhaustive des événements survenus durant la prise de poste.

Tout événement ou incident devra y être consigné au moment des faits. Pour chaque événement pris en compte, la main courante devra transcrire les circonstances de cet événement, toutes les actions menées par l'agent de sécurité ainsi que les suites données à ces actions et ceci avec un maximum de clarté et de précision. La main courante devra être claire, lisible et correctement rédigée en français. Chaque entrée sur la main courante sera datée et attribuée sans équivoque à l'agent de sécurité ayant saisi ou modifié l'information.

La totalité des informations saisies sur cette main courante reste la propriété de la Caf du Val de Marne. Le prestataire prendra toutes les dispositions nécessaires pour garantir la confidentialité, la disponibilité et l'intégrité de toutes ces informations. Sauf accord préalable de la Caf du Val de Marne, ces informations ne quitteront pas le site. Le défaut de compte rendu sera considéré comme une exécution défectueuse de la prestation.

Chaque agent chargé d'effectuer une ronde doit en effectuer le rapport sur le registre.
Il prendra toutes dispositions pour que les mesures nécessaires soient prises le cas échéant.

Par ailleurs, toutes consignes supplémentaires compatibles avec leurs missions pourront être données en cours de marché par le responsable du Département administration générale de la C.A.F du Val de Marne. Elles feront l'objet d'une mention particulière sur le registre.

Sur ce même registre, les agents de l'assistance à la télésurveillance dépêchés sur les sites y consigneront impérativement les événements constatés, leurs démarches et toute précision utile relative à l'événement et aux mesures appliquées.

Ces nécessités impliquent que chaque agent de sécurité s'exprime, lise et écrive correctement le français.

3.6 **LE SYSTEME D'ALARME**

Les prestations demandées nécessitent une bonne connaissance des tableaux d'alarme et de leur utilisation (alarmes anti-intrusion et alarmes techniques). Chaque agent doit être en mesure d'assurer la mise en marche du système d'alarme et sa désactivation.

De même, il importe que l'agent chargé du gardiennage et de la surveillance des locaux, ait la capacité de gérer correctement une situation de déclenchement d'alarme. Il doit la localiser et en vérifier les raisons exactes. Au regard du constat, l'agent devra agir efficacement conformément à ses compétences professionnelles en appliquant strictement les consignes générales et/ou particulières qui lui ont été remises.

Quant à la télésurveillance, la société attributaire est tenue de conserver les listings informatiques gérés par les centrales de chaque site, pendant une année.
Elle doit, à la demande de la C.A.F. du Val de Marne, lui fournir, dans les 2 jours qui suivent sa réclamation, la copie des justificatifs demandés.

3.7 GESTION DES DYSFONCTIONNEMENTS, DES PANNES ET INCIDENTS TECHNIQUES

Après identification de problèmes techniques (absence d'éclairage, de tension, de liaison téléphonique, fuite d'eau, panne de chauffage, inondation ...), l'agent de sécurité en poste devra contacter immédiatement le responsable du Département de l'Administration Générale et assurer la consignation chronologique des faits sur la main courante afin d'en assurer la traçabilité.

3.8 PLAN DE PREVENTION

Un plan de prévention sera rédigé et signé par le prestataire et la Caf du val de Marne pour chacun des sites de l'organisme au moment du démarrage du marché. Ce plan devra être strictement respecté. Il sera actualisé à chaque date anniversaire du marché.

3.9 LES CLES, LES BADGES, LES CODES D'ACCES ET LES NUMEROS DE TELEPHONE

3.9.1. LES CLEFS ET LES BADGES D'ACCES

La société a, sous sa responsabilité, la garde des clefs et des badges qui lui sont confiés par la CAFVM contre remise d'une attestation de « Remise des Clefs et Badges au Personnel », complétée, datée et signée.

La société ne doit en aucun cas :

- Effectuer ou faire effectuer de copie des clefs confiées.
- Remettre les clefs ou les badges confiés à un tiers.

Selon les sites des clefs et/ou des badges d'accès sont mis à disposition des agents de sécurité pour l'accomplissement strict de leurs missions. Les agents du titulaire en ont l'entière responsabilité.

En cas de perte ou de vol d'une clef et/ou d'un badge d'accès fournis par la caf du val de Marne, le titulaire s'engage à :

- Avertir immédiatement la caf du Val de Marne.
- Signaler aux Services de Police ou de Gendarmerie, la perte ou le vol. Une copie du récépissé de déclaration sera adressée au Service Marchés de la caf du Val de Marne.
- Avoir à sa charge les coûts induits de la perte ou du vol.
- En fin de marché, de bail ou de convention d'occupation, ou en cas de résiliation du marché, le titulaire devra impérativement remettre à la personne habilitée de l'organisme contractant les clés et les badges confiés initialement. Faute de remettre immédiatement les clefs et les badges confiés, la Caf du Val-de-Marne remplace les serrures et autres moyens de fermeture aux frais du titulaire.
- Toute perte ou vol entraînera le remplacement et fera l'objet d'une facturation au titulaire, au tarif en vigueur.

3.9.2. LES CODES D'ACCES ET NUMEROS DE TELEPHONE

A sa prise de fonction, la caf du Val de Marne communique à la société attributaire les codes d'accès et numéros de téléphone nécessaires à l'exercice de ses prestations.

La société est tenue de ne pas divulguer ces codes et numéros à des tiers, et en tout état de cause, de ne les communiquer qu'à (aux) agent(s) assurant l'exécution des prestations de gardiennage de surveillance et de rondes.

Article 4. ABSENCES ET GREVES

Le Titulaire doit disposer d'une permanence 24h/24h, sans répondeur incluant un personnel de réserve disponible afin de remplacer l'agent de gardiennage et de surveillance défaillant à la prise de service et ce dans un délai d'une (1) heure maximum après l'appel.

En cas de grève de transport, la société attributaire fait son affaire personnelle de la prise de fonction et du rapatriement de ses agents et ce, sans supplément de prix.

Article 5. JUSTIFICATIFS DE QUALIFICATION

Selon la nature de la prestation et leur site d'affectation, les agents mis à disposition de l'Organisme Contractant, doivent être classés conformément à la Convention Collective Nationale des Entreprises de Prévention et de Sécurité et les réglementations affiliées.

Au-delà des formations initiales de base définies et requises dans les conventions collectives des agents de surveillance et de gardiennage, les personnels affectés à la mission devront posséder les qualifications suivantes :

- Certificat de qualification professionnelle des agents de prévention et de sécurité,
- Habilitation électrique H0/BO,
- Certificat de sauveteur secouriste,
- L'attestation de qualification professionnelle telle que prévue à la Convention Collective Nationale des Entreprises de Prévention et de Sécurité (agent de surveillance ERP1 avec la maîtrise de la langue française : écrite et parlée),
- Le certificat de formation de secourisme (AFPS, SST, etc.).

Le titulaire devra fournir pour chacun des agents qui assurera les prestations sur la caf du Val de Marne les photocopies des documents suivants : la fiche d'identification, le CQP, le diplôme SSIAP 1 le cas échéant, l'attestation d'habilitation électrique et le certificat de sauveteur secouriste. Il remettra ces documents au département administration de la Caf du Val-de-Marne dans les délais prescrits par le dit service et/ou avant le 1er jour de la vacation.

Le titulaire s'engage à transmettre systématiquement les documents conformes lors de recyclage ou de mise à disposition de nouveaux agents de sécurité en cours de marché. Il est à noter que chaque constat d'absence de production de la fiche d'identification et des documents énoncés, lors de la prise de fonction d'un agent, entraînera la pénalité correspondante inscrite au présent marché.

Article 6. TENUE, COMPORTEMENT, HORAIRES ET PRESCRIPTIONS PARTICULIERES

6.1 TENUE DES AGENTS ET CARTE PROFESSIONNELLE

Conformément à l'article R. 613-1 du Code de la sécurité intérieure, le Titulaire devra doter le personnel d'exécution d'une tenue professionnelle qui ne doit pas porter confusion avec tout uniforme défini par les textes réglementaires.

L'uniforme doit comporter impérativement au moins deux insignes : l'un reproduisant le sigle de l'entreprise de sécurité, l'autre un badge d'identification justifiant de son appartenance à l'entreprise de gardiennage, et qui seront placés de telle sorte qu'ils restent apparents en toutes circonstances.

En outre, tous les agents en activité, y compris le personnel d'encadrement, devront être en possession d'une carte professionnelle délivrée par leur employeur.

Cette carte mentionne les noms, prénoms et qualité de son détenteur, le nom, la raison sociale et l'adresse de son employeur. Elle comporte une photographie récente du détenteur, ainsi que l'identification de l'autorisation administrative prévue à l'article L. 612-9 du Code de la sécurité intérieure.

Aucun agent ne sera admis s'il n'est pas revêtu de sa tenue de travail, s'il est démuné de sa carte professionnelle ou s'il présente une tenue négligée ou n'étant pas à sa taille.

Il importe que les agents mandatés aient, dans tous les cas, une présentation correcte et un comportement irréprochable vis à vis des tiers.

Pendant leur mission, ils doivent faire preuve de courtoisie, de calme et de fermeté si les circonstances l'exigent.

Ils sont tenus à la discrétion sur le travail qui leur est confié.

Toute attitude de laisser aller, d'agressivité, toute tenue incomplète ou négligée sera considérée comme une mauvaise exécution de la mission et entraînera des constatations par le Service Logistique Développement Durable et Sécurité des Personnes et des Biens auprès du titulaire assorties des pénalités inscrites sur le présent marché.

6.2 COMPORTEMENT

Il est indiqué au titulaire que la consommation de boissons alcoolisées, de substances illicites et les visites d'ordre personnel sont interdites sur les lieux de gardiennage. Il est également indiqué au titulaire qu'il est interdit de fumer dans l'ensemble des lieux fermés ou couverts relevant de l'Organisme Contractant conformément au décret n° 2006-1386 du 15 novembre 2006.

L'utilisation des postes téléphoniques est strictement limitée aux seuls besoins professionnels. En cas d'abus constaté, l'Organisme Contractant se réserve le droit de facturer au Titulaire toutes les communications que son personnel aurait passé à des fins personnelles.

Le personnel de la société Titulaire doit faire preuve durant son activité d'un comportement exempt de tout reproche vis-à-vis des tiers ainsi que du personnel de l'Organisme Contractant qui peut se trouver dans ces locaux pendant l'exécution des prestations de gardiennage et de surveillance.

6.3 DISPOSITIONS PARTICULIERES : LES HORAIRES

Les horaires précisés au présent cahier des charges doivent être scrupuleusement respectés par le titulaire. L'agent doit être présent dix minutes, au moins, avant l'heure de sa prise de service, afin que la transmission des consignes puisse se faire et que la prestation puisse démarrer à l'heure précise. Il consignera sur la main courante de manière quotidienne son heure d'arrivée et son heure de départ.

6.4 LOCAL ET EQUIPEMENT MIS A LA DISPOSITION PAR LA CAF DU VAL DE MARNE

La Caf du Val de Marne met à disposition des agents de sécurité un local convenablement chauffé et éclairé par ses soins et à sa charge, donnant accès à des sanitaires à proximité, doté d'une table, de sièges ainsi que d'un vestiaire fermant à clefs.

Le prestataire s'engage à faire bon usage du matériel mis à sa disposition par la Caf du Val de Marne dans le cadre de ses missions. En cas de détérioration causée par un usage inapproprié, le remplacement de ce matériel se fera aux frais du prestataire. La maintenance et l'entretien des équipements sont assurés par la Caf du Val de Marne dans le cadre d'une utilisation normale. Il appartiendra au prestataire de signaler immédiatement au responsable du Département administration générale de la Caf du Val-de-Marne toute défectuosité du matériel éventuellement mis à sa disposition.

6.5 NETTOYAGE ET ENTRETIEN DU LOCAL MIS A DISPOSITION PAR LA CAF DU VAL DE MARNE

Le local, le mobilier et le matériel électroménager mis à disposition par la Caf du Val de Marne devront être conservés dans un parfait état de propreté par le personnel du prestataire.

La Caf du Val de Marne ne pourra être tenue pour responsable de la perte, du vol, de la détérioration ou de la destruction de tous les matériels et effets appartenant au prestataire ou à ses agents.

Les ordinateurs personnels et leurs connexions aux sites internet sont interdits dans le lieu d'exécution des prestations.

6.6 RECUSATION DE PERSONNEL

Pendant toute la durée d'exécution, l'Organisme Contractant se réserve le droit, sans mise en demeure préalable et motivation de sa décision, de demander au titulaire le remplacement de tout membre de son personnel ayant gravement manqué aux consignes générales et particulières du contrat et/ou n'ayant pas la qualification requise et/ou dont le comportement serait jugé malveillant vis-à-vis des tiers ainsi que du personnel de l'Organisme Contractant.

Article 7. RESPECT DES CONSIGNES, INFORMATION ET FORMATION DES AGENTS PAR LE TITULAIRE

7.1 CONNAISSANCE DES LIEUX, INFORMATION ET FORMATION DES AGENTS

Le titulaire sera réputé avoir une parfaite connaissance des lieux dont il devra assurer la surveillance et le gardiennage (configuration des bâtiments, destination des lieux etc.) ainsi que des contraintes liées à son environnement.

Par ailleurs, le titulaire assurera l'information de ses agents, information portant sur :

- la connaissance du site,
- la connaissance des systèmes de sécurité incendie et intrusion des bâtiments et l'interprétation des alarme,

Il assurera également la formation préalable de tous les agents qu'il affectera sur la Caf du Val de Marne au regard des spécificités du site d'affectation concerné (comprenant éventuellement l'ajout de nouveau site en cours d'exécution du marché). L'ensemble du personnel de l'entreprise titulaire devra avoir connaissance de ses missions et de la conduite à tenir en cas de problème.

En cours de marché, tout nouvel agent de sécurité devra donc impérativement suivre une formation de 2 jours sur le site d'affectation. Cette formation aura lieu avant sa 1^{ère} vacation. Elle fera l'objet obligatoirement d'une vérification des connaissances par un contrôleur du titulaire. Le contrôleur en assurera la validation et

transmettra par mail à la Responsable du Service Logistique Développement Durable et Sécurité, la confirmation de la validation des connaissances du nouvel agent de sécurité pour la bonne exécution des prestations.

7.2 RESPECT DES CONSIGNES PARTICULIERES

Le titulaire devra prendre connaissance régulièrement des consignes particulières transmises par la Caf du Val de Marne en cours de marché. Le titulaire en assurera impérativement la rédaction et la transmission auprès de ses agents qui devront les appliquer et les respecter. Il apportera lors de chaque nouvelle consigne une confirmation par voie électronique au responsable du Département administration générale de la Caf du Val de Marne pour marquer la bonne prise en compte et n'omettra pas d'y joindre le document correspondant.

7.3 RESPECT DES CONSIGNES – ENREGISTREMENT DE CES DERNIERES

Le titulaire devra prendre connaissance régulièrement des consignes particulières transmises par la Caf du Val de Marne en cours de marché. Chaque consigne émise par l'Organisme fera l'objet d'une note de consigne rédigée par le titulaire du marché. Ce document devra impérativement être validé par le responsable du Département administration générale de la Caf du Val-de-Marne. Dès validation de l'Organisme, le titulaire s'engage à transmettre chaque consigne validée, à la faire appliquer et respecter par l'ensemble des agents de sécurité.

Article 8. INTERLOCUTEURS, REFERRENTS POUR LE SUIVI D'EXECUTION

Le titulaire sera chargé de désigner un référént de sécurité par site qui sera en mesure d'assurer un retour d'information quant au bon suivi des prestations de gardiennage et ce quotidiennement.

Pour le suivi d'exécution général des prestations dans leur ensemble, sur le plan tant technique, qu'administratif ; un référént d'exploitation devra également être désigné (comprenant éventuellement un remplaçant).

En cas de changements tels que spécifiés à l'article 3.4.2 du CCAG FCS, exemple : changement d'interlocuteur, le Titulaire a l'obligation d'aviser immédiatement la responsable du Service Logistique, Développement Durable et Sécurité par tout moyen (mail, confirmé par courrier etc.) afin d'assurer la continuité de service pour l'exécution des prestations demandées.

Article 9. CONTROLE QUALITE

9.1 INTERLOCUTEUR CONTROLE QUALITE

Le Titulaire désigne un interlocuteur privilégié qui assure le suivi et les contrôles qualité des prestations. Celui-ci doit être en mesure de proposer des mesures correctives et d'éventuels réajustements nécessaires à la bonne exécution des prestations énoncées dans le marché. Ces actions ne pourront avoir lieu qu'avec l'accord exprès de l'Organisme Contractant.

L'Organisme Contractant sera représenté, lors de ces réunions de contrôle qualité, par la Responsable du Service Logistique, Développement Durable et Sécurité (S.L.D.D.S.)

9.2 MODALITES ET PERIODICITE DU CONTROLE QUALITE

Eu égard à la nécessité d'assurer la continuité du Service Public des Allocations Familiales, et à l'importance que constitue la bonne marche de ladite mission, l'Organisme Contractant procédera au contrôle régulier des prestations.

Trois types de contrôle qualité sont à prévoir :

- des contrôles réguliers par le Titulaire sur la qualité de ses prestations. Sa périodicité devra être communiquée à la Responsable du Service Logistique, Développement Durable et Sécurité
- des contrôles contradictoires, en présence de l'interlocuteur désigné du Titulaire et de la Responsable du Service Logistique, Développement Durable et Sécurité. Ils seront programmés tous les trois (3) mois et donneront lieu à une réunion de suivi.
- des contrôles inopinés seront réalisés régulièrement par l'Organisme Contractant, afin de s'assurer de la parfaite réalisation des prestations.

Le nombre de ces contrôles ne sera pas limité.

En cas de non-conformité détectée lors d'un contrôle, le titulaire en sera informé.

Des réunions de suivi des prestations de surveillance et de gardiennage seront organisées au moins une fois par semestre à compter de la notification du marché.

Ces réunions auront pour objectif d'assurer un lien régulier entre le titulaire et la Caf du Val de Marne.

A ces occasions les thèmes suivants seront abordés : Satisfaction, conformité des prestations, évolution des consignes, voire des moyens de sécurité en fonction des besoins, propositions d'amélioration.

En cas d'insatisfaction ou de manquement des pénalités seront appliquées et des actions correctives seront proposées et validées par écrit par les deux parties.

D'autre part, la Caf du Val de Marne aura la possibilité de faire le point avec le titulaire chaque fois qu'elle le jugera nécessaire.

Article 10. **DISPOSITIONS SPECIFIQUES A CHAQUE SITE POUR LES PRESTATIONS REGULIERES**

Le Titulaire doit impérativement respecter le principe de continuité de service pour les prestations faisant l'objet du marché y compris pendant les pauses du déjeuner sur la plage horaire de 12h00 à 14h00 et sur l'ensemble des locaux dont il aura la charge; compte tenu de l'importance des missions affectées et de leur lien direct avec la mission de service publique assurée par l'Organisme Contractant.

Les prescriptions particulières propres à chaque type de prestations, par site, sont décrites ci-après.

Sommaire de l'article 10 et détail des sites :

- 10.1 immeuble de Créteil
- 10.2 immeuble de Champaign sur marne
- 10.3 immeuble d'Orly

10.1 « IMMEUBLE DE CRETEIL »

Le bâtiment devra être équipé d'un dispositif de points de contrôle. L'immeuble de Créteil constitue le siège et c'est le bâtiment principal de la CAF du Val de Marne. Il se situe au :

« Quartier de l'Echat
2, voie Félix Eboué »

10.1.1. DESCRIPTION DU SITE

L'immeuble de CRETEIL s'étend sur 11.923 m² et se compose de 13 niveaux dont 3 parkings privés en sous-sol.

10.1.2. EQUIPEMENTS DES SYSTEMES DE TELESURVEILLANCE

Le site CRETEIL est équipé :

- D'une centrale d'alarme
- D'une ligne téléphonique spécialement et uniquement réservée aux prestations de télésurveillance.

10.1.3. NATURE DES PRESTATIONS

Il est attendu sur site 1 agent au pc sécurité de l'ouverture à la fermeture du bâtiment. Ainsi que 3 agents positionnés à l'accueil sur les horaires d'ouverture. Le détail des horaires et des prestations attendues sont définies ci-dessous.

Description des prestations à effectuer sur le site de CRETEIL :

- L'ouverture des sites,
- Le contrôle de l'accès aux bâtiments,
- Les rondes de surveillance, d'ouverture et de fermeture des bâtiments,
- La fonction d'alerte auprès de l'encadrement de la ligne du public et du Département de l'Administration générale.
- L'ouverture des guichets,
- Le filtrage des entrées et des sorties,
- L'intervention en cas d'incivilité ou d'agressivité
- L'enregistrement des identités et le contrôle des sacs,
- La délivrance des badges aux visiteurs et entreprises extérieures
- L'accueil du public et de tout visiteur extérieur,
- La surveillance et le gardiennage de l'ensemble des sites de l'organisme,
- La gestion des rendez-vous dans les guichets d'accueil et l'orientation du public,
- La fermeture des guichets,
- La consignment de tous les événements sur la main courante,
- La fermeture des sites
- La télésurveillance.
- L'assistance à la télésurveillance (ou interventions physiques).

L'agent de sécurité doit également :

- Faciliter l'accès au bâtiment dans le respect des consignes de sécurité et assurer le lien entre les visiteurs et le service accueillant au sein de l'organisme.
- Assurer une fonction d'alerte auprès de l'encadrement du département de l'administration générale

10.1.4. AMPLITUDE DES HORAIRES POUR LES PRESTATIONS DE GARDIENNAGE, DE SURVEILLANCE, D'ACCUEIL DU PUBLIC, DE FILTRAGE DES ENTREES, ET D'ACCUEIL DES VISITEURS EXTERIEURS

Ces prestations s'entendent à raison de 5 jours par semaine sous réserve des précisions spécifiques aux articles suivants :

LES AMPLITUDES SONT LES SUIVANTES :

SITE CRETEIL	
Du Lundi au Vendredi inclus	de 06h30 à 20h30

10.1.5. MODIFICATION D'AMPLITUDE

La C.A.F. du Val de Marne se réserve la possibilité de modifier l'amplitude de travail dans des cas particuliers en tant que de besoin.

Il appartiendrait, dans cette éventualité, à la société titulaire du marché d'examiner au regard des textes législatifs et réglementaires ainsi que de la Convention Collective Nationale si la prestation peut être effectuée par un seul et même agent.

10.1.6. DESCRIPTIF DES TACHES

L'agent de sécurité est tenu de suivre et d'assurer très précisément l'ensemble des missions particulières relatives au site concerné et qui sont déclinées ci-dessous ;

LE GARDIENNAGE ET LA SURVEILLANCE

DESCRIPTIF DES MISSIONS DE L'AGENT DE SECURITE SUR LE SITE DE « CRETEIL »	
DU LUNDI AU VENDREDI INCLUS DE 06H30 à 20H30	
PRISE DE SERVICE A 06H30	▪ Désactivation de l'alarme, ▪ Allumage des lumières centralisées sur le tableau situé au poste de sécurité, ▪ Ouverture de l'entrée du personnel, ▪ Confirmation par téléphone de la prise de service auprès de la permanence du titulaire, ▪ Ouverture de la sortie de secours côté EMS entrée du public, ▪ Ronde d'inspection sur site du 8^{ème} au 1er sous-sol ▪ Ronde d'inspection du parking privé sur les 2^{ème}, 3^{ème} et 4^{ème} sous-sols,
Dès 07h00	▪ Contrôle de l'entrée du personnel, ▪ Entrée des containers selon le planning,
A 08h50	▪ Arrivée du 2^{ème}, et du 3^{ème} agent de sécurité,
A 09h00	▪ Arrivée du 4^{ème} agent de sécurité,
De 9H00 à 16h00	▪ Ouverture des guichets d'accueil, ▪ Accueil du public, ▪ Filtrage des entrées et contrôle des sacs, délivrance des tickets, orientation du public ▪ Surveillance de la salle des guichets, de l'espace Caf.fr, des box d'accueil, ▪ Intervention en cas d'incivilité et d'agressivité ▪ Fonction d'alerte auprès de l'encadrement de la ligne du public et du

	Département de l'Administration générale. ▪ Contrôle de l'accès de l'entrée du personnel (réception lettres, plis, colis ...) ▪ Accueil des visiteurs au poste de gardiennage, ▪ Filtrage et contrôle des identités, ▪ Délivrance de badges aux visiteurs et entreprises extérieures, ▪ Assurer le lien entre les visiteurs et le service accueillant au sein de l'organisme,
A 16h00	▪ Fermeture des guichets au public, ▪ Fin de service du 1er agent de sécurité,
De 16h00 A 16h30	▪ Surveillance de la zone d'entrée et de sortie du personnel par le quatrième agent de sécurité, ▪ Surveillance de l'arrivée du personnel de nettoyage <u>avec émargement obligatoire</u>, ▪ Gestion de la sortie des allocataires par le 2^{ème} et le 3^{ème} agent de sécurité
A 16h30	▪ Fin de service du 2^{ème} et du 3^{ème} agent de sécurité
A partir de 19h15	▪ Verrouillage de la porte d'entrée du personnel <u>avant</u> la ronde générale, ▪ Ronde d'inspection générale du bâtiment du 8^{ème} au 1^{er} sous-sol du bâtiment, ▪ Fermeture de la porte issue de secours côté EMS, ▪ Ronde d'inspection du parking privé sur les 2^{ème}, 3^{ème} et 4^{ème} sous-sols,
A 20h00	▪ Départ du personnel de nettoyage <u>avec émargement obligatoire</u>,
A 20h30	▪ Vérification du verrouillage effectif de la porte d'entrée du personnel, ▪ Extinction des lumières centralisées sur le tableau situé dans le poste de gardiennage ▪ Mise sous alarme de l'immeuble et confirmation par téléphone <u>impérative</u> auprès de la télésurveillance <u>AVANT</u> le départ de l'agent de sécurité. ▪ <u>FIN DE SERVICE A 20 H 30</u> et départ de l'agent de sécurité.

Il est rappelé que la main courante doit être renseignée tout au long de la journée en respectant l'ordre chronologique des événements.

Ces informations constituent un socle minimum des tâches à effectuer.

Une procédure élaborée d'ouverture et de fermeture du site sera réalisée avec le Titulaire du marché.

10.2 « IMMEUBLE DE CHAMPIGNY SUR MARNE »

Le bâtiment devra être équipé d'un dispositif de points de contrôle. L'immeuble de Champigny sur Marne se situe au :

**« 2 Rue Georges Dimitrov
94505 CHAMPIGNY SUR MARNE CEDEX »**

10.2.1. DESCRIPTION DU SITE

L'immeuble de Champigny sur Marne s'étend sur 8.100 m² et se compose de 5 niveaux dont 1 parking privé en sous-sol.

10.2.2. EQUIPEMENT DU SYSTEME DE TELESURVEILLANCE

Le site de CHAMPIGNY SUR MARNE est équipé :

- D'une centrale d'alarmes
- D'une ligne téléphonique spécialement et uniquement réservée aux prestations de télésurveillance.

10.2.3. NATURE DES PRESTATIONS

Il est attendu sur site 1 agent au pc sécurité de l'ouverture à la fermeture du bâtiment. Ainsi que 2 agents positionnés à l'accueil sur les horaires d'ouverture. Le détail des horaires et des prestations attendues sont définies ci-dessous.

Description des prestations à effectuer sur le site de Champigny sur Marne :

- L'ouverture des sites,
- Le contrôle de l'accès aux bâtiments,
- Les rondes de surveillance, d'ouverture et de fermeture des bâtiments,
- L'ouverture des guichets,
- Le filtrage des entrées et des sorties,
- L'enregistrement des identités
- La délivrance des badges aux visiteurs et entreprises extérieures
- L'accueil du public et de tout visiteur extérieur,
- La surveillance et le gardiennage de l'ensemble des sites de l'organisme,
- L'intervention en cas d'incivilité ou d'agressivité
- Fonction d'alerte auprès de l'encadrement de la ligne du public et du Département de l'administration générale.
- L'orientation du public,
- La fermeture des guichets,
- La consignation de tous les événements sur la main courante,
- La fermeture des sites
- La télésurveillance.
- L'assistance à la télésurveillance (ou interventions physiques).

L'agent de sécurité doit également :

- Faciliter l'accès au bâtiment dans le respect des consignes de sécurité et assurer le lien entre les visiteurs et le service accueillant au sein de l'organisme.
- Assurer une fonction d'alerte auprès de l'encadrement de la ligne du public et du département de l'administration générale.

10.2.4. AMPLITUDE DES HORAIRES POUR LES PRESTATIONS DE GARDIENNAGE, DE SURVEILLANCE, D'ACCUEIL DU PUBLIC, DE FILTRAGE DES ENTREES, ET D'ACCUEIL DES VISITEURS EXTERIEURS

Ces prestations s'entendent à raison de 5 jours par semaine sous réserve des précisions spécifiques aux articles suivants.

LES AMPLITUDES SONT LES SUIVANTES :

SITE CHAMPIGNY SUR MARNE	
Du Lundi au Vendredi inclus	de 06h30 à 19h45

10.2.5. MODIFICATION D'AMPLITUDE

La C.A.F. du Val de Marne se réserve la possibilité de modifier l'amplitude de travail dans des cas particuliers en tant que de besoin.

Il appartiendrait, dans cette éventualité, à la société titulaire du marché d'examiner au regard des textes législatifs et réglementaires ainsi que de la Convention Collective Nationale si la prestation peut être effectuée par un seul et même agent.

10.2.6. DESCRIPTIF DES TACHES

L'agent de sécurité est tenu de suivre et d'assurer très précisément l'ensemble des missions particulières relatives au site concerné et qui sont déclinées ci-dessous :

LE GARDIENNAGE ET LA SURVEILLANCE

DESCRIPTIF DES MISSIONS DE L'AGENT DE SECURITE SUR LE SITE DE « CHAMPIGNY SUR MARNE »	
<u>DU LUNDI AU VENDREDI INCLUS DE 06H30 à 19h45</u>	
PRISE DE SERVICE A 06H30	▪ Ouverture de l'entrée du personnel, ▪ Désactivation de l'alarme, ▪ Allumage des lumières centralisées sur le tableau situé au poste de sécurité, ▪ Confirmation par téléphone de la prise de service auprès de la permanence du titulaire, ▪ Déverrouillage des portes de secours du réfectoire et de l'accueil, ▪ Ronde d'inspection du 4^{ème} étage au rez de chaussée et 1^{er} sous-sol. <u>avec</u> allumage des éclairages des circulations sur tous les niveaux, ▪ Ouverture de la porte du parking privé et inspection, ▪ Ouverture de la grille (côté cuisine du restaurant) le cas échéant ▪ Ouverture de l'issue de secours (côté allocataire) ▪ Ouverture de la boîte aux lettres et remise du courrier au service courrier.
Dès 07h00	▪ Contrôle de l'entrée du personnel, ▪ Entrée des containers selon le planning,
A 08h50	▪ Arrivée du 2ème, et du 3ème agent de sécurité,
De 9H00 à 16h00	▪ Ouverture des guichets d'accueil, ▪ Accueil du public, ▪ Filtrage des entrées et contrôle des sacs, délivrance des tickets, orientation du public ▪ Surveillance de la salle des guichets, de l'espace Caf.fr, des box d'accueil, ▪ Intervention en cas d'incivilité et d'agressivité ▪ Fonction d'alerte auprès de l'encadrement de la ligne du public et du Département de l'Administration générale. ▪ Contrôle de l'accès de l'entrée du personnel (réception lettres, plis, colis ...) ▪ Transmission du courrier remis par La Poste au service courrier, ▪ Accueillir les visiteurs au poste de gardiennage, ▪ Filtrer et contrôler les identités, ▪ Délivrer les badges aux visiteurs et entreprises extérieures, ▪ Assurer le lien entre les visiteurs et le service accueillant au sein de l'organisme,
A 16h00	▪ Fermeture des guichets au public, ▪ Fin de service du 1^{er} agent de sécurité,
De 16h00 à 16h30	▪ Surveillance de la zone d'entrée et de sortie du personnel, ▪ Surveillance de l'arrivée du personnel de nettoyage <u>avec émargement obligatoire.</u>

	Gestion de la sortie des allocataires par le 2^{ème} et le 3^{ème} agent de sécurité
A 16h30	Fin de service du 3^{ème} agent de sécurité
A partir de 19h05	- Ronde d'inspection générale du bâtiment du 4^{ème} au RDC du bâtiment, - Extinction des éclairages des circulations sur tous les étages - Ronde d'inspection du parking privé au 1^{er} sous-sol - Fermeture des issues de secours réfectoire et accueil
A 19h15	Départ du personnel de nettoyage <u>avec émargement obligatoire</u>,
A 19h45	- Verrouillage effectif de la porte d'entrée du personnel, - Extinction des lumières centralisées sur le tableau situé dans le poste de gardiennage - Mise sous alarme de l'immeuble et confirmation par téléphone <u>impérative</u> auprès de la télésurveillance <u>AVANT</u> le départ de l'agent de sécurité. <u>FIN DE SERVICE A 19h45</u> et départ de l'agent de sécurité.

Ces informations constituent un socle minimum des tâches à effectuer.

Une procédure élaborée d'ouverture et de fermeture du site sera remise au Titulaire du marché.

Il est rappelé que la main courante doit être renseignée tout au long de la journée en respectant l'ordre chronologique des événements.

10.3 « IMMEUBLE D'ORLY »

Le bâtiment devra être équipé d'un dispositif de points de contrôle sur les trois niveaux occupés.

10.3.1. DESCRIPTION DU SITE

L'agence sis : « 3/5 avenue des Martyrs de Chateaubriant - 94310 ORLY » s'étend sur 800 m² et se compose de 3 niveaux et d'un parking privé extérieur.

10.3.2. EQUIPEMENT DU SYSTEME DE TELESURVEILLANCE

L'agence d'Orly est équipée :

- D'une centrale d'alarmes
- D'une ligne téléphonique spécialement et uniquement réservée aux prestations de télésurveillance.

10.3.3. NATURE DES PRESTATIONS

Il est attendu sur site 1 agent au pc sécurité de l'ouverture à la fermeture du bâtiment, au regard de la taille du site à surveiller, cet agent sera également positionné à l'accueil. Un agent supplémentaire sera positionné lui aussi à l'accueil sur les horaires d'ouverture. Le détail des horaires et des prestations attendues sont définies ci-dessous.

Les prestations à effectuer sur l'agence d'Orly sont :

- Le gardiennage et la surveillance.
- L'ouverture du site.
- L'accueil du public.
- Le filtrage des entrées.
- Enregistrement de l'arrivée des allocataires en rendez-vous,

- Orientation du public
- Intervention en cas d'incivilité ou d'agression,
- Fonction d'alerte auprès de l'encadrement de la Ligne Du Public (LDP) et du Département de l'Administration Générale (D.A.G.).
- L'inspection du site.
- La télésurveillance.
- L'assistance à la télésurveillance (ou interventions physiques).
- La fermeture du site.

10.3.4. AMPLITUDE DES JOURS ET DES HORAIRES POUR LES PRESTATIONS DE GARDIENNAGE, DE SURVEILLANCE, D'ACCUEIL DU PUBLIC, DU FILTRAGE DES ENTREES.

Ces prestations s'entendent 5 jours par semaine sous réserve des précisions spécifiques aux articles suivants :

LES AMPLITUDES SONT LES SUIVANTES :

AGENCE D'ORLY	
Du Lundi au Vendredi inclus	de 06h50 à 19h35

10.3.5. MODIFICATIONS D'AMPLITUDE

La C.A.F. du Val de Marne se réserve la possibilité de modifier l'amplitude de travail dans des cas particuliers en tant que de besoin.

Il appartiendrait, dans cette éventualité, à la société titulaire du marché d'examiner au regard des textes législatifs et réglementaires ainsi que de la Convention Collective Nationale si la prestation peut être effectuée par un seul et même agent.

10.3.6. DESCRIPTIF DES TACHES

L'agent de sécurité est tenu de suivre et d'assurer très précisément l'ensemble des missions particulières relatives au site concerné et qui sont déclinées ci-dessous :

DESCRIPTION DES MISSIONS DE L'AGENT DE SECURITE SUR L' « AGENCE D'ORLY »	
<u>DU LUNDI AU VENDREDI INCLUS DE 06H45 à 19h45</u>	
<i>PRISE DE SERVICE A 06H50</i>	▪ Désactivation de l'alarme ▪ Confirmation par téléphone de la prise de service auprès de la permanence du titulaire, ▪ Ronde d'inspection des 3 niveaux du bâtiment ▪ Ouverture des portes de secours du 1^{er} étage – Accès passerelle – Ascenseurs et parking
<i>Dès 07h00</i>	▪ Contrôle de l'entrée du personnel,
<i>A 08h50</i>	▪ Arrivée du 2^{ème} agent de sécurité (Uniquement 4 jours/hebdo le lundi le mardi le jeudi et le vendredi)
	▪ Ouverture de l'accueil, ▪ Accueil du public,

De 9H00 à 16h00	- Filtrage des entrées et contrôle des sacs, délivrance des tickets, orientation du public - Enregistrement de l'arrivée des allocataires en rendez-vous, - Orientation du public - Intervention en cas d'incivilité ou d'agression, - Fonction d'alerte auprès de l'encadrement de la Ligne Du Public (LDP) et du Département de l'Administration Générale (D.A.G.). - Surveillance de l'accueil et du SAS d'entrée du public,
De 16h00 à 16h15	- Fermeture de l'accueil du public, - Fin de service du 2ème agent de sécurité,
Dés 16h00	- Surveillance du site. - Surveillance de la sortie du personnel. - Surveillance de l'arrivée du personnel de nettoyage <u>avec émargement obligatoire.</u>
A partir de 19h05 et jusqu'à 19h35	- Surveillance de la sortie du personnel de nettoyage <u>avec émargement obligatoire</u> - Ronde d'inspection générale de l'agence sur tous les niveaux - Extinction des lumières
A 19h35	- Mise sous alarme de l'agence et confirmation par téléphone <u>impérative</u> auprès de la télésurveillance <u>AVANT</u> le départ de l'agent de sécurité <u>FIN DE SERVICE A 19h35</u> et départ de l'agent de sécurité.

Ces informations constituent un socle minimum des tâches à effectuer. Une procédure élaborée d'ouverture et de fermeture du site sera remise au Titulaire du marché.

Il est rappelé que la main courante doit être renseignée tout au long de la journée en respectant l'ordre chronologique des événements.

Article 11. LISTE DES LOCAUX POUR LES PRESTATIONS A LA DEMANDE

<u>SITE DE CRETEIL</u> Quartier de l'Echat 2, Voie Félix Eboué 94033 CRETEIL CEDEX
<u>SITE DE DE CHAMPIGNY SUR MARNE</u> 2, rue Georges Dimitrov 94500 CHAMPIGNY SUR MARNE
<u>SITE D'ORLY</u> 3/5 avenue des Martyrs de CHATEAUBRIANT 94310 ORLY

Article 12. ANNEXE AU CCTP : ESTIMATION (NON CONTRACTUELLE) DU VOLUME D'HEURES DE GARDIENNAGE ET DE SURVEILLANCE DES LOCAUX DE LA CAF DU VAL DE MARNE

A titre indicatif et non contractuel, il est précisé ci-après le volume d'heures de gardiennage et de surveillance des locaux de la Caf du Val de Marne au titre de l'année 2025 :

<u>TYPES DE PRESTATIONS</u>	<u>ESTIMATIF NON CONTRACTUEL</u>
1°) Prestations régulières	
CRETEIL / CHAMPIGNY / ORLY	23250 heures de gardiennage
2°) Prestations à la demande	
CRETEIL / CHAMPIGNY / ORLY	224 heures
TOTAL DES VOLUMES D'HEURES	23 274 heures /An