

CAHIER DES CHARGES FONCTIONNEL ET TECHNIQUE

MARCHE DE SERVICES GARDIENNAGE

Numéro de consultation : 025-013

Sommaire

1.	PRESENTATION DE FRANCE TRAVAIL	3
2.	OBJET ET PERIMETRE DU MARCHE	4
3.	CADRE LEGAL COMMUN A L'ENSEMBLE DES PRESTATIONS	4
4.	DESCRIPTION DÉTAILLÉE DES PRESTATIONS ATTENDUES	5
4.1.	Objectif des prestations	5
4.2.	Contenu des prestations	5
4.2.1.	Le gardiennage récurrent	5
4.2.2.	Le gardiennage ponctuel	6
4.2.3.	Le relais de sécurité	7
4.2.4.	Rondes	8
4.2.5.	Qualification des agents	9
4.2.6.	Fournitures et matériel	9
4.2.7.	Attentes particulières vis-à-vis du Titulaire	9
4.2.7.1.	Engagement d'exécution des prestations	9
4.2.7.2.	Comportement des agents de sécurité	10
4.2.7.3.	Respect des consignes	11
4.2.7.4.	Plan de prévention	11
4.2.7.5.	Devoir d'alerte et de conseil	11
4.2.7.6.	Personnel d'encadrement	11
4.2.7.7.	Plan de progrès	11
5.	MODALITES DE PILOTAGE ET DE SUIVI DU MARCHE	12
5.1.	Interlocuteurs du Titulaire auprès de France Travail	12
5.2.	Interlocuteurs de France Travail auprès du Titulaire	12
5.3.	Organisation et mise en place du marché	12
5.3.1.	Réunion de lancement	12
5.3.2.	Réunions de suivi	12
5.3.3.	Reporting	13
5.3.4.	Autres livrables	13
5.3.5.	Spécifications environnementales	14
6	OPERATIONS DE CONTROLE DE L'EXÉCUTION ET DE LA QUALITE DES PRESTATIONS	15
6.1	Contrôles à la charge du Titulaire	15
6.2	Contrôles réalisés par France Travail	15

1. PRESENTATION DE FRANCE TRAVAIL

Acteur majeur du marché de l'emploi en France, France Travail est un établissement public administratif, doté de la personnalité morale et de l'autonomie financière, et soumis aux règles comptables applicables aux entreprises industrielles et commerciales. Son directeur général est nommé en conseil des ministres.

France Travail est administré par un conseil d'administration, son action s'appuie sur une direction générale, et une organisation déconcentrée.

Une convention pluriannuelle d'objectifs et de gestion conclue entre l'État, l'Unedic et France Travail, définit les objectifs assignés à France Travail au regard de la situation de l'emploi et des moyens prévisionnels qui lui sont alloués par l'Unedic et l'État.

En matière d'achat, France Travail est soumis aux dispositions de Code de la commande publique.

MISSIONS

Dans le cadre de sa mission de service public, France Travail s'engage à garantir l'accompagnement des demandeurs d'emploi dans leur recherche d'emploi et à répondre aux besoins de recrutement des entreprises. Les missions consistent à :

- Accueillir et accompagner
- Prospecter et mettre en relation
- Contrôler
- Indemniser
- Maîtriser les données
- Relayer les politiques publiques

FRANCE TRAVAIL : CHIFFRES REPERES

France travail compte environ 59191 collaborateurs, 896 agences de proximité, 63 plateformes de services.

- 4,4 millions de personnes inscrites à France Travail ont retrouvé un emploi ;
- 6,5 millions d'inscriptions de demandeurs d'emploi ;
- 403 000 entreprises utilisent nos services ;
- 33,1 milliards d'euros versés aux demandeurs d'emplois pour le compte de l'assurance chômage ; 2,4 milliards d'euros versés pour le compte de l'Etat et du fonds de solidarité.
- Bilan Carbone 2022 : 4,68 T éq CO₂ / ETP (contre 5,8 en 2019)
- Clauses sociales 2022 : 1 713 422 heures d'insertion réalisées (via la clause sociale et les achats, secteur protégé / adapté), en augmentation

ENGAGEMENTS

France Travail se veut précurseur, au service de la société française, en mettant la diversité, le développement durable et la responsabilité sociétale au cœur de sa stratégie et de ses valeurs.

ORGANISATION DU RESEAU

France Travail est constitué :

- d'une Direction Générale
- de 13 directions régionales en métropole,
- de 5 directions régionales dans les DROM,

Les sites de France Travail sont répartis sur l'ensemble du territoire français (départements et régions d'Outre-mer, Saint-Pierre et Miquelon et Mayotte compris).
France Travail comporte, par ailleurs, 3 autres entités considérées administrativement comme des « régions » :

- la Direction Générale adjointe Tech,
- la Direction du Siège
- France Travail Services.

L'organisation de France Travail en Bourgogne – Franche-Comté, repose sur 2 Directions Régionales, 6 Directions Territoriales, chacune compétente sur une zone géographique, et 46 agences de proximité.

2. OBJET ET PERIMETRE DU MARCHÉ

Le présent marché a pour objet la réalisation de prestations de gardiennage récurrent ou ponctuel, prévues ou d'urgence ainsi que des prestations de ronde sur l'ensemble des sites France Travail de la région Bourgogne – Franche-Comté.

La prestation de gardiennage concerne la mise en place d'agents de sécurité postés à l'intérieur des sites occupés par France Travail, et à leurs abords. La durée de mise en place de ces prestations ainsi que les missions de l'agent de sécurité sont définies par le responsable régional de sécurité ou responsable de site.

Les prestations sont ponctuelles ou récurrentes. Elles peuvent être mises en place pour des manifestations ou opérations diverses (travaux, surveillance des accès ou d'un site à la suite de dégradation, renforcement de gardiennage, forum) ou à la suite d'incivilités ou d'incidents dans les agences de France Travail. Ces prestations peuvent être exécutées en tout lieu où s'exerce l'activité de France Travail.

Des relais de sécurité peuvent être mobilisés à la suite d'un gardiennage temporaire sur événement réel (le gardiennage temporaire est une prestation réalisée par le télésurveilleur **hors périmètre de ce marché**).

L'agent de sécurité peut être amené à assurer la protection d'une manifestation ou d'un site par reconnaissance visuelle et/ou demande d'invitation, voire de badges professionnels, réaliser la surveillance des accès (entrées et sorties), la surveillance des matériels ou d'équipements en relations avec les consignes de France Travail.

Ces prestations de gardiennage peuvent être effectuées de jour comme de nuit sur demande préalable du responsable régional de sécurité ou responsable de site.

Le détail des sites de France Travail concernés par les prestations est précisé en annexe 1. Cette liste est amenée à évoluer en cours d'exécution du marché.

3. CADRE LEGAL COMMUN A L'ENSEMBLE DES PRESTATIONS

Les activités de gardiennage se font dans le respect de l'application des textes suivants, correspondant aux minima réglementaires :

- Du livre VI du code de la sécurité intérieure
- Du décret n°2012-870 du 10 juillet 2012 relatif au code de déontologie des personnes physiques ou morales exerçant des activités privées de sécurité.
- La loi n°83-629 du 12 juillet 1983 modifiée par la loi n°2017-258 du 28 février 2017 et ses décrets d'application

- du décret n°86-1058 du 26 septembre 1986 relatif à l'autorisation administrative et au recrutement des personnes des entreprises de surveillance de gardiennage, de transport de fond et de protection des personnes.
- du décret 86-1099 du 10 octobre 1986 relatif à l'utilisation des matériel, documents uniforme et insignes des entreprises de surveillance, de gardiennage et de transport de fonds et de protection des personnes.
- Du décret n° 92-158 du 20 février 1992 relatif à la mise à disposition d'un matériel de protection de travailleur isolé conforme, ainsi que l'article R.4543-19 à R.4543-21 du code du travail.
- La convention collective nationale des entreprises de prévention et de sécurité du 15 février 1985, étendue par arrêté du 25 juillet 1985.

Si ces textes s'avéraient en deçà des minima réglementaires, ou incomplets, le Titulaire le signale et propose, textes à l'appui, le bon contenu.

Les outils de travail des agents de sécurité sont adaptés aux conditions du présent cahier des charges fonctionnel et technique.

4. DESCRIPTION DÉTAILLÉE DES PRESTATIONS ATTENDUES

4.1. OBJECTIF DES PRESTATIONS

L'objectif des prestations est d'assurer la sécurité des personnes – agents et public - et des biens qui sont confiés à France Travail dans le cadre de sa mission de service public. Pour ce faire, il est nécessaire que France Travail fasse réaliser des prestations de gardiennage de ses locaux.

4.2. CONTENU DES PRESTATIONS

4.2.1. Le gardiennage récurrent

Pour les agences sensibles identifiées à l'annexe 1, et au vu du nombre de demandeurs d'emploi accueillis, un agent de sécurité (ADS) est affecté sur le site en journée de manière récurrente, reconductible de mois en mois ou de semaine en semaine.

Les missions de cet agent se déroulent en journée.

Elles sont les suivantes :

- Sécuriser le personnel, ou le public en cas d'agression verbale ou physique, et prendre l'ensemble des mesures afin de régler de manière amiable le différend, faire appel aux forces de l'ordre le cas échéant
- Sécuriser les bâtiments contre d'éventuelles dégradations ou destructions de bien
- Sécuriser les locaux en cas d'évènements tels que manifestations ou envahissements
- Assurer la surveillance générale de l'établissement, en effectuant des rondes notamment, et en signalant toute anomalie observée au service sécurité de la direction régionale, après les avoir consignées sur la main courante
- Prévenir tout risques d'intrusion, d'effractions, et de vols
- Mener les premiers gestes d'urgence en cas de victime prise de malaise ou blessée, alerter et guider des équipes de secours
- Contrôler la mise en vigueur du plan Vigipirate
- Contrôler l'herméticité de la zone d'accueil avant son départ
- Appliquer toutes les consignes émises par le service sécurité de France Travail
- Démontrer une aptitude à résister et à neutraliser les risques inhérents à une situation donnée en fonction de leur gravité, leur fréquence et évolution
- Enregistrer les informations, évènements ou incidents sur la main courante, et rendre compte immédiatement au (à la) directeur(trice) de site et parallèlement à sa propre hiérarchie

- L'agent de sécurité peut ponctuellement être amené à vérifier les autorisations entrées/sorties dans les bâtiments. En cas de besoin, contrôler les entrées/sorties sur les sites avec émargement des personnes.

Dans tous les cas, l'amplitude horaire d'ouverture des sites ouverts au public est de huit heures, mais les horaires d'ouverture et de fermeture ne sont pas uniformes sur tous les sites. En majorité l'ouverture au public se fait de 8h30 à 16h30, mais peut varier selon le besoin de chaque site. Dans tous les cas le Titulaire s'engage à se conformer aux horaires d'ouverture de tous les sites sur lesquels il doit intervenir.

L'horaire d'intervention du Titulaire, ainsi que l'ensemble des informations nécessaires à la bonne exécution de la mission, seront précisés dans la commande transmise par courriel. Ces éléments pourront faire l'objet d'un ajustement ultérieur formalisé par l'émission d'un bon de commande rectificatif.

Les pauses se prennent sur site et sont définies et communiquées par le (la) directeur(trice) de site. Elles sont réparties en une pause en matinée, une pour le déjeuner et une pause l'après-midi. Leur durée est conforme à la convention collective en vigueur.

Durant les périodes de pause, l'agent de sécurité informe le personnel d'accueil de son positionnement ou leur communique un moyen de contact direct (notamment un numéro de téléphone professionnel) permettant de le mobiliser à tout moment. Il demeure en permanence joignable et en capacité d'intervenir sans délai. Si ces conditions ne peuvent être respectées, le Titulaire devra impérativement assurer le remplacement temporaire de l'agent par un second intervenant, de manière à garantir la continuité ininterrompue de la sécurisation du site.

Le délai d'intervention est de 5 jours ouvrés à compter de la commande de France Travail émise par courriel.

4.2.2. Le gardiennage ponctuel

Les prestations ponctuelles peuvent être mises en place pour sécuriser des sites de France Travail ou des manifestations exceptionnelles comme les forums de l'emploi. Elles ont lieu dans des sites de France Travail ou des sites mis à disposition de France Travail ou loués par France Travail dans le périmètre géographique de la direction régionale ou l'établissement concerné(e), y compris dans des sites non listés à l'annexe 1. L'agent affecté sur le site peut être un agent de sécurité (ADS) ou de sécurité incendie (SSIAP1 ou SSIAP2).

Dans ce cadre, l'amplitude horaire minimum d'une vacation est de 6 heures. Les missions de cet agent se déroulent en journée et/ou de nuit.

Elles sont les suivantes :

- Sécuriser le personnel, ou le public en cas d'agression verbale ou physique, et prendre l'ensemble des mesures afin de régler de manière amiable le différend, faire appel aux forces de l'ordre le cas échéant,
- Sécuriser les bâtiments contre d'éventuelles dégradations ou destructions de bien notamment à la suite d'une levée de doute positive et à l'issue de la mise en œuvre des premières mesures conservatoires par le télésurveilleur,
- Sécuriser les locaux notamment en cas d'évènements tels que manifestations ou envahissements,
- Assurer la surveillance générale de l'établissement, notamment en effectuant des rondes, et en signalant toute anomalie observée au service sécurité de la direction régionale, après les avoir consignées sur la main courante,
- Prévenir tous risques d'intrusion, d'effractions, et de vols,
- Mener les premiers gestes d'urgence en cas de victime prise de malaise ou blessée, alerter et guider des équipes de secours,
- Contrôler la mise en vigueur du plan Vigipirate,
- Contrôler l'herméticité de la zone d'accueil avant son départ,
- Appliquer toutes les consignes émises par le service sécurité de France Travail,

- Démontrer une aptitude à résister et à neutraliser les risques inhérents à une situation donnée en fonction de leur gravité, leur fréquence et évolution,
- Enregistrer les informations, événements ou incidents sur la main courante, et en rendre compte immédiatement au (à la) directeur(trice) de site et parallèlement à sa propre hiérarchie.

Les pauses se prennent sur site et sont définies et communiquées par le (la) directeur(trice) de site. Elles sont réparties en une pause en matinée, une pour le déjeuner et une pause l'après-midi. Leur durée est conforme à la convention collective en vigueur.

Durant les périodes de pause, l'agent de sécurité informe le personnel d'accueil de son positionnement ou leur communique un moyen de contact direct (notamment un numéro de téléphone professionnel) permettant de le mobiliser à tout moment. Il demeure en permanence joignable et en capacité d'intervenir sans délai. Si ces conditions ne peuvent être respectées, le Titulaire devra impérativement assurer le remplacement temporaire de l'agent par un second intervenant, de manière à garantir la continuité ininterrompue de la sécurisation du site.

Ces prestations peuvent être programmées ou déclenchées en urgence.

- **Prestations de gardiennage ponctuel programmées**

Lorsqu'elles sont programmées, l'horaire d'intervention du Titulaire, ainsi que l'ensemble des informations nécessaires à la bonne exécution de la mission, sont précisés dans la commande transmise par courriel au moins 48 heures à l'avance.

- **Prestations de gardiennage ponctuel déclenchées en urgence**

Lorsqu'elles sont déclenchées en urgence (en deçà du délai de prévenance de 48h), l'agent de sécurité doit être en capacité d'intervenir sur site dans un délai maximal de 2 heures à compter de la réception de la demande d'intervention émise par le responsable régional de sécurité ou le responsable du site France Travail par courriel ou téléphone. Dans le cas où elle est formulée par téléphone, la demande d'intervention est confirmée par courriel dans un délai maximal de 24 heures suivant l'émission de la demande d'intervention téléphonique.

4.2.3. Le relais de sécurité

Précision préalable :

Tous les sites de France Travail sont télésurveillés par un opérateur en charge de réaliser des levées de doute à distance et physiques.

En cas de levée de doute avérée consécutive à un événement réel nécessitant une intervention humaine, le télésurveilleur mettra à disposition du site un service de gardiennage temporaire. Ce service comprendra la présence d'un agent de sécurité sur site pour une durée déterminée. Cette prestation vise à sécuriser le site dans l'attente du rétablissement des conditions normales de fonctionnement, de la prise en charge par les services compétents ou à défaut du relais de sécurité.

En cas de besoin, à l'issue du gardiennage temporaire décrit ci-dessus, France Travail demande au Titulaire de mettre en place un relai de sécurité afin d'assurer une continuité de la sécurisation du site. L'agent de sécurité mis en place par le télésurveilleur restera en place jusqu'à l'arrivée de l'agent de sécurité mobilisé au titre du présent marché.

Une prestation de relai sécurité relève d'une prestation de gardiennage ponctuel déclenchée en urgence.

4.2.4. Rondes

France Travail peut demander la réalisation de rondes de surveillance intérieure et/ou extérieure, à horaires fixes ou aléatoires, de jour comme de nuit.

- En journée, ces rondes visent en priorité à assurer la sécurité des agents et collaborateurs présents sur site, en prévenant les situations d'incivilité ou de tension, et en garantissant un environnement de travail sécurisé et propice à l'exercice de leurs missions.
- De nuit, elles ont pour objectif de sécuriser les bâtiments et les biens.

Le caractère aléatoire de ces rondes doit les rendre imprévisibles pour une personne malveillante. Aucune habitude horaire ne doit donc être décelable.

Les rondes ont pour objectif de s'assurer de la sécurisation globale du site, incluant le contrôle des accès, la détection d'anomalies ou de dysfonctionnements éventuels, ainsi que la vérification de la bonne application des mesures de sûreté et de prévention des risques (par exemple : appareils électriques débranchés, lumières éteintes, fenêtres fermées, etc.).

Chaque intervention (d'ouverture, fermeture ou de ronde aléatoire) doit être chronologiquement distincte de la précédente (ne pas enchaîner deux interventions à suivre).

Lors de ses interventions sur site, le Titulaire prend en charge, s'il constate un incident, un accident ou un sinistre :

- la levée de doute,
- la première intervention (extincteur sur début d'incendie, premiers secours sur accident corporel...),
- la mise en sécurité du site,
- l'appel et l'accueil des secours externes (pompiers, SAMU, police...),
- l'appel de l'astreinte du site concerné,
- l'ouverture des portails et bâtiments aux secours externes,

Toute prestation de ronde fait l'objet de la rédaction d'un compte-rendu ou d'un bon d'intervention dématérialisé transmis immédiatement à France Travail à l'issue de son exécution.

La durée approximative d'une ronde effectuée en journée ouvrée est de 30 minutes minimum sur place. Lorsque le Titulaire doit entrer dans les locaux de France Travail, il le fait de manière ostentatoire et s'assure auprès du personnel de son sentiment de sécurité.

La durée approximative d'une ronde effectuée de nuit, week-end et jours fériés est de 15 minutes. Les prestations de rondes peuvent être programmées ou déclenchées en urgence.

Lorsqu'elles sont programmées, l'horaire d'intervention du Titulaire, ainsi que l'ensemble des informations nécessaires à la bonne exécution de la mission, sont précisés dans la commande transmise par courriel au moins 48 heures avant la date d'intervention.

Lorsqu'elles sont déclenchées en urgence, l'agent de sécurité doit intervenir sur site dans un délai maximal de 2 heures à compter de la réception de la demande d'intervention émise par le responsable régional de sécurité ou le responsable du site France Travail par courriel ou téléphone. Dans le cas où elle est formulée par téléphone, la demande d'intervention est confirmée par courriel dans un délai maximal de 24 heures suivant l'émission de la demande d'intervention téléphonique.

4.2.5. Qualification des agents

Les agents de sécurité affectés à la réalisation des prestations du marché sont titulaires de la carte professionnelle en cours de validité délivrée par le CNAPS.

En complément de cette exigence réglementaire, les agents devront justifier des compétences suivantes :

- Une formation en secourisme de type PSC1 (Prévention et Secours Civiques de niveau 1) ou SST (Sauveteur Secouriste du Travail).
- Une formation à la prévention incendie de type EPI (Équipier de Première Intervention), incluant notamment la manipulation des extincteurs.
- Une habilitation électrique de type H0-B0, leur permettant d'intervenir ou de circuler en sécurité à proximité d'installations ou de matériels électriques, conformément à la norme NF C18-510.

Ces compétences doivent être attestées par des certificats de formation ou diplômes en cours de validité. Le Titulaire doit être en mesure de fournir, à tout moment et sur simple demande de France Travail, la preuve de ces qualifications pour chaque agent affecté. L'absence de justification de ces qualifications peut entraîner le refus de l'intervention de l'agent sur site et la demande de son remplacement sans délai.

4.2.6. Fournitures et matériel

France Travail met à disposition du Titulaire :

- Les consignes à mettre en œuvre ainsi que l'espace identifié pour la main-courante/cahier de liaison. Le Titulaire doit proposer un modèle de cahier de consignes que France Travail complètera pour sa partie et il sera à la charge du Titulaire de le déployer sur les sites.
- Un espace identifié pour pouvoir prendre son repas. Le Titulaire s'engage à faire bonne utilisation du matériel mis à sa disposition, et à l'entretenir si nécessaire
- Un espace pour se changer et un endroit pour entreposer et sécuriser les effets personnels de l'agent. Toutefois, la responsabilité de France Travail ne pourra être engagée en cas de vol d'effets personnels des agents de sécurité.

Le Titulaire s'engage à fournir à chaque intervenant, à ses frais :

- Un téléphone portable, servant de PTI (Protection du travailleur Isolé), permettant à l'agent de transmettre ses prises et fins de service, de contacter le service sécurité afin de remonter tout incident et/ou accident survenant sur site, et de rester en permanence joignable par l'équipe locale de direction et le service sécurité.
- La tenue vestimentaire de ses agents. Aucun agent ne sera admis s'il n'est pas revêtu de sa tenue de travail professionnelle. Sur demande particulière du responsable régional de sécurité ou responsable de site France Travail, notamment lors d'opération de sécurisation de forums, l'agent porte un costume. Les agents devront justifier l'exercice de leur fonction au moyen d'une carte professionnelle accompagnée d'un badge, porté visiblement dans l'exécution des missions.

4.2.7. Attentes particulières vis-à-vis du Titulaire

4.2.7.1. Engagement d'exécution des prestations

Le Titulaire s'engage à respecter scrupuleusement les dates et horaires d'intervention définis en prenant toute mesure permettant de pallier d'éventuelles difficultés de déplacement (perturbation des transports en commun, intempéries, etc.).

En cas d'absence prévisible (pour maladie, congés ou autre) d'un agent, le Titulaire s'engage à prévenir France Travail dans un délai de 48h et à le remplacer.

En cas de retard ou d'absence imprévisible survenant le jour même, le Titulaire s'engage à prévenir France Travail dans un délai de 10 minutes suivant l'heure initiale de prise de poste et à remplacer l'agent dans un délai maximum d'une heure.

En aucun cas, le remplacement du personnel du Titulaire ne pourra entraîner une modification des conditions d'exécution du marché. En particulier, les prix ne sauraient être modifiés.

Le Titulaire doit procéder à la réalisation de toutes les prestations ponctuelles, planifiées ou demandées en urgence, (évolution du plan Vigipirate, mouvements sociaux, conséquences des épidémies (ex-Covid etc.) qui seraient nécessaires pour assurer l'accueil, la sécurité physique des biens et des personnes.

Les prestations sont exécutées en tenant compte de la nature et de la fréquentation de l'établissement (horaires spécifiques, limitation d'accès, visiteurs) tels que décrit dans le présent cahier des clauses fonctionnel et technique (CCFT).

Le Titulaire s'engage en cas de mouvement de grève à France Travail à poursuivre les prestations demandées.

Le Titulaire doit justifier en permanence d'un personnel suffisant et disposant des qualifications requises pour assurer la bonne exécution des prestations, tel que spécifié dans le présent cahier des clauses fonctionnel et technique (CCFT).

A l'occasion de leurs missions, les agents sont amenés à avoir connaissance et à détenir des informations de nature confidentielle relatives aux installations, matériels et activités. Par conséquent, ils sont tenus d'observer la plus grande discrétion et de respecter rigoureusement l'obligation de réserve pendant toute la durée du marché. Un rappel des règles d'obligation de réserve doit leur être fait régulièrement par leur hiérarchie.

4.2.7.2. Comportement des agents de sécurité

Il importe que les agents mobilisés aient, dans tous les cas, une présentation correcte et un comportement irréprochable vis à vis des agents de France Travail ainsi que du public fréquentant nos sites.

Ils doivent se présenter à leur poste à l'heure, vêtus de la tenue de travail fournie par le Titulaire.

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

Les acteurs de cette fonction devront donc disposer de sang-froid, de capacités 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.

Toute attitude de laisser aller, d'agressivité, toute tenue incomplète ou négligée seront considérées comme une mauvaise exécution de la mission et entraîneront, dès constatation par le responsable du site ou par un membre de l'équipe sûreté et sécurité, l'application des pénalités prévues au Contrat.

Par ailleurs, lors de sa prise de poste, l'agent s'identifie auprès du responsable du site.

Pendant toute la durée du marché, France Travail est en droit de demander au Titulaire le remplacement du personnel qui aurait démontré ne pas avoir les capacités techniques pour réaliser les prestations et/ou le comportement exigé pour la bonne exécution des prestations et/ou qui n'aurait pas rempli les obligations lui incombant au titre des prestations.

4.2.7.3. Respect des consignes

Le Titulaire doit respecter les consignes générales dont le règlement intérieur de France Travail, le plan de prévention, ainsi que les consignes particulières établies par le responsable régional sécurité ou responsable de site de France Travail. Ces consignes sont à la disposition du Titulaire à l'affichage sur le panneau « Direction » sur tous les sites Bourgogne – Franche-Comté ou dans le registre de sécurité.

4.2.7.4. Plan de prévention

Un plan de prévention destiné à définir les mesures de prévention prises par le Titulaire et France Travail en regard des risques professionnels sera établi conjointement pour l'ensemble des sites avant le début d'exécution des prestations et au plus tard dans un délai d'un mois à compter de la notification du marché.

Ce plan de prévention régional s'applique sur l'ensemble des sites concernés de France Travail, Il pourra être enrichi, au niveau local, de dispositions complémentaires selon la nature du site et ses activités.

4.2.7.5. Devoir d'alerte et de conseil

Le Titulaire, du fait de son expertise, est tenu de conseiller France Travail sur les modalités d'exécution des prestations. Ce devoir de conseil s'exerce tout au long de l'exécution du marché : il peut porter sur tout point lié à l'objet du marché qui pourrait faire l'objet de propositions d'optimisation, et, de ce fait, mener à la réduction des coûts, ou sur tout ajustement lié à l'évolution de la réglementation en vigueur.

4.2.7.6. Personnel d'encadrement

Le Titulaire s'engage à désigner un interlocuteur unique qui sera chargé de coordonner l'ensemble des prestations. Cet interlocuteur sera suppléé, en cas d'absence, pour assurer la continuité du service.

Les noms, prénoms, fonctions dans l'entreprise ainsi que les coordonnées de cet interlocuteur et de son suppléant apparaissent clairement dans la Proposition technique du Titulaire (cf. cadre de réponse).

Cette personne doit être dotée des moyens de communication adéquats pour pouvoir être jointe à tout moment.

Elle participe aux réunions de suivi du marché.

Le Titulaire s'engage à informer France Travail de tout changement de l'interlocuteur dédié ou son suppléant. Il s'engage en particulier, dès la connaissance du départ de ceux-ci, à désigner un remplaçant d'expérience et de compétences au moins équivalentes. Il en informe préalablement par écrit France Travail en indiquant ses nom, prénom, fonction dans l'entreprise ainsi que ses coordonnées.

France Travail dispose d'un délai de 10 jour ouvré à compter de la date de réception du courrier correspondant, pour valider cette proposition ou demander au Titulaire la désignation d'un autre interlocuteur, en explicitant les raisons de cette demande.

4.2.7.7. Plan de progrès

Le Titulaire s'engage à présenter annuellement au service sûreté et sécurité de France Travail un plan de progrès dont l'objectif est l'optimisation des prestations.

Le plan de progrès comporte une rubrique relative aux procédures mise en place pour le pilotage et le suivi de l'activité qui prend en compte l'ensemble des propositions d'amélioration et des points d'alerte remontés par les interlocuteurs de France Travail.

5. MODALITES DE PILOTAGE ET DE SUIVI DU MARCHE

5.1. INTERLOCUTEURS DU TITULAIRE AUPRES DE FRANCE TRAVAIL

Pour le pilotage du marché, le Titulaire désigne un interlocuteur unique qui le représente vis-à-vis de France Travail.

Celui-ci est en charge :

- de l'organisation générale et du suivi du marché,
- de l'analyse et de la consolidation des résultats ainsi que de la restitution,
- des échanges ponctuels sur le déroulement et les constats des missions de contrôle.

Cet interlocuteur représente le Titulaire à l'occasion des réunions semestrielles de suivi ainsi que de toutes les réunions complémentaires demandées par France Travail.

Le Titulaire s'engage à informer immédiatement ses interlocuteurs à France Travail de toutes dérives ou difficultés constatées lors de la mise en œuvre des prestations.

5.2. INTERLOCUTEURS DE FRANCE TRAVAIL AUPRES DU TITULAIRE

Les interlocuteurs du Titulaire au sein de France Travail sont :

- Le responsable sûreté et sécurité, au service régional de la Sûreté et de la Sécurité et les chargés de sécurité (interlocuteurs métier) pour le suivi opérationnel du marché et le contrôle de la bonne exécution des prestations.
- Le responsable achats, au service régional des Achats et Marchés, et l'acheteur pour le suivi de l'exécution contractuelle du marché et le contrôle de conformité des prestations (interlocuteur contractuel).

5.3. ORGANISATION ET MISE EN PLACE DU MARCHE

5.3.1 Réunion de lancement

Une réunion de préparation aura lieu dès l'attribution du marché entre France Travail et le Titulaire afin de :

- Présenter les interlocuteurs,
- Présenter en détail l'organisation des prestations
- Exposer la gestion des absences du personnel (absence inopinée ou pour congés),
- Échanger sur la formalisation des consignes.

Y participent :

- Des représentants de France Travail : a minima les chargés de sécurité, le responsable sûreté et sécurité, l'acheteur en charge du suivi du marché.
- Des représentants du Titulaire : a minima l'interlocuteur dédié, et son suppléant.

5.3.2 Réunions de suivi

Des réunions de suivi d'exécution des prestations sont organisées à minima tous les semestres.

Y participent :

- Des représentants de France Travail : a minima les chargés de sécurité, le responsable sûreté et sécurité, l'acheteur en charge du suivi du marché.
- Des représentants du Titulaire : a minima l'interlocuteur dédié, et son suppléant.

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

La non-participation aux réunions planifiées est considérée comme une exécution défectueuse de la prestation.

Dans le cadre de la réalisation des prestations attendues, des réunions peuvent également être organisées ponctuellement à la demande de France Travail ou du Titulaire.

A la clôture du marché, une réunion de bilan et de retour d'expérience peut être réalisée à la demande de France Travail.

5.3.3 Reporting

Le Titulaire adresse à France Travail de façon trimestrielle un reporting sous format Excel comportant l'ensemble des facturations réalisées avec le chiffre d'affaires trimestriel et cumulé.

Il comporte a minima :

- le nombre de sites gardiennés,
- par type de prestation, le nombre d'heures réalisées,
- le nom des sous-traitants ayant changé sur la période considérée (si le Titulaire fait appel à la sous-traitance).

Ces données sont transmises par courriel à l'interlocuteur régional désigné de France Travail dans les 15 jours calendaires au plus tard du mois qui suit la période de référence.

De même, avant le 31 janvier de l'année suivante, le Titulaire transmet à France Travail une consolidation annuelle des mêmes éléments.

5.3.4 Autres livrables

Dans le cadre du présent marché, le Titulaire fournit les livrables suivants :

- La liste consolidée et à jour des représentants du Titulaire et de France Travail, en début de marché et à chaque mise à jour, sous format Excel. Pour cela France Travail s'engage à communiquer toute évolution de son organisation impactant la liste des représentants
- Les relevés de décision et comptes rendus des comités de suivi transmis au plus tard dans les 5 jours ouvrés suivants la tenue du comité pour validation par France Travail
- Des comptes-rendus des interventions pour toute prestation de gardiennage ou de ronde établis conformément à la trame validée par France Travail au démarrage du marché
- L'autorisation d'exploiter à jour, fournie à chaque date anniversaire du marché.

Au titre de la mise en œuvre de la clause de réversibilité, l'ensemble des informations reste la propriété permanente et exclusive de France Travail, y compris après l'échéance du présent marché.

Dans les 10 jours ouvrés suivant la fin d'exécution des dernières prestations, l'exhaustivité des données est restituée à la Direction régionale représentée par le responsable de la Sûreté et de la sécurité de France Travail sous format « Excel » sur un support de stockage.

Le format de restitution sera défini au moment de la mise en œuvre de la clause de réversibilité.

Le Titulaire produit en outre les livrables suivants :

- Le cahier de consignes (main courante) :

Un cahier de consignes par site, qui doit refléter exactement les événements survenus durant la réalisation des prestations. La main courante mentionne les circonstances, toutes les actions menées, ainsi que les suites données aux événements relatés.

La main courante doit être claire, lisible et correctement rédigée en français.

Les informations erronées doivent être rayées, mais rester lisibles. Chaque entrée sur la main courante doit être horodatée et attribuée sans équivoque à l'agent de sécurité ayant saisi ou modifié l'information. La main courante reste la propriété de France Travail.

Le Titulaire prend toutes les dispositions nécessaires pour garantir la confidentialité, la disponibilité et l'intégrité de toutes ces informations. Sauf accord préalable de France Travail, ces informations ne quittent pas les sites.

- Inventaire des moyens d'accès

Le Titulaire tient à jour un inventaire des moyens d'accès fournis par France Travail. Celui-ci doit intégrer a minima pour chaque site, les moyens d'accès disponibles et opérants et leur nombre, le nombre de badges perdus.

Cet inventaire doit être fourni à France Travail chaque semestre. France Travail se réserve toutefois la possibilité de contrôler cet inventaire à tout moment.

5.3.5 Spécifications environnementales

L'exécution des prestations attendues doit s'insérer dans une démarche de protection ou de mise en valeur de l'environnement.

A cet effet, le Titulaire s'engage pour l'exécution des prestations attendues à respecter les dispositions suivantes:

Mobilité et déplacements

- favoriser l'utilisation de véhicules à faible émission (électriques, hybrides, GNV) pour les interventions autour du site, pour tous les déplacements professionnels.
- Éviter les déplacements inutiles en optimisant les tournées et les interventions.

Gestion des déchets

- Le prestataire devra respecter les consignes de tri sélectif en vigueur sur chaque site.
- Tout déchet généré par l'activité de gardiennage (emballages, piles, EPI usagés, etc.) devra être éliminé dans des filières appropriées.

Sensibilisation du personnel

- Sensibiliser ses agents à des pratiques éco-responsables. Le personnel devra ainsi veiller à limiter les consommations d'énergie et d'eau pendant l'exécution de ses missions (éteindre les lumières dans les zones non utilisées, signaler les fuites ou dysfonctionnements, etc.).
- Fournir un plan de formation continue des agents sur les écogestes et la gestion des déchets.
- En cas d'impression, utiliser du papier recyclé et non blanchi ecolabellisé de type « Blue Angel » ou équivalent, en format recto-verso, avec une mise en page réduisant les impressions (2 documents par page, etc.) et une conception de document visant à limiter au maximum la consommation d'encre.

Produits et matériel à faible impact environnemental

- Le matériel utilisé (lampes torches, équipements de communication, etc.) devra, autant que possible, être à basse consommation énergétique et durable.
- L'usage de consommables à usage unique devra être réduit au strict nécessaire.

A l'issue de chaque année d'exécution de marché, le Titulaire présente à France Travail un bilan quantitatif et qualitatif des mesures ainsi mises en place.

6 OPERATIONS DE CONTROLE DE L'EXÉCUTION ET DE LA QUALITE DES PRESTATIONS

6.1 CONTROLES A LA CHARGE DU TITULAIRE

Le Titulaire veille à ce que les procédures garantissant la qualité de l'exécution des prestations soient appliquées sans défaut jusqu'au terme des prestations dont il est responsable.

Au plus tard 15 jours avant le début des prestations, le Titulaire fournit la liste des sous-traitants amenés à intervenir sur les sites de France Travail qui n'auraient pas déjà été présentés. En sus des déclarations de sous-traitance le Titulaire fournit les numéros d'agrément CNAPS de ces entreprises et de leurs dirigeants. La vérification de la validité de ces agréments ainsi que la vérification de la régularité fiscale et sociale de ces entreprises sont à la charge du Titulaire.

La validité de l'agrément CNAPS de chaque agent est vérifiée par le Titulaire à chaque fois qu'il intervient pour France Travail avant tout début d'exécution de la prestation pour les prestations programmées. Pour les prestations d'urgence, cette vérification peut être effectuée à l'issue de la réalisation de la prestation. Pour les agents intervenants de manière récurrente pour France Travail, la validité de l'agrément CNAPS est vérifiée à minima tous les trois mois.

En cas de remplacement d'un agent, le Titulaire doit assurer la bonne continuité du service en transmettant correctement les informations nécessaires à l'agent (transmission des consignes, des moyens d'accès, repérage des lieux, etc...). Le Titulaire s'engage à mettre en œuvre les contrôles des prestations ainsi que le mode de restitution de ces contrôles au service sûreté et sécurité de France Travail, en adéquation avec le contenu de sa Proposition technique.

En cas d'incident, le Titulaire fournit à France Travail les procédures ou actions correctives mises en œuvre.

6.2 CONTROLES REALISES PAR FRANCE TRAVAIL

Afin de contrôler le respect des engagements contractuels, France Travail se réserve le droit de demander au Titulaire, en cours d'exécution du marché, toutes les informations qu'il jugerait utiles au suivi de l'exécution des prestations ou à la réalisation de ses obligations de contrôle interne de la prestation de gardiennage.

France Travail se réserve également la possibilité d'effectuer des contrôles de la qualité et de la conformité d'exécution des prestations, sur les lieux d'exécution du marché. En particulier, France Travail peut effectuer ou mandater toute mission d'audit du Titulaire et/ou de ses sous-traitants directs, sur pièce ou sur place qu'il juge nécessaire.

En ce qui concerne les prestations réalisées sur les sites occupés par France Travail, le responsable régional de sécurité ou responsable de site de France Travail procède à des visites sur place et/ou des contrôles aléatoires sur pièce des prestations réalisées et notamment :

- la qualification du personnel (la carte professionnelle des agents de société sécurité et le niveau de qualification)
- la bonne connaissance des missions et consignes
- la présence effective et la bonne tenue du personnel (tenue et les insignes de société apparents (conforme à la liste des sociétés annoncées par sites)

- la bonne tenue des registres d'évènements
- la vigilance des agents
- le parcours des rondes, lieux et temps

Le responsable régional de sécurité ou responsable de site France Travail signale chacune de ses visites de contrôle sur le registre des événements de France Travail. En cas de non-conformité observée lors d'un contrôle, le Titulaire en est informé et communique au service Sécurité de France Travail, dans les 24h, les mesures correctives prises.

Enfin, le responsable régional de la sécurité de France Travail se réserve le droit de demander au Titulaire le remplacement immédiat de tout membre de son personnel ayant manifestement manqué gravement aux consignes du présent marché.