l'Assurance Maladie
Agir ensemble, protéger chacun
Maine-et-Loire

Surveillance Physique et Télésurveillance

Marché n° 2026.GA.02

DOSSIER DE CONSULTATION

CAHIER DES CLAUSES TECHNIQUES PARTICULIERES (CCTP)

POUVOIR ADJUDICATEUR / COORDONNATEUR :

CAISSE PRIMAIRE D'ASSURANCE MALADIE DE MAINE ET LOIRE

32, rue Louis Gain

49937 Angers Cedex 9

REPRESENTE PAR :

Madame la Directrice de la Caisse Primaire d'Assurance Maladie de Maine et Loire, Madame Bénédicte Samson

SOMMAIRE

SOMMAIRE **2**
ANNEXES **4**
ARTICLE 1 - OBJET DU MARCHE **5**
ARTICLE 2 - PRESENTATION DES SITES **8**
2.1 PRESENTATION DES SITES 8
2.2 DESCRIPTION SOMMAIRE DES NIVEAUX 10
ARTICLE 3 - PRESTATIONS DE SURVEILLANCE PHYSIQUE DU BATIMENT : LOT N°1 ..... **11**
3.1.1 – Prestations à effectuer *11*
3.1.2- Actions de contrôle et de vérification *12*
3.2 RONDES DE FERMETURE DU BATIMENT DE L'UIOSS ANGERS (2) 12
3.2.1 – Prestations à effectuer *12*
3.2.2 – Actions de contrôle et de vérification *13*
3.3 RONDES D'OUVERTURE DU BATIMENT DE LA CPAM DE CHOLET (3.1) 15
3.4 OUVERTURE DES PORTAILS DE LA CPAM DE CHOLET (3.2) 15
3.5 RONDES DE FERMETURE DU BATIMENT DE LA CPAM DE CHOLET (4.1) 15
3.6 FERMETURE SIMPLE DES PORTAILS DE LA CPAM DE CHOLET (4.2) 15
3.7 RONDES DE SURVEILLANCE A HEURE ALEATOIRE DE L'UIOSS ANGERS (5) 15
3.3.1 – Prestations à effectuer *15*
3.8 INTERVENTIONS SUR ALARMES TELETRANSMISES AU PC DE SECURITE (6) 16
3.5.1 – Amplitude et Prestations à effectuer *16*
3.9 VACATIONS SUPPLEMENTAIRES DE GARDIENNAGE (7) 19
3.7.1 Surveillance physique de nos accueils *19*
3.7.1 Surveillance du bâtiment et gestion de la sécurité incendie *20*
ARTICLE 4 - PRESTATIONS DE TELESURVEILLANCE DU BATIMENT : LOT N° 02 ..... **20**
4.1 ETENDUE DE LA PRESTATION 20
4.1.1 Amplitude *20*
4.1.2 – Nature des prestations *20*
4.1.3 - Déroulement de la mission *20*
ARTICLE 5 –GENERALITES SUR LES PRESTATIONS DE RONDES ET D'INTERVENTIONS DU TITULAIRE DU LOT N° 01 ..... **22**
5.1 CONTROLE DES PERSONNES PRESENTES 22
5.2 GESTION DES ALARMES NON TELETRANSMISES 24
5.3 CAHIER DES RONDES TENUES PAR LE TITULAIRE 24

5.4 POINTS DE CONTROLE POUR L'EXECUTION DES RONDES 25
5.5 LISTING DES RONDES 26
5.6 RAPPORTS D'INTERVENTION 26
5.6.1 – Principe général *26*
5.6.2 – Forme et contenu des rapports *26*
5.6.3 – Délai de transmission *27*
5.6.4 – Support de transmission *27*
5.6.5 – Archivage et traçabilité *27*
5.6.6 – Caractère probant *28*
5.6.7 – Non-conformité *28*
ARTICLE 6- PERSONNEL D'INTERVENTION DU TITULAIRE DU LOT N° 01 28
6.1 DESIGNATION DES AGENTS 28
6.2 RESPONSABLE DE SITE 21
6.3 TENUE PROFESSIONNELLE DES PREPOSES 21
6.4 COMPORTEMENT DU PERSONNEL 22
6.4 SECRET PROFESSIONNEL 22
ARTICLE 7- OBLIGATIONS EN MATIERE DE DEVELOPPEMENT DURABLE ET DE PERFORMANCE ESG 23
7.1 EXIGENCES ENVIRONNEMENTALES 23
7.2. EXIGENCES SOCIALES 23
7.3. EXIGENCES DE GOUVERNANCE 23
7.4. CONTROLE ET JUSTIFICATION 24
7.5. MANQUEMENTS 24
ARTICLE 8- OBLIGATIONS DIVERSES 24
8.1 BADGES SPECIFIQUES 24
8.2 STATIONNEMENT 24
8.3 PLANS DE PREVENTION 24

ANNEXES

Annexe n°1 : Registre d'Identification des risques Techniques et Consignes.

Annexe n°2 : Codes de Transmission et Instructions.

Annexe n°3 : un cahier des plans des locaux, mentionnant l'emplacement des pointeaux de contrôle, en fonction de chaque rondes (Ouverture, fermeture, ronde à heure aléatoire et intervention sur alarme) constituera l'annexe 3 du CCTP.

ARTICLE 1 - OBJET DU MARCHE

Le marché est un marché de prestations de services. Le marché est rendu nécessaire car nous n'avons pas les compétences en interne.

Il consiste à assurer la sécurité et la sauvegarde des sites immobiliers de la CPAM de Maine-et-Loire et de l'UIOSS Angers (bâtiments et abords extérieurs), de ses équipements, et de son personnel.

Les bâtiments concernés sont :

- UIOSS Angers, sis 32-34 rue Louis Gain à ANGERS, est le siège social de :
  - La Caisse Primaire d'Assurance Maladie de Maine et Loire (CPAM49)
  - La Caisse d'Allocations Familiales de Maine et Loire (CAF49)
- CPAM Angers, sis 32 rue Louis Gain à Angers
- CPAM Cholet, sis 2 Rue Saint-Eloi à CHOLET.
- CPAM Angers site de Bruxelles, sis 11 Rue de la Rame à ANGERS.
- CPAM Saumur, sis 30 Place Saint-Pierre à SAUMUR.

Les prestations se décomposent en deux (2) lots:

1. **Surveillance physique du bâtiment (lot n°1):**

Cette surveillance consiste à assurer, en fonction des sites (voir tableau ci-dessous), des rondes ainsi que des interventions sur alarmes dans le bâtiment ; ces rondes et interventions de prévention et de dissuasion sont effectuées afin de lutter contre les actes de malveillance et pour la sauvegarde du bâtiment et de leurs équipements.

Site	Rondes ouverture	Rondes fermeture	Rondes aléatoire	Interventions sur alarme	Prestations autres
UIOSS Angers	X (1)	X (2)	X (5)	X (6)	X (7)
CPAM Angers siège					X (7)
CPAM Angers-Bruxelles				X (6)	X (7)
CPAM Cholet	X (3.1/2)	X (4.1/2)		X (6)	X (7)
CPAM Saumur				X (6)	X (7)

Prestations dues au titre des rondes :

Toutes les rondes feront l'objet d'un circuit défini et tracé avec des pointeaux ou TAGs (annexe 3).

Remarque : Le pouvoir adjudicateur se réserve le droit de modifier la fréquence, le type de rondes fonction des objectifs de sécurité déterminés en interne.

- Rondes d'ouverture du bâtiment de l'UIOSS ANGERS (1) :

  - ✓ Quand ? : chaque matin du lundi au vendredi (jour ouvré de travail),
  - ✓ Assurer l'ouverture de certaines portes, volets et grilles de sécurité,
  - ✓ S'assurer de l'absence de personne non autorisée dans le bâtiment,
  - ✓ Vérifier l'absence de début d'incendie ou de dégâts des eaux.

- Rondes de fermeture du bâtiment de l'UIOSS ANGERS (2) :

  - ✓ Quand ? : chaque soir du lundi au vendredi (jour ouvré de travail),
  - ✓ Sécuriser le bâtiment en s'assurant de la bonne fermeture des accès (Portes, fenêtres, volets et grilles de sécurité),
  - ✓ S'assurer de l'absence de personne non autorisée dans le bâtiment,
  - ✓ Vérifier l'absence de début d'incendie ou de dégâts des eaux.

➔ Rondes dans tous les espaces et sanitaires du bâtiment (bâtiment de 9 niveaux).

- Rondes d'ouverture du bâtiment de la CPAM de CHOLET (3.1) :

  - ✓ Quand ? : chaque matin du lundi au vendredi (jour ouvré de travail),
  - ✓ Assurer l'ouverture manuelle des deux portails et du portillon du site
  - ✓ Ronde extérieure de l'ensemble du site

- Ouverture des portails de la CPAM de CHOLET (3.2) :

  - ✓ Quand ? : chaque matin du lundi au vendredi (jour ouvré de travail),
  - ✓ Assurer l'ouverture manuelle des deux portails et du portillon du site

- Ronde de fermeture du bâtiment de la CPAM de CHOLET (4.1) :

  - ✓ Quand ? : chaque soir du lundi au vendredi (jour ouvré de travail),
  - ✓ Fermer les deux portails et du portillon du site
  - ✓ Ronde extérieure de l'ensemble du site

- Fermeture des portails de la CPAM de CHOLET (4.2) :

  - ✓ Quand ? : chaque soir du lundi au vendredi (jour ouvré de travail),
  - ✓ Fermer les deux portails et du portillon du site

- Rondes de surveillance à heure aléatoire de l'UIOSS ANGERS (5)

  - ✓ Quand ? :
    - En semaine : tous les jours entre 1h et 4h du matin
    - Les week-ends et jours fériés : tous les jours entre 1h et 4h du matin et entre 10h et 19h. (soit deux rondes/jours en jour de fermeture)
  - ✓ Assurer une présence dissuasive,
  - ✓ S'assurer de l'absence de personne non autorisée dans le bâtiment,
  - ✓ Vérifier l'absence de début d'incendie ou de dégâts des eaux

➔ Rondes dans tous les espaces et sanitaires du bâtiment (bâtiment de 9 niveaux).

Prestations hors rondes :

- Interventions sur alarmes télétransmises au PC de télésurveillance par le système de sécurisation électronique de contrôle d'accès (6)

✓ A la demande du permanent du PC de télésurveillance, Interventions, d'un préposé sur site quels que soient les nuits, week-ends et jours fériés,
✓ Ces interventions sont motivées pour lever tout doute ou pour arrêter tout acte de malveillance.
✓ Le permanent confirmera toute demande d'intervention par mail à l'UIOSS ou à la CPAM.

Remarque : le délai d'intervention sur site est de 30 minutes pour les sites Angevins et Choletais. 45 minutes pour Saumur.

- Prestations autres (7)

Le titulaire peut être amené à :

✓ Assurer un gardiennage physique à la demande de l'UIOSS ou de la CPAM, dans le cadre de missions de surveillance des accès physique des accès aux locaux en cas de travaux ou panne de notre contrôle d'accès.
✓ Assurer la sécurisation de notre accueil. Dans ce cas, les missions associées seront les suivantes :
  - Être en appui et en vigilance sur des débordements et incivilités d'assurés
  - Être en mesure d'accompagner un assuré vers la sortie à la demande d'un agent d'accueil, aider à la gestion des incivilités, s'interposer en cas de besoin entre un agent d'accueil et un assuré menaçant ou agressif
  - Bien sûr, la personne n'aura pas à répondre aux sollicitations des assurés.
✓ Assurer la surveillance de la sécurité incendie (physique et SSI) (SSIAP)

2. Télésurveillance du bâtiment (lot n°02) :

Prestations dues au titre du forfait télésurveillance :

Le titulaire du lot n°2 – Télésurveillance assure, depuis son poste central de télésurveillance (PC), les missions suivantes :

✓ Assurer la surveillance, depuis le PC du titulaire du lot n°2, des systèmes de détection et de sécurisation du bâtiment, incluant notamment, en dehors des jours et heures ouvrés
  - la détection d'intrusion,
  - le contrôle d'accès,
  - les alarmes techniques,

- le système de sécurité incendie (SSI),
- les alertes liées à une élévation anormale de température,

En cas de déclenchement d'alarme, le titulaire du lot n°2 diligente une intervention sur site par un agent relevant du titulaire du lot n°1 – Gardiennage, conformément aux procédures définies dans les pièces du marché.

✓ Assurer la surveillance permanente (24 heures sur 24, 7 jours sur 7) des alarmes techniques issues du système de sécurisation électronique du bâtiment.

En cas de déclenchement d'alarme :

- en jours et heures ouvrés, le titulaire du lot n°2 informe sans délai les gestionnaires désignés de l'UIOSS ou de la CPAM ;
- en dehors des jours et heures ouvrés, les modalités d'alerte et d'intervention sont appliquées conformément aux procédures prévues au marché, notamment par la mobilisation du titulaire du lot n°1 si nécessaire.

ARTICLE 2 - PRESENTATION DES SITES

2.1 Présentation des sites

Des plans généraux de tous les étages des immeubles des bâtiments seront donnés au seul titulaire du lot n°01 du marché.

- L'UIOSS ANGERS comporte neuf (9) niveaux d'une superficie totale de 14.000 M^2 environ. La superficie des zones extérieures est d'environ 4.800 M2.
  - CPAM Angers siège
  - CAF Angers siège
- La CPAM ANGERS « Bruxelles » site en copropriété. Les locaux privatifs CPAM comportent sept (7) niveaux d'une superficie totale de 2.300 M^2 environ.
- La CPAM CHOLET comporte six (6) niveaux d'une superficie totale de 6.400 M² environ.
- La CPAM SAUMUR comporte deux (2) niveaux d'une superficie totale de 560 M².

Description du dispositif

Les immeubles concernés sont équipés d'un système de sécurisation électronique comprenant a minima :

- un dispositif de contrôle d'accès (via badges ou codes),
- un système de détection d'intrusion (détecteurs de présence, chocs, ouvertures, ventouses, volumétriques),
- certaines alarmes techniques,
- certaines alarmes incendie, pour l'UIOSS et Cholet.

Ce dispositif contribue à la sécurisation des biens et des personnes dans le cadre du présent marché.

Exploitation du contrôle d'accès

Le contrôle d'accès fonctionne **24h/24** et repose sur l'utilisation de badges individuels. Les habilitations sont attribuées par le pouvoir adjudicateur au personnel des organismes et aux intervenants extérieurs autorisés.

Les lecteurs de badges sont implantés aux accès définis par le pouvoir adjudicateur.

Le titulaire du marché de télésurveillance n'est pas en charge de la maintenance du dispositif mais assure l'exploitation et la supervision des alarmes associées, selon les modalités définies au présent CCTP.

Exploitation de la détection d'intrusion

L'amplitude de surveillance par télésurveillance des alarmes d'intrusion est la suivante :

- de 21h00 à 06h30 du lundi au vendredi ;
- 24h/24 les samedis, les dimanches, les jours fériés et les jours non travaillés.

Les alarmes d'intrusion sont obligatoirement transmises au Poste Central de Télésurveillance (PCT) du titulaire du marché.

Alarmes techniques et incendie

Certaines alarmes de sécurité (issues de secours, alarmes techniques) sont transmises 24h/24 au PCT.

Concernant les alarmes techniques :

- Seules les alertes « hausse de température » des locaux informatiques des sites de l'UIOSS, Cholet et Saumur sont actuellement télétransmises,
- d'autres alarmes (CTA, ascenseurs, etc.) existent mais ne sont pas intégrées au périmètre de télésurveillance.

Les alarmes incendie des sites UIOSS et Cholet sont également transmises au PCT. Dans ce cas, le titulaire alertera sans délai les gestionnaires désignés.

Procédure de traitement des alarmes

En cas de déclenchement d'alarme :

- Pendant les heures ouvrées en semaine : le PCT contacte les responsables aux numéros communiqués et suis les procédures en fonction du site concerné, potentiellement, une intervention sur site du titulaire du lot n°1.
- Pendant les heures non ouvrées : le titulaire du lot « télésurveillance » saisit le titulaire du lot n°1 (gardiennage / rondes) pour qu'il procède à une levée de doute sur site.

En cas d'incident avéré, le titulaire du lot n°1 informe immédiatement les responsables des sites selon la procédure définie dans les consignes d'exploitation.

Interfaçage entre titulaires

Le présent marché implique au minimum deux titulaires :

- **Lot n°1** : surveillance physique
- **Lot n°2** : Télésurveillance / exploitation des alarmes.

Le titulaire du **lot n°2** (télésurveillance) déclenche les interventions du titulaire du **lot n°1** conformément aux procédures transmises.

2.2 Description sommaire des niveaux

UIOSS ANGERS :

- Sous-sol : Ce niveau regroupe principalement des zones de stockage (*archives, fournitures, réserves, etc*), des locaux logistiques *(reprographie, atelier, salle informatique,)*, salles de réunions, salles de pauses et de petite restauration et des locaux techniques du bâtiment *(T.G.B.T., groupe électrogène, local "poubelles", poste de transformation EDF, "autocommutateur", surpresseur).*
- Rez-de-chaussée : Ce niveau comprend les zones d'accueil distinctes des organismes CAF et CPAM, ainsi qu'un ensemble de bureaux. La salle informatique CPAM se situe également à ce niveau.
- 1er étage : Un ensemble de bureaux CAF, CPAM, ainsi que la salle informatique CAF.
- 2ème étage : Un ensemble de bureaux CAF et CPAM et une salle informatique CPAM.
- 3ème étage : Un ensemble de bureaux CPAM.
- 4ème étage : Un ensemble de bureaux CPAM.
- 5ème étage : Un ensemble de bureaux CPAM, ainsi que la salle de restaurant
- 6ème étage : Un ensemble de bureaux CAF et CPAM ainsi que la salle du Conseil.
- 7ème étage : Locaux machineries ascenseurs et ventilations et terrasse technique.
- Sanitaires : l'immeuble dispose de blocs sanitaires à chaque étage, à proximité de chaque cage d'escalier

CPAM Angers « BRUXELLES » :

- Rez-de-chaussée : salle de réunions et de formations + une salle serveur informatique.
- 1er étage : Un ensemble de bureaux service social de l'assurance maladie.
- 2ème étage : Un ensemble de bureaux CPAM
- 3ème étage : Un ensemble de bureaux CPAM.
- 4ème étage : Un ensemble de bureaux CPAM.
- 5ème étage : Un ensemble de bureaux CPAM.
- 6ème étage : Un ensemble de bureaux CPAM.
- Sanitaires : l'immeuble dispose de deux blocs sanitaires à chaque niveau.

CPAM Cholet :

- Sous-sol : Atelier, archives et stockages.
- Sous-sol parking -1: Parking
- Sous-sol parking -2 : Parking
- Rez-de-chaussée : accueil, salle de restauration, bureaux et stockage, parc extérieur, TGBT, transformateur

- 1er étage : bureaux
- 2ème étage : bureaux
- 3ème étage : locaux vacants
- 4ème étage : locaux vacants
- 5ème étage : toiture-terrasse + machineries
- Sanitaires : l'immeuble dispose de trois blocs sanitaires à chaque niveau.

CPAM Saumur :

- RDC : accueil + travaux
- 1er étage : bureaux + salles de pauses

ARTICLE 3 - PRESTATIONS DE SURVEILLANCE PHYSIQUE DU BATIMENT : LOT N°1

Les prestations et quantités citées ci-dessous sont données à titre indicatif. Elles pourront être modifiées sans préavis sans minimum, que ce soit en quantité ou en euro. Elles seront facturées en fonction des prestations réellement effectuées, au tarif BPU.

3.1 Rondes d'ouverture du bâtiment (ronde du matin) de l'UIOSS (1)

3.1.1 – Prestations à effectuer

Cette ronde est effectuée chaque matin, du lundi au vendredi, excepté les jours fériés.

Cette ronde à l'extérieur de l'immeuble et à l'intérieur vise essentiellement les zones à risques du sous-sol et du rez-de-chaussée *(surpresseur, chaufferie …).*

Le circuit de ronde précis avec mention des points de contrôle obligatoires sera défini après pose de nouveaux pointeaux lors de la mise au point du marché, aux frais du titulaire.

Le rondier doit vérifier que toutes les portes et voies d'accès sont libres et en bon état de fonctionnement. Il ouvre le portail d'accès au parking du sous-sol et toute porte fermée à clé qui doit être normalement ouverte.

Cette ronde a lieu obligatoirement lieu après **06H30** du lundi au vendredi, excepté les jours fériés. En effet, ce n'est qu'après l'heure impérative de **06H30** correspondant à la mise « hors service » du système de sécurisation *(contrôle d'accès et détection intrusion)* des locaux de notre immeuble que le rondier doit relever les grilles ou volets de sécurité. Cette ronde de contrôle sera organisée en conséquence par le titulaire.

Une prestation supplémentaire pourra être demandée au titulaire pour l'ouverture des fenêtres le matin lors de fortes chaleurs. Cette prestation sera facturée en supplément, au temps réel supplémentaire passé selon de taux horaire défini dans le bordereau des prix unitaire (BPU) en annexe. Cela fera l'objet de bons de commande spécifiques.

Important : Les personnels des organismes de sécurité sociale ont accès à partir de 7H15, sauf dérogation donnée par les Directions.

En tout état de cause, le bâtiment doit être complètement accessible à partir de **7H00**, suivant les instructions ci-après :

3.1.2- Actions de contrôle et de vérification

1. Sous-sol :

- Contrôler l'absence de personnes dans les zones de stationnement et à proximité des accès de l'immeuble *(entrées des personnels CAF et CPAM),*
- Ouverture des portails entrée et sortie du parking,
- Ouverture des portes du garage dans le parking.

2. Rez-de-Chaussée :

- Déverrouillage de la porte d'entrée du personnel CPAM, 34 rue Louis Gain et relevage de la grille de sécurité,
- Relevage du volet de sécurité protégeant la sortie de secours (côté CPAM),
- Déverrouillage de l'ensemble des portes et grilles sauf celles donnant accès aux accueils :
    - Rez-de-chaussée C.P.A.M. et C.A.F.
- Ouverture du hall commun (portes en verre et grilles de sécurité).
- Vérification du SSI

3.2 Rondes de fermeture du bâtiment de l'UIOSS Angers (2)

3.2.1 – Prestations à effectuer

Le début de l'exécution de la ronde a lieu obligatoirement à 21H15 du lundi au vendredi, excepté les jours fériés. Cette heure impérative correspond à la sortie du personnel exécutant la prestation de nettoyage.

Important : La mise « en service » du système de sécurisation *(contrôle d'accès et détection intrusion)* des locaux de notre immeuble est à **21H00**. Un aménagement exceptionnel de ces horaires pourra être convenu ponctuellement entre l'UIOSS et le titulaire pour des raisons spécifiques telles que la présence de personnels pour travaux ou maintenance ou une fermeture anticipée de nos sites.

La ronde de fermeture des locaux doit permettre d'assurer la protection du site à l'issue de cette dernière.

Le circuit de ronde doit obligatoirement passer par les points de contrôle obligatoires. Ceux-ci seront à définir (par le gestionnaire de patrimoine de l'UIOSS) et à installer avant le début des prestations aux frais du titulaire.

La définition de cette protection est déterminée selon le type de ronde de fermeture retenu par le pouvoir adjudicateur, à savoir :

✓ **Ronde de fermeture :**

- Sécuriser le bâtiment (fermeture des accès en périmétrie du site),
- Passage dans tous les locaux non fermés du site, sauf ceux fermés
- S'assurer de l'absence de personne dans le bâtiment (malaise, personne non autorisée…),
- Vérifier l'ensemble des sanitaires (robinets laissés ouverts, fuite…),
- S'assurer qu'il n'y ait pas de risque d'incendie (risque électrique, mégot mal éteint…),
- S'assurer qu'une alarme technique non télétransmise n'est pas déclenchée (salle informatique, ascenseurs, CTA, dérangement sur le SSI…),
- S'assurer de l'absence de personne dans les zones de stationnement et du verrouillage des ouvrants des véhicules de service.
- S'assurer de la fermeture des portes et fenêtres.
- S'assurer de la bonne extinction des lumières.

3.2.2 – Actions de contrôle et de vérification

Dans ce cadre, le rondier doit impérativement réaliser les actions suivantes, par la visite des locaux des 7 étages, du rez-de-chaussée et du sous-sol, selon le type de ronde retenu :

- Eteindre les luminaires qui seraient restés allumés,
- Fermer les points d'eau encore ouverts,
- Fermer les fenêtres ouvertes,
- Vérifier qu'il n'y a plus de personnel ou de personnes étrangères,
- Fermer les portes et grilles d'accès extérieur.

Il passe obligatoirement par les pointeaux de pointage. Le positionnement et l'installation de ceux-ci sera à définir avant le démarrage du marché. Le coût de cette prestation est à la charge du titulaire du marché.

1. Sous-sol:
    - Contrôle des accès :

- Vérifier les voitures restées sur le parking : verrouillage des portes, absence de dégradation, etc..
- Vérifier la bonne fermeture des portes sectionnelles, portes de garage, grilles, volets de sécurité *(entrée principale sous-sol, reprographie CPAM, accès CAF),*
- Vérifier la fermeture de l'ensemble des portes donnant sur l'extérieur *(locaux techniques inclus : atelier, réserve, chaufferie, etc.),*
- Vérifier la fermeture de l'ensemble des fenêtres, volets roulants.
- Vérifier la fermeture des portails entrée et sortie du parking.
- Vérifier le local surpresseur et la chaufferie.

2. Rez-de-chaussée:

- Contrôle des accès :

- Vérifier la bonne fermeture de la porte d'entrée du personnel CPAM, sis 34 rue Louis GAIN ainsi que la descente de la grille de sécurité,
- Vérifier la bonne fermeture de la porte donnant sur l'escalier de secours *(côté CPAM)* ainsi que de la descente du volet de sécurité,
- Contrôler le verrouillage des portes du hall central et de la descente des volets de sécurité *(côté rue Louis Gain et avenue Jeanne d'Arc),*
- Contrôler la fermeture des portes d'accès aux différents halls d'accueil *(CPAM et CAF),*
- Contrôler la fermeture des portails donnant accès aux locaux CAF ainsi que l'entrée du personnel *(porte en verre),*
- Vérifier que la porte de la salle informatique de la C.P.A.M. soit bien fermée *(lecteur de badge)* et qu'il n'y a pas d'alarme sonore climatisation,
- Vérifier la fermeture de l'ensemble des fenêtres et volets roulants,
- Vérifier le bon fonctionnement du SSI.

3. Premier étage:

- Contrôle des accès :

- Vérifier la fermeture de l'ensemble des fenêtres et volets roulants donnant sur les terrasses *(côté CAF),*
- Vérifier que la porte de la salle informatique C.A.F. *(portes 105)* soit bien fermée.

4. Deuxième étage :

- Contrôle des accès :

- Vérifier la fermeture de l'ensemble des fenêtres et volets roulants donnant sur les terrasses *(côté CPAM, avenue Jeanne d'Arc).*
- Vérifier que la porte de la salle informatique C.P.A.M. soit bien fermée *(lecteur de badge)* et qu'il n'y a pas d'alarme sonore climatisation.

5. Cinquième étage :

- Contrôle des accès :

- Contrôler la salle de restaurant et l'ancienne cuisine. Vérifier la bonne fermeture de ces locaux.

6. Septième étage :

- Contrôle des accès :

- Contrôler la fermeture de la porte d'accès donnant sur la terrasse.

7. Consignes pour l'ensemble des niveaux :

- Vérifier l'ensemble des blocs sanitaires pour détecter éventuellement un problème d'eau.
- Contrôler l'identité des personnes présentes et vérifier si elles sont inscrites sur la liste correspondante du personnel autorisé *(voir article 5).*
- Contrôler si certains bureaux sont fermés à clé *(liste fournie par les organismes).*
- Contrôler la fermeture des portes de sortie donnant sur l'escalier de secours métallique de l'aile ouest.
- Contrôler que l'ensemble des portes coupe-feu sont maintenues fermées et non bloquées ouvertes. Les fermer le cas échéant.
- Eteindre les lumières.

3.3 Rondes d'ouverture du bâtiment de la CPAM de CHOLET (3.1)

- ✓ Quand ? : chaque matin du lundi au vendredi (jour ouvré de travail),
- ✓ Assurer l'ouverture manuelle des deux portails et du portillon du site
- ✓ Réaliser une ronde extérieure du site (vérification de l'absence de personne)

3.4 Ouverture des portails de la CPAM de CHOLET (3.2)

- ✓ Quand ? : chaque matin du lundi au vendredi (jour ouvré de travail),
- ✓ Assurer l'ouverture manuelle des deux portails et du portillon du site

3.5 Rondes de fermeture du bâtiment de la CPAM de CHOLET (4.1)

- ✓ Quand ? : chaque soir du lundi au vendredi (jour ouvré de travail),
- ✓ Fermer les deux portails et du portillon du site
- ✓ Réaliser une ronde extérieure du site (vérification des ouvrants du site et fermeture si nécessaire)

3.6 Fermeture simple des portails de la CPAM de CHOLET (4.2)

- ✓ Quand ? : chaque soir du lundi au vendredi (jour ouvré de travail),
- ✓ Fermer les deux portails et du portillon du site

3.7 Rondes de surveillance à heure aléatoire de l'UIOSS Angers (5)

3.3.1 – Prestations à effectuer

Un agent de sécurité effectue des rondes à heures aléatoires de manière suivantes :

- ✓ Quand ? :
  - En semaine : tous les jours entre 1h et 4h du matin

- Les week-ends et jours fériés : tous les jours entre 1h et 4h du matin et entre 10h et 19h. (soit deux rondes/jours en jour de fermeture)

Les opérations suivantes devront être effectuées :

- Contrôler l'ensemble des zones de stationnement *(voitures, absence de personnes),*
- Vérifier l'ensemble des blocs sanitaires pour détecter éventuellement un problème d'eau,
- Contrôler l'identité des personnes présentes et vérifier si elles sont inscrites sur la liste correspondante (voir article 5),
- Contrôler les salles informatiques,
- Contrôler les anciennes cuisines et restaurant.

Le circuit de ronde précis avec mention des points de contrôle obligatoires sera défini après pose de nouveaux pointeaux lors de la mise au point du marché, aux frais du titulaire.

3.8 Interventions sur alarmes télétransmises au PC de sécurité (6)

Pour l'UIOSS ANGERS :

Il est mis à disposition du rondier, dans le SAS A, un clavier d'intrusion.

De même, un ordinateur permettant de gérer l'alarme intrusion est à disposition dans le bureau 035 au RDC (bureau du gestionnaire de patrimoine immobilier).

Ledit titulaire devra avoir été formé sur le logiciel afin de remplir sa mission. A la fin de ses rondes, il devra s'assurer, sur ce poste ou le clavier d'alarme, qu'il n'y a pas d'incident et que son badgeage va pouvoir être validé pour mise en sécurité du bâtiment. Il indiquera sur la « main courante des rondes » les contacts et radars exclus ou défaillants.

Pour le site de « Bruxelles » :

Les dispositions seront définies et transmises lorsque l'installation du système sera réalisée.

3.5.1 – Amplitude et Prestations à effectuer

- **Du lundi au vendredi : 21H00 à 6H30**
- **Samedi dimanche et jours fériés : 24H/24**

Ces prestations sont effectuées lorsque les sites du bâtiment ne sont plus occupés par les personnels des organismes et que le système de sécurisation *(alarme intrusion – contrôle d'accès)* est mis en service. Ainsi, ces interventions peuvent avoir lieu de 21H00 à 06H30 chaque nuit du lundi au vendredi, ainsi que 24H00 / 24h00 les samedis, dimanches et jours fériés.

Dès que le déclenchement d'une alarme est signalé au PC du titulaire du lot n°2 du marché de télésurveillance et, selon la procédure mis en place entre le pouvoir adjudicateur et le dit titulaire, le permanent du PC doit immédiatement diligenter un préposé du titulaire du lot n°1 *(muni d'un équipement téléphonique relié au PC et à la permanence du titulaire)* **en 30 minutes** le titulaire du lot n°1 doit être présent sur le site.

Les procédures varient selon les alarmes concernées suivantes :

1. **Alarme intrusion :**

Ces alarmes intrusion télétransmises, au nombre de 22, signalent une intrusion dans le bâtiment ou un dysfonctionnement d'un appareillage *(détecteurs).*

Le préposé :

- Prend note du code de transmission donné par le permanent du PC,
- Identifie le lieu incriminé sur le serveur de gestion accès intrusion *(SAS A ou ordinateur de gestion de l'alarme intrusion)* et se rend sur place,
- Vérifie le bien-fondé de l'alarme.

- *Alarme intempestive :*

S'il est impossible de valider le système anti-intrusion ou si l'alarme reprend dans les 3 minutes, le préposé désactive la sirène et annote son intervention sur le cahier de main courante des gestionnaires de l'UIOSS.

- *Alarme justifiée mineure :*

Les agresseurs prennent la fuite et les dégâts peuvent attendre le lendemain, le préposé prend les mesures conservatoires appropriées (balisage, ...).

- *Alarme justifiée importante :*

Les agresseurs sont encore présents ou les dégâts nécessitent une intervention immédiate, le préposé appelle directement les forces de police qu'il attend sur place,

En cas de demande de la police ou s'il est nécessaire de faire appel à une entreprise extérieure, le préposé contacte le personnel responsable de la sécurité du site concerné ou de l'UIOSS.

2. **Alarme autoprotection générale :**

Cette alarme technique télétransmise, de code 30, signale un vandalisme sur tous appareillage et câble ou un dysfonctionnement électronique.

Le préposé :

- Prend note du code de transmission donné par le permanent du PC,

- Identifie le lieu incriminé sur le serveur de gestion accès intrusion *(SAS A ou ordinateur de gestion de l'alarme intrusion)* et se rend sur place,
- Vérifie le bien-fondé de l'alarme.

- *Alarme intempestive :*

S'il est impossible de valider le système anti-intrusion ou si l'alarme reprend dans les 3 minutes, le préposé désactive la sirène et annote son intervention sur le cahier de main courante des gestionnaires de l'UIOSS.

- *Alarme justifiée importante* :

Les agresseurs sont encore présents ou les dégâts nécessitent une intervention immédiate, le préposé appelle directement les forces de police, qu'il attend sur place.

En cas de demande de la police ou s'il est nécessaire de faire appel à une entreprise extérieure, le préposé contacte le personnel responsable de la sécurité du site concerné ou de l'UIOSS.

3. Alarme agression :

Cette alarme télétransmise, de code 20, signale une agression sur une personne présente et habilitée à être dans le bâtiment ou, un malaise de cette personne.

Le préposé :

- Prend note du code de transmission donné par le permanent du PC,
- Parcourt l'ensemble du site pour retrouver la personne,
- Vérifie le bien-fondé de l'alarme avec la personne et prend toute mesure de sécurité ou d'évacuation de la personne présente.

- *Si malaise* :

Mesure d'évacuation en accord avec la personne.

- *Alarme justifiée importante :*

Les agresseurs sont encore présents, le préposé appelle directement les forces de police qu'il attend sur place.

4. Alarme incendie :

Cette alarme télétransmise, signale la détection de chaleur et/ou de fumée dans l'immeuble.

Le préposé :

- Prend note de la localisation sur le SSI et les schémas à disposition,
- Vérifie le bien-fondé de l'alarme en prenant, selon le cas, toute mesure de sécurité ou d'évacuation pour lui-même et les personnes éventuellement présentes.

- *Alarme justifiée :*

Commencer la lutte contre le feu si celui est encore maitrisable, prévenir et les gestionnaires de l'UIOSS et les pompiers, si nécessaire. En aucun cas le préposé du titulaire ne doit mettre sa sécurité en danger.

- *Alarme injustifiée :*

Réarmer le SSI et consigner l'information.

3.9 Vacations supplémentaires de gardiennage (7)

3.7.1 Surveillance physique de nos accueils

Il peut être fait appel au titulaire, en complément des rondes et interventions citées ci-dessus, pour réaliser de la surveillance et du gardiennage des locaux (notamment des zones d'accueil) ou en cas de travaux ou défaillance de notre système de contrôle d'accès.

Le titulaire s'engage à mettre un agent à disposition du pouvoir adjudicateur dans un délai de 24h (jour ouvré) à compter de la demande écrite.

Le titulaire indiquera dans le Bordereau des prix unitaire le tarif horaire, ces prestations complémentaires feront l'objet de bons de commande spécifiques.

Pour les prestations réalisées à l'accueil, l'agent assurera les missions suivantes :

- Être en appui et en vigilance sur des débordements d'assurés

- Être en mesure d'accompagner un assuré vers la sortie à la demande d'un agent d'accueil, aider à la gestion des incivilités, s'interposer en cas de besoin entre un agent d'accueil et un assuré menaçant ou agressif

- Bien sûr, l'agent n'aura pas à répondre aux sollicitations des assurés.

Les missions pourront être adaptées (niveau Vigipirate niveau haut par exemple).

L'agent de sécurité devra avoir une posture adéquate et professionnelle, ne devra pas écouter de musique et devra limiter l'usage du téléphone portable aux urgences. Dans le cas où un agent ne tiendrait pas cette posture, le pouvoir adjudicateur pourra demander son remplacement sans délai.

3.7.1 Surveillance du bâtiment et gestion de la sécurité incendie

Le titulaire pourra être sollicité afin de réaliser des missions de sécurité incendie.

Notamment en cas de dysfonctionnement du système de sécurité incendie sur une ou plusieurs zones ou bien en cas d'absence des responsables qui effectuent en temps normal les levées de doutes. Dans le cadre des prestations demandées, le titulaire, proposera au pouvoir adjudicateur un agent avec un niveau SSIAP suffisant au regard des missions. Les tarifs pour ces prestations seront indiqués dans le BPU

ARTICLE 4 - PRESTATIONS DE TELESURVEILLANCE DU BATIMENT : LOT N° 02

4.1 Etendue de la prestation

4.1.1 Amplitude

- **24 Heures sur 24 Heures, 7 jours sur 7 jours, tous les jours de l'année.**

4.1.2 – Nature des prestations

- Gérer les reports d'alarme dus à une intrusion, en vue de pénétrer dans nos locaux, à une tentative de mise hors service de notre système de sécurisation ou à une agression.
- Appliquer les procédures d'intervention en déclenchant une intervention sur le site d'un agent de sécurité et, en règle générale, prendre toutes dispositions pour sécuriser l'immeuble dans les meilleurs délais.

Procédures : cf infra 3.5 et documents en annexe au CCTP. Elles pourront faire l'objet de modifications lors de la mise au point pour exécution du contrat, objet de cette consultation.

4.1.3 - Déroulement de la mission

Le titulaire assure depuis un PC externe de sécurité, où sont reportées les alarmes de **détection intrusion et incendie**, la télésurveillance de l'immeuble :

- 24H00 sur 24H00 et 7 jours sur 7 jours pour les alarmes techniques.

↳ Finalité : le PC de télésurveillance avertit par téléphone les gestionnaires du code alarme en dysfonctionnement dans un délai de moins de 2 minutes.

- 21H00 à 06H00 (*hors dérogation)* les nuits ouvrées de la semaine et 24H00 sur 24H00 les week-ends et jours fériés pour les alarmes de détection intrusion.

↳ Finalité : dès le déclenchement d'une alarme signalée au PC et selon les consignes de sécurité données, le PC de télésurveillance doit immédiatement diligenter sur le site de l'immeuble un préposé du titulaire du lot de surveillance physique, qui, dans un délai de 30 minutes pour les sites Angevins et Choletais et 45 minutes pour Saumur, doit être présent sur le site.

A cet effet, le titulaire de la prestation de surveillance physique devra joindre une copie certifiée conforme du protocole qu'il a conclu avec le PC de télésurveillance dans un délai d'un mois après prise en possession du marché

Le PC de télésurveillance devra répondre aux normes APSAD et devra être joignable par téléphone via un numéro non-surtaxé ainsi que la permanence du titulaire 24 heures sur 24.

Afin de sécuriser les appels, un code préalablement choisi devra être renseigné par les représentants habilités de la CAF49, de l'UIOSS Angers ou de la CPAM49.

Deux codes devront être mis en place :

- Site de l'UIOSS ANGERS :
  - Code CAF
  - Code CPAM

- Site de la CPAM (Angers, « Bruxelles », Cholet, et Saumur):
  - Code CPAM (identique au code de CPAM de l'UIOSS ANGERS)

Les frais éventuels de remplacement ou de reprogrammation des transmetteurs seront à la charge du titulaire. L'opération sera effectuée par une entreprise approuvée par le pouvoir adjudicateur

Pour l'UIOSS ANGERS, les codes alarmes de détection intrusion, sont au nombre de vingt-neuf, tous codifiés (*annexe 2)* :

- 6 alarmes techniques *(autoprotection générale de l'installation – mise « en » (21H00) et « hors » (06H30) sécurisation – défaut bus – défaut alimentation 220 v - batterie basse- test cyclique tous les huit heures)*
- 1 alarme agression
- 1 alarme hausse de température
- 1 alarme feu incendie
- 22 alarmes intrusion *(regroupement par code de zones de détection intrusion)*

Pour Cholet :

- 6 alarmes techniques *(autoprotection générale de l'installation – mise « en » et « hors » sécurisation – défaut bus – défaut alimentation 220 v - batterie basse- test cyclique tous les huit heures)*
- 1 alarme agression

- 1 alarme hausse de température
- 1 alarme feu incendie
- Alarmes intrusion *(regroupement par code de zones de détection intrusion)*

Pour Saumur :

- 6 alarmes techniques *(autoprotection générale de l'installation – mise « en » (21H00) et « hors » (06H30) sécurisation – défaut bus – défaut alimentation 220 v - batterie basse- test cyclique tous les huit heures)*
- 1 alarme agression
- 1 alarme hausse de température
- Alarmes intrusion *(regroupement par code de zones de détection intrusion)*

Pour Bruxelles :

- 6 alarmes techniques *(autoprotection générale de l'installation – mise « en » (21H00) et « hors » (06H30) sécurisation – défaut bus – défaut alimentation 220 v - batterie basse- test cyclique tous les huit heures)*
- Alarmes intrusion *(regroupement par code de zones de détection intrusion)*

IMPORTANT :

Hormis les alarmes intrusion, les alarmes techniques de l'installation de détection intrusion, l'alarme intrusion et l'alarme générale feu, **aucune des alarmes techniques (***Fuite d'eau – Climatisation – Chauffage – Coupure électrique)* **ne sera télétransmise au PC**.

Les dérogations à la mise « hors service » de la détection intrusion à 06H30 est possible compte tenu des autorisations données au personnel de commencer exceptionnellement *(saison d'été lors de fortes chaleurs)* leur activité professionnelle à 06H15 ; par conséquent, le titulaire du marché doit s'adapter à ces horaires dans la mesure où la mise « hors service » de la détection intrusion est avancée.

ARTICLE 5 –GENERALITES SUR LES PRESTATIONS DE RONDES ET D'INTERVENTIONS DU TITULAIRE DU LOT N° 01

Tous les préposés du titulaire susceptibles d'intervenir ponctuellement, doivent posséder une parfaite connaissance des lieux et des installations. Ils doivent être en mesure :

- D'effectuer une intervention rapide et efficace,
- Le pouvoir adjudicateur ne réalisant pas d'astreinte, le titulaire ne fera appel au personnel Logistique des organismes qu'en cas de nécessité absolue.

5.1 Contrôle des personnes présentes

La vérification de l'absence de personnes présentes dans les bureaux poursuit plusieurs buts:

- S'assurer que personne ne risque d'être enfermé dans les locaux et rappeler l'heure de mise en fonctionnement du système de sécurisation du bâtiment,
- Porter secours le cas échéant,
- S'assurer de l'identité des personnes présentes.

Pour ce dernier point, une liste des personnes autorisées (habilitation « permanent ») sera donnée au prestataire de service, accompagnée d'une liste de personnes à appeler en cas de doute. Cependant, il est demandé de procéder systématiquement à un contrôle des personnes rencontrées et de le consigner sur le cahier servant de main courante.

La procédure sera la suivante suivant les cas rencontrés :

- **Membre du personnel des 3 organismes CAF, CPAM, UIOSS.**

Dans ce cas, il sera en mesure de produire une pièce d'identité/carte agent et d'expliquer sa présence dans nos locaux.

- **Réunion amicale (salle de restauration, salles de réunion)**

Dans ce cas, relever le nom du responsable de salle ou de l'organisateur.

- **Entreprise extérieure exécutant des travaux de maintenance**

Dans ce cas, relever l'identité de chaque ouvrier, et demander pour le compte de quel organisme il travaille. Si un représentant de l'organisme demandeur des travaux est présent, relever son identité, ce dernier endossant la responsabilité des personnes présentes et travaillant sous ses ordres.

- **Plan de continuité d'activité**

Les organismes d'Assurance Maladie (CPAM, CNAMTS, CTI Pays de Loire / Bretagne) ont défini des plans de continuité d'activité destinés à assurer le suivi de leur activité de service public en cas de risque majeur. Ils sont susceptibles de se réunir en dehors des heures et jours habituels de fermeture, soit en cas de risque réel, soit pour cause d'exercice. Une liste nominative de ces personnes sera fournie aux titulaires. La responsabilité de toutes les personnes présentes est assurée par la personne référente de ces organismes.

- **Personne étrangère ne pouvant pas justifier sa présence dans nos locaux.**

Raccompagner l'individu à l'extérieur du bâtiment en relevant l'ensemble de ses coordonnées. Si la situation l'exige, prévenir les forces de police.

En règle générale, les gestionnaires des organismes s'engagent à retranscrire les événements inhabituels dans le cahier servant de main courante (et laissé à demeure dans leurs bureaux) dès l'instant où ils sont portés à leur connaissance. En conséquence, les agents de sécurité devront en prendre connaissance à chaque début de rondes.

5.2 Gestion des alarmes non télétransmises

Durant l'exécution des prestations, les agents de sécurité devront signaler dans les meilleurs délais le déclenchement des alarmes suivantes :

- Alarme ascenseurs
- Alarme pompe de relevage du local du groupe électrogène (atelier CPAM)
- Alarme local cuve de rétention OFSSET (CPAM)
- Alarme CTA
- Alarme CCF

Un registre d'identification des risques « techniques », est joint en annexe 1 du présent CCTP avec les consignes et instructions simples.

Une liste de personnes à contacter en cas de problèmes ou de sinistre grave sera mise à la disposition du personnel de la société retenue.

5.3 Cahier des rondes tenues par le titulaire

Un cahier de rondes, dénommée également "main courante" sera laissé à demeure dans le bureau du gestionnaire de l'immeuble pour l'UIOSS ANGERS, que les rondiers devront consulter à leur arrivée. Les rondiers devront y porter, à l'issue de chacune de leurs rondes, les renseignements suivants :

- les heures de début et fin de rondes,
- Le compte rendu détaillé faisant mention de toutes les anomalies rencontrées (ex : fuite d'eau, personnes contrôlées, personnes contactées et à quelle heure, etc.) pour l'ensemble du bâtiment, quel qu'en soit le degré de gravité,
- Le bon d'interventions sur alarmes (heures, code et cause de l'alarme, mesures prises.

D'autre part, un cahier sera également laissé à demeure dans le bureau du responsable des services généraux de la CAF

Sur ce cahier, seuls les événements concernant les organismes CAF y seront consignés.

5.4 Points de contrôle pour l'exécution des rondes

Le circuit de rondes comportera un nombre suffisant de points de contrôle afin de permettre d'attester, avec certitude, de la bonne exécution des rondes. Ces points de contrôle sont définis dans l'annexe 3 et ont un caractère contractuel.

La fourniture et l'installation des points de contrôle sont incluses dans le marché.

Les points de contrôle sont susceptibles d'être modifiés en cas d'aménagements ou de travaux, aux frais du titulaire.

Modification des points de contrôle et incidence financière

En cas de modification du nombre de points de contrôle, les montants unitaires des rondes demeureront inchangés tant que la variation n'excède pas ±10 % du nombre initialement défini au marché.

Au-delà de ce seuil, une révision du coût unitaire sera appliquée au prorata de la variation constatée, à la hausse ou à la baisse, sur la base du nombre de points de contrôle.

Cette règle est applicable à tous les types de rondes prévues au marché.

Exemples d'application (à titre illustratif) :

Hypothèse de référence : une ronde comporte 100 points de contrôle et son coût mensuel est de 200 € HT.

Variation ≤ +10 %

Modification à 105 points de contrôle (+5 %)

→ Aucune modification tarifaire (200 € HT)

Variation ≤ –10 %

Modification à 95 points de contrôle (–5 %)

→ Aucune modification tarifaire (200 € HT)

Variation + au-delà de 10 %

Modification à 120 points de contrôle (+20 %)

→ Augmentation au prorata :

200 € × (120 / 100) = 240 € HT

Variation – au-delà de 10 %

Modification à 80 points de contrôle (–20 %)

→ Diminution au prorata :

200 € × (80 / 100) = 160 € HT

Les calculs ci-dessus sont fournis à titre d'exemple pour illustrer la méthodologie d'ajustement.

5.5 Listing des rondes

L'entreprise retenue fera son affaire du matériel utilisé pour fournir un support informatique (format tableau) permettant de contrôler la bonne exécution des rondes. A cet effet, ce document devra indiquer au minimum les renseignements suivants :

- L'intitulé du site
- Les jours et horaires de passage
- Les lieux d'implantation des points de contrôle et les heures de pointage

Les circuits de rondes sont susceptibles d'être modifiés sans délai. Ce listing sera envoyé à l'issue de chaque ronde, par mail, de manière automatique.

5.6 Rapports d'intervention

5.6.1 – Principe général

Le titulaire est tenu de transmettre au pouvoir adjudicateur un rapport d'intervention pour toute prestation réalisée dans le cadre du marché, et notamment :

- Rondes (ouverture, fermeture, à heure aléatoire)
- levées de doute,
- interventions sur alarme,
- incidents de sécurité,
- anomalies constatées avec photos,
- interventions sur demande expresse du pouvoir adjudicateur.

Ces rapports ont pour objet d'assurer la traçabilité des prestations et de garantir une information complète et fiable du pouvoir adjudicateur.

5.6.2 – Forme et contenu des rapports

Chaque rapport d'intervention doit au minimum comporter les informations suivantes :

- Identité de l'intervenant (nom, prénom, matricule ou numéro d'agent)

- Date et heure de début et de fin de l'intervention
- Lieu de l'intervention
- Nature de l'intervention (ronde, levée de doute, alarme, constat, etc.)
- Motif de l'intervention (alarme intrusion, demande organisme, dysfonctionnement, etc.)
- Déroulement détaillé des opérations
- Listing des points de contrôle vérifiés et non vérifiés (et heure de passage sur chacun des points)
- Constats effectués (anomalies, incidents, dommages…)
- Actions réalisées
- Suivi et recommandations éventuelles
- Clôture et état final du site
- Signature de l'intervenant (papier) ou validation informatique (plateforme)

En cas de levée de doute ou d'incident de sécurité, le rapport mentionnera si l'événement était confirmé ou non confirmé.

5.6.3 – Délai de transmission

Les rapports d'intervention doivent être transmis :

- Immédiatement en cas d'incident de sécurité, d'intrusion, d'atteinte aux biens ou aux personnes,
- dans un délai maximal de 24 heures pour toute autre intervention.

Tout retard dans la transmission pourra entraîner l'application de pénalités prévues au marché.

5.6.4 – Support de transmission

Les rapports d'intervention sont transmis via :

- une plateforme numérique dédiée mise en place par le titulaire ou le pouvoir adjudicateur,
- ou à défaut, par courriel au format PDF,

Le pouvoir adjudicateur dispose d'un droit de consultation permanent sur les données et archives d'intervention.

5.6.5 – Archivage et traçabilité

Le titulaire doit assurer l'archivage sécurisé des rapports d'intervention pour une durée minimale de 5 ans à compter de leur émission.

Les données doivent rester accessibles, consultables et exportables à première demande du pouvoir adjudicateur, sans frais supplémentaires.

5.6.6 – Caractère probant

Les rapports d'intervention constituent des documents contractuels à valeur probante.

Ils peuvent être utilisés pour :

- la vérification de la bonne exécution des prestations,
- la facturation,
- le contrôle interne,
- l'analyse d'incidents,
- le traitement des litiges.

5.6.7 – Non-conformité

Tout rapport incomplet, absent ou transmis hors délai pourra être considéré comme une absence d'intervention, conformément aux clauses du présent marché.

ARTICLE 6- PERSONNEL D'INTERVENTION DU TITULAIRE DU LOT N° 01

6.1 Désignation des agents

Le titulaire devra fournir, dans le délai fixé au Cahier des Clauses Administratives Particulières (CCAP), la liste nominative des agents de sécurité amenés à travailler sur le site.

Cette liste sera tenue à jour et fera mention des modifications qui pourraient intervenir dans la composition du personnel *(embauche, départ, remplacement)*.

Le titulaire désignera nommément les personnes susceptibles d'intervenir en tant que rondiers.

Elles sont seules autorisées pour l'exécution des prestations du présent marché.

Elles possèdent la qualification professionnelle, l'habilitation et les connaissances requises pour l'exécution des tâches qui leur sont confiées (le gardien doit notamment être SSIAP 1, secouriste du travail et avoir reçu une formation pour la gestion des conflits).

Le titulaire devra présenter les justifications correspondantes pour chaque agent travaillant sur le site (*à remettre lors de la réunion mise au point du marché)*.

Tout nouveau préposé du titulaire devra être signalé aux organismes. Il ne pourra exercer sa mission, seul, qu'après une formation sur site. Cette formation sera constituée par l'exécution de la prestation concernée avec un préposé expérimenté :

- Un nouveau rondier devra avoir effectué minimum trois rondes en compagnie d'un rondier expérimenté (même formation pour un agent appelé à intervenir la nuit).
- Cette formation sera aux frais du titulaire.

L'entreprise est tenue de former un nombre suffisant de gardiens et rondiers pour répondre aux demandes.

L'organisme conserve la maîtrise des intervenants et peut demander le remplacement du personnel du titulaire pour des motifs professionnels dans un délai de quinze jours. Le délai peut être réduit à 24 heures si le motif provient d'un non-respect des clauses du présent marché ou en cas de faute grave.

6.2 Responsable de site

Le titulaire désignera un responsable de site, seul interlocuteur du pouvoir adjudicateur. Cette personne est responsable de l'encadrement et de la discipline du personnel, de l'exécution des prestations, et d'une manière générale, de l'exécution des clauses du présent cahier des charges.

Ce dernier devra se rendre aux convocations demandées par le pouvoir adjudicateur.

6.3 Tenue professionnelle des préposés

Obligation de tenue

Le titulaire du présent marché est tenu de faire porter à ses préposés une tenue professionnelle conforme à la réglementation en vigueur relative aux activités privées de sécurité.

Caractéristiques de la tenue

La tenue devra permettre une identification claire et non équivoque de l'agent et de l'entreprise, sans prêter à confusion avec les uniformes des forces de l'ordre ou des services publics.

La tenue doit notamment comporter :

- Deux insignes ou éléments d'identification distincts, présentant la dénomination complète ou le sigle de l'entreprise titulaire,
- La mention de la fonction exercée par l'agent,
- Le port de pièces de tenue réglementaire (casquette, chemise, pantalon, gilet, etc.) conformes aux normes internes de l'entreprise indiquées dans le mémoire technique.

Matricule

Le port du matricule individuel de l'agent sur la tenue n'est pas obligatoire au titre du présent marché

pour les prestations de rondes (sauf si cela est spécifié dans le mémoire technique du titulaire). En revanche, il est rendu obligatoire pour les prestations réalisées en présence de public.

Port de la tenue

Les préposés doivent porter la tenue pendant toute la durée de leur service sur les sites d'intervention dans le cadre du présent marché.

Non-confusion avec les forces publiques

La tenue et les éléments d'identification ne doivent en aucun cas ressembler aux uniformes utilisés par les forces de l'ordre ou les services publics (police nationale, gendarmerie, sapeurs-pompiers, etc.), conformément aux dispositions légales applicables.

6.4 Comportement du personnel

Le titulaire s'engage à faire respecter auprès de son personnel les règlements intérieurs et de sécurité propres aux organismes.

Il sera interdit au personnel du titulaire :

- d'introduire ou de consommer des boissons alcoolisées dans les locaux ou d'y pénétrer en état d'ivresse,
- de fumer durant son service,
- de manquer de respect au personnel,
- de se faire aider dans l'exécution de son travail par une personne étrangère au titulaire ou à l'organisme,
- de faire pénétrer dans les immeubles des personnes non autorisées.

Cette liste peut être complétée pour tenir compte d'une modification de la réglementation ou des règlements intérieurs des organismes.

Le préposé devra être ferme vis-à-vis de ses interlocuteurs pour l'application des consignes sans faire preuve de familiarité avec ceux-ci.

Les intervenants *(rondiers et autres)* doivent être équipés d'un véhicule et d'un téléphone relié au PC de sécurité du titulaire. L'exécution des rondes se réalise sans arme ni présence d'un chien sur le site *(intérieur et extérieur)*.

6.4 Secret professionnel

Les agents appartenant à la Société retenue seront tenus au secret professionnel pour l'ensemble des informations ayant un rapport direct ou indirect avec l'exécution leurs prestations.

ARTICLE 7- OBLIGATIONS EN MATIERE DE DEVELOPPEMENT DURABLE ET DE PERFORMANCE ESG

Dans le cadre de l'exécution du marché, le titulaire s'engage à respecter les exigences en matière de développement durable, intégrant les dimensions environnementales, sociales et de gouvernance (ESG), conformément aux articles L.2112-2 et L.2112-3 du Code de la commande publique et aux stipulations des pièces du marché.

7.1 Exigences environnementales

Le titulaire devra notamment :

- Mettre en œuvre des actions visant à réduire les consommations énergétiques et les émissions liées à l'exécution des prestations,
- Assurer une gestion appropriée des déchets générés (tri, évacuation, filières adaptées),
- Privilégier, lorsque cela est possible, l'usage de véhicules à faibles émissions ou de solutions de mobilité limitant l'impact environnemental,
- Limiter les nuisances environnementales liées à l'exécution des prestations (bruit, pollution, déplacements inutiles).

7.2. Exigences sociales

Le titulaire s'engage à :

- Respecter la réglementation en vigueur relative aux conditions de travail, à la santé et à la sécurité des personnels affectés au marché,
- Garantir le respect des principes d'égalité professionnelle, de non-discrimination et de respect de la dignité des personnes,
- Veiller à la qualification et à la formation des personnels intervenant dans le cadre du marché.

7.3. Exigences de gouvernance

Le titulaire devra :

- Assurer la traçabilité des prestations réalisées (plannings, rapports, comptes rendus),
- Garantir la transparence des informations transmises au pouvoir adjudicateur,
- Mettre à disposition, à la demande du pouvoir adjudicateur, tout élément de reporting permettant de vérifier le respect des engagements ESG.

7.4. Contrôle et justification

Le pouvoir adjudicateur se réserve le droit de procéder, à tout moment, à des contrôles ou demandes de justification visant à vérifier le respect des engagements précités.
Le titulaire devra produire, sur demande, tout document ou élément probant permettant d'attester de la conformité de l'exécution des prestations.

7.5. Manquements

Tout manquement aux obligations définies au présent article pourra être constaté contradictoirement et donnera lieu à l'application des pénalités prévues au CCAP, sans préjudice des autres mesures prévues au marché.

ARTICLE 8- OBLIGATIONS DIVERSES

8.1 Badges spécifiques

Des badges spécifiques (Droit "permanent CAF" et "permanent CPAM") et des clés sont remis au titulaire, contre décharge, au début du marché pour l'exercice de ses missions. Ils seront restitués à la fin du marché en bon état. En cas de perte ou de détérioration, le remplacement et les frais associés seront à la charge du titulaire.

Dans le cadre des procédures de sécurité, la communication d'une liste à jour des clés et badges détenus sera demandée chaque année. En fonction du déroulement d'audits internes de sécurité, des demandes ponctuelles de même nature pourront être adressées.

8.2 Stationnement

L'usage du parking privé des organismes sociaux, par le titulaire ou toutes personnes pénétrant sous sa responsabilité *(exemple : ses employés)* sera admis jusqu'à la fin de la vacation. Toutefois, la responsabilité du pouvoir adjudicateur ne pourra être recherchée en cas d'accident survenant au titulaire, ou ses employés, à l'occasion d'un accident dans ledit parking privé; Par contre, les dommages matériels qui en résulteraient seront à la charge du titulaire.

8.3 Plans de prévention

Les prestations confiées au titulaire du lot n°1 représentent plus de 400 heures par an. En conséquence, un plan de prévention sera établi entre le titulaire et le pouvoir adjudicateur, en lien avec l'UIOSS et la CPAM, conformément aux dispositions du décret n° 92-158 du 20 février 1992 relatif aux prescriptions particulières d'hygiène et de sécurité applicables aux travaux effectués dans un établissement par une entreprise extérieure, ainsi qu'aux articles R.237-8 à R.237-16 du Code du travail.

Ce plan de prévention :

- fera l'objet d'une inspection conjointe des locaux par le titulaire, le pouvoir adjudicateur, et les représentants de l'UIOSS et de la CPAM ;

- définira les risques identifiés, les mesures de prévention à mettre en œuvre, les modalités de coordination des interventions, ainsi que les mesures spécifiques applicables au présent marché ;
- sera soumis, pour information ou avis, à la Commission Santé, Sécurité et Conditions de Travail (CSSCT) des organismes concernés avant sa mise en application.

Les équipements de protection individuelle (EPI) et tout autre matériel de protection requis par le plan de prévention sont à la charge exclusive du titulaire.

En complément, il est rappelé que l'article R.237-10 du Code du travail prévoit que des dispositions doivent être prises pour assurer le secours et la protection des salariés travaillant de nuit ou dans un lieu isolé, ce qui s'applique aux interventions réalisées par le titulaire dans le cadre du présent marché.

Dressé par l'autorité compétente du pouvoir adjudicateur,

A Angers, le 17/04/2026