



CAISSE D'ALLOCATIONS FAMILIALES DU LOIRET

**SURVEILLANCE ET SECURITE DES LOCAUX D'ACCUEIL DU
PUBLIC DE LA CAF**

-
**Au Siège à ORLÉANS (45946 cedex 9)
et
à l'Antenne de MONTARGIS (45200)**

**Cahier des Clauses Techniques Particulières
(CCTP)**

Marché MP_2026_03

Marché à procédure adaptée passé en application des articles R2123-1 3° et suivants du
Code de la commande publique

Sommaire

Article 1 : Objet du marché (Tous les lots)	3
Article 2 : Contexte de l'exécution des prestations.....	3
Article 2.1 : Description des locaux et objet de la prestation – Lot n°1	3
Article 2.2 : Description des locaux et objet de la prestation – Lot n°2	4
Article 2.3 : Référent du marché au sein de la Caf	5
Article 3 : Contenu des prestations (Tous lots).....	5
Article 3.1 : Prestation de surveillance des zones d'accueil du public	5
Article 3.2 : Modalités de variation des plages horaires.....	7
Article 3.3 : Adaptation des prestations en cas de fermeture exceptionnelle de l'accueil	7
Article 4 : Conditions d'exécution des prestations (Tous les lots)	8
Article 4.1 : Les moyens fournis par l'organisme	8
Article 4.2 : Les moyens incombant au titulaire	9
Article 5 : Contrôle technique des prestations (Tous les lots).....	10
Article 5.1 : Les contrôles inopinés par la Caf	10
Article 5.2 : Les contrôles effectués par le responsable d'équipe du titulaire	11
Article 5.3 : Réunions de suivi	11

Article 1 : Objet du marché (Tous les lots)

Le présent marché a pour objet des prestations de surveillance et de sécurité des locaux d'accueil du public de la CAF du Loiret.

Il est composé de 2 lots distincts :

- lot n°1 : Site du siège situé au 2 place Saint Charles - 45946 Orléans cedex 9
- lot n°2 : Site de l'antenne situé au 61 rue André Coquillet - 45200 Montargis

Article 2 : Contexte de l'exécution des prestations

Article 2.1 : Description des locaux et objet de la prestation – Lot n°1

Article 2.1.1 : Nature des locaux

L'immeuble sis 2 Place Saint Charles à Orléans (45100) est un immeuble à usage de bureaux comportant un parking.

Article 2.1.2 : Surface des locaux

La surface totale du bâtiment est de 6 800 m² environ développée sur R+2 niveaux, dont 1 en sous-sol.

La surface de l'accueil est :

- 220 m² de salle
- 110 m² de box
- 70m² de bureaux autres et de couloirs de sécurité

Article 2.1.3 : Accès

Le bâtiment comprend 2 accès :

- Une entrée pour les allocataires située en façade du bâtiment ;
- Une entrée réservée au personnel située à l'arrière du bâtiment depuis le parking.

L'accès aux locaux se fait par le biais de badges pour le parking et pour le bâtiment.

Article 2.1.4 : Installations techniques générales

Les installations techniques suivantes sont implantées dans l'immeuble :

- Equipements informatiques ;
- Centrales d'air ;
- Systèmes d'alarme incendie ;
- Systèmes de vidéosurveillance ;

Article 2.1.5 : Equipements spécifiques liés à la sécurité

Le site est équipé d'un système :

- D'alarme anti-intrusion.
- D'un système de vidéosurveillance aux caractéristiques suivantes : Enregistreur NVR 10 TruVision tm, Plug&Play 4 voies, PoE, 20Mps, 2 To, HD NVR, 1U.
- Du système RAMSES pour prévenir directement les forces de l'ordre
- D'un système d'alerte attentat

Article 2.1.6 : Connaissance des lieux

L'espace « Accueil » est réparti entre :

- Un SAS d'entrée
- Plusieurs espaces « libre-service »
- 9 boxes d'accueil
- Un espace attente allocataires
- Un bloc sanitaire
- Un espace extérieur clôturé

Une visite des locaux est organisée dans le cadre de la consultation relative au présent marché. Pour ce faire, les candidats sont invités à prendre contact avec Mme Ecochard.

Qu'il effectue ou non la visite, le titulaire est réputé avoir pris connaissance des lieux et contraintes.

Article 2.1.7 : Effectifs et horaires

Les effectifs sont d'environ 280 agents Caf.

Les horaires de travail au sein de l'accueil de la Caf sont de 8h30 à 16h30 sans interruption, du lundi au vendredi

A titre d'information, l'organisme peut être amenée à accueillir dans ses locaux plus de 600 personnes par jour, avec une moyenne journalière de 430 personnes.

Article 2.2 : Description des locaux et objet de la prestation – Lot n°2

Article 2.2.1 : Nature des locaux

L'immeuble sis 61 rue Coquillet à Montargis (45200) est un immeuble en copropriétés à usage de bureaux comportant un parking.

Article 2.2.2 : Surface des locaux

La surface totale du bâtiment est de 546 m² environ développée sur R+1 niveaux, dont 1 en sous-sol.

Article 2.2.3 : Accès

Le bâtiment comprend 2 accès :

- Entrée principale située à l'avant du Bâtiment, 61 rue Coquillet ;
- Entrée réservée au personnel située à l'arrière du bâtiment depuis le parking.

L'accès aux locaux se fait par le biais de badges pour le parking et de clés pour le bâtiment

Article 2.2.4 : Installations techniques générales

Les installations techniques suivantes sont implantées dans l'immeuble :

- Equipements informatiques ;
- VMC ;
- Systèmes d'alarme incendie ;
- Systèmes de vidéosurveillance.

Article 2.2.5 : Equipements spécifiques liés à la sécurité

Le site est équipé d'un système d'alarme anti-intrusion.

Le site est équipé d'un système de vidéosurveillance aux caractéristiques suivantes :

- Enregistreur NVR 10 TruVision tm, Plug&Play 4 voies ;
- PoE, 20Mps, 2 To, HD NVR, 1U.

Article 2.2.6 : Connaissance des lieux

Une visite des locaux est organisée dans le cadre de la consultation relative au présent marché. Pour ce faire, les candidats sont invités à prendre contact avec Mme Ecochard.

Qu'il effectue ou non la visite, le titulaire est réputé avoir pris connaissance des lieux et contraintes.

Article 2.2.7 : Effectif des personnes travaillant dans les locaux et horaire de travail

Les effectifs sont de 25 personnes environ.

Les horaires de travail au sein de l'accueil de la Caf sont de 9h à 12h45 et de 13h30 à 16h00, les lundis, mardis, jeudis et vendredis.

Article 2.3 : Référent du marché au sein de la Caf

L'organisme désigne Madame Florence ECOCHARD pour être l'interlocutrice privilégiée du prestataire de services. Le prestataire de services sera informé sans délai en cas de changement d'interlocuteur.

Article 3 : Contenu des prestations (Tous lots)

En plus des prestations définies ci-dessous, le titulaire s'engage à assurer une mission générale d'information, de conseil et d'assistance auprès de la Caf sur l'exécution des prestations en cause.

Article 3.1 : Prestation de surveillance des zones d'accueil du public

Le titulaire mettra à disposition de l'organisme un agent de sécurité, présent aux heures ouvrables d'accueil du public.

Le vigile devra être positionné de manière stratégique de façon à disposer d'une vision permanente sur l'entrée principale, la salle d'attente et les box d'accueil.

Il peut également être amené, le cas échéant, à intervenir en cas d'incident ou de difficulté dans les espaces adjacents à la zone d'accueil du public, dans le respect de ses prérogatives et des consignes communiquées par l'organisme.

Lot	Spécificités
Lot n°1	L'agent de sécurité assure la mise en service quotidienne de la zone d'accueil, comprenant notamment les opérations suivantes : - L'ouverture des portes, des stores, des grilles de sécurité et des 3 portails extérieurs - La mise en route de l'éclairage - La mise en place de la file d'attente et d'un panneau d'information, l'installation de serre-file - La vérification des issues de secours - Le contrôle des poubelles et wc En fin de journée, l'agent procède à l'ensemble des opérations inverses, nécessaires à la fermeture et à la sécurisation de la zone d'accueil, conformément aux consignes communiquées par l'organisme.
Lot n°2	L'agent de sécurité assure la mise en service quotidienne de la zone d'accueil, comprenant notamment l'ouverture de la grille de sécurité ; Pendant la pause méridienne et en fin de journée, l'agent procède à l'opérations inverse, nécessaires à la fermeture et à la sécurisation de la zone d'accueil, conformément aux consignes communiquées par l'organisme.

Article 3.1.1 : Dans le cadre du Plan « Vigipirate » (sous réserve de nouvelles dispositions plus contraignantes)

- Fouille préventive des locaux (hors personnes) en début et fin de vacation ;
- Repérage de tout colis, paquet, sac, mallette, abandonné dans les locaux et information immédiate au Responsable de la Caf ;
- Contrôle visuel non intrusif des bagages des allocataires avant l'entrée dans les locaux.

Article 3.1.2 : Pour la sécurité du personnel de la Caf

Surveillance du comportement du public afin :

- D'éviter les incidents ;
- De ramener le calme en cas de difficulté ;
- De reconduire toute personne perturbatrice ;
- De procéder aux alertes immédiates en cas de besoin.

Les interventions devront être effectuées sans provocation et dans le respect le plus strict de la mission de service public dévolue à la Caf.

Dans le cas d'agression effective, une information immédiate doit être faite au responsable de la Caf et l'application des procédures d'alerte prévues par la Caisse d'allocations familiales doit être effectuée.

Un registre « main courante », dans lequel l'agent de sécurité rendra compte quotidiennement des incidents de la journée, sera fourni par le titulaire du présent marché et visé régulièrement par le Responsable de la Caf.

Celui-ci pourra également faire figurer ses observations quant à la qualité de la prestation de gardiennage.

Article 3.1.3 : Mise en sécurité des personnes en cas d'urgence

En cas de déclenchement d'une alarme incendie, d'une alerte attentat, ou de tout événement de nature à mettre en danger les personnes, l'agent de sécurité a pour mission prioritaire d'assurer la mise en sécurité immédiate des personnes présentes sur le site, dans le strict respect des consignes de l'organisme et de la réglementation en vigueur.

L'agent agit dans la limite de ses attributions, sans se substituer aux services de secours ou aux forces de l'ordre, et selon une posture de calme, de maîtrise et de proportionnalité.

Article 3.1.4 : Gestion des locaux

- Il est interdit de fumer dans les locaux. L'agent de sécurité devra faire respecter cette interdiction dans la zone d'accueil ;
- L'agent de sécurité devra appliquer les mesures pour la prévention des risques dans la zone d'accueil, le cas échéant et selon directives du responsable du centre (exemple : risque de chute sur sol glissant).

Article 3.1.5 : Horaires de gardiennage à la date de prise d'effet du Marché

A la date de prise d'effet du marché, les horaires de gardiennage sont hors jours fériés et fermetures exceptionnelles :

- Lot 1 : du lundi au vendredi de 8h15 à 16h45 sans interruption
- Lot 2 : les lundis, mardis, jeudis et vendredis de 9h à 12h45 et de 13h30 à 16h30

En cas de présence d'allocataire sur le site après ces horaires (entretien non terminé par exemple), le vigile doit rester présent jusqu'au départ du dernier allocataire.

Article 3.2 : Modalités de variation des plages horaires

L'organisme s'engage à prévenir le titulaire du marché au moins une semaine avant, de son intention d'annuler ou de moduler la plage horaire des prestations prévues au présent article 3 du CCTP. Elle confirmera définitivement par courriel ou télécopie au moins 48 heures avant la date fixée.

Article 3.3 : Adaptation des prestations en cas de fermeture exceptionnelle de l'accueil

Les prestations de gardiennage peuvent être suspendues, réduites ou adaptées, selon les instructions communiquées par l'organisme, en cas de fermeture totale ou partielle de l'accueil du public, notamment pour cause de :

- Mise en œuvre d'un Plan de Continuité d'Activité (PCA) ou de toute mesure exceptionnelle liée à une situation de crise ;
- Travaux affectant les locaux, leur accessibilité ou la sécurité des personnes ;

(La liste énoncée ci-dessus n'est pas exhaustive)

Le titulaire applique sans délai les consignes transmises par l'organisme et adapte son organisation et la présence de ses agents en conséquence.

Lorsque les circonstances le permettent, l'organisme informe le titulaire dans un délai de prévenance raisonnable. En cas de situation imprévisible ou d'urgence, l'information est transmise sans délai, par tout moyen permettant d'en assurer la traçabilité.

Les modalités financières de ces adaptations sont définies au Cahier des Clauses Administratives Particulières (CCAP).

Article 4 : Conditions d'exécution des prestations (Tous les lots)

Article 4.1 : Les moyens fournis par l'organisme

Article 4.1.1 : La documentation fournie

- Généralités

L'organisme tient à la disposition du titulaire toute la documentation qu'il pourrait être amené à utiliser dans le cadre de ses missions. Le délai de réponse sur lequel s'engage l'organisme est de 48 heures à compter de la formalisation par courriel de la demande du titulaire.

- Consignes

La Caf fournit au titulaire, dès la notification, des consignes écrites définissant les modalités des missions de prévention et de sécurité confiées.

L'objectif est de mettre à disposition des agents, les informations et les instructions dont ils ont besoin pour exécuter leur mission. Ces consignes sont présentées sous forme d'un recueil comportant notamment les informations suivantes :

- L'organigramme
- La liste des numéros d'urgence des personnes à prévenir et des personnes habilitées à donner des instructions ;
- Les procédures à suivre en cas d'interventions sur alarme ;
- La liste des sociétés techniques assurant des prestations contractuelles d'astreintes ;
- La liste des personnes autorisées à pénétrer sur le site ;
- Les consignes particulières de l'établissement (procédures en cas d'incendie, d'évacuation, d'accident...).

Article 4.1.2 : Autres moyens matériels mis à disposition par la Caf pour l'exécution du marché

La Caf met à disposition du titulaire le réseau de vidéosurveillance (caméras visualisées sur des moniteurs).

La Caf met à disposition des agents de gardiennage dans ses locaux :

- Sanitaires (WC, lavabo) ;
- Vestiaire ;
- Réfrigérateur ;
- Trousseau de clefs et/ou badge d'accès aux différentes zones de l'immeuble.

Remarque concernant les clés et badges remis : En cas de détérioration, de perte ou de vol des clés et badges fournis par la Caf, le titulaire avise aussitôt le responsable technique de celle-ci. Les clés et badges correspondants sont remplacés par la Caf aux frais du titulaire.

A la fin du marché, le titulaire est tenu de rendre à la Caf les clés et les badges d'accès qui lui ont été confiés.

Il est précisé que l'utilisation d'un téléviseur est interdite.

Préalablement au début d'exécution du marché, un état des lieux et un inventaire portant sur les matériels mis à la disposition du titulaire sont établis contradictoirement entre les parties.

En fin de marché, le titulaire doit remettre sans délai à la Caf, les locaux dans l'état où ils lui ont été initialement confiés ainsi que le matériel remis pour l'exécution des prestations, tel qu'il a été constaté lors de l'état des lieux contradictoire. Tout matériel manquant ou dommage affectant les locaux et les matériels mis à disposition du titulaire est à la charge du titulaire.

En cas de contestation sur l'évaluation des dommages ou du matériel manquant, un expert est nommé d'un commun accord.

Article 4.2 : Les moyens incombant au titulaire

Article 4.2.1 : Les moyens matériels à mettre en place par le titulaire

- Tenue vestimentaire

Conformément au décret n°86-1099, tout salarié du titulaire doit revêtir une tenue professionnelle, qui ne doit pas porter confusion avec tout uniforme réglementaire (police, gendarmerie...). L'uniforme doit comporter au moins deux insignes : l'un reproduisant la dénomination sociale ou le sigle de l'entreprise de sécurité, l'autre l'activité de sécurité privée. Aucun agent ne sera admis s'il n'est pas revêtu de sa tenue de travail professionnelle.

L'agent se doit d'avoir une tenue respectant strictement les obligations de laïcité. Aucun signe d'appartenance politique ni religieuse ne sera toléré.

- Carte professionnelle

Les agents doivent justifier l'exercice de leur fonction au moyen d'une carte professionnelle accompagnée d'un badge d'identification avec photo d'identité porté visiblement lors de l'exécution des missions.

- Protection du travailleur isolé

Le titulaire met en œuvre la protection de ses agents de sécurité se trouvant isolés, par tout moyen matériel permettant la détection et l'alerte en cas de perte de verticalité et/ou d'immobilité.

- Main courante

Le titulaire fournit à la Caf le registre nécessaire à la tenue de la main courante. Toute prolongation de présence de l'agent au-delà des plages horaires contractuelles doit faire l'objet d'une mention explicite dans la main courante, précisant :

- l'heure de début et de fin de la présence supplémentaire ;
- le motif du dépassement horaire ;
- les actions entreprises par l'agent.

Ces informations doivent être cohérentes avec le relevé d'heures transmis à l'organisme.

Article 4.2.2 : Les moyens organisationnels à mettre en place par le titulaire

- Les consignes d'application

Les consignes d'application sont des instructions et des informations écrites définissant précisément les modalités des missions de prévention et de sécurité qui sont confiées au titulaire.

Le titulaire s'engage à élaborer les consignes d'application en conformité avec les consignes générales fournies par la Caf précisant le périmètre d'intervention et le plan de prévention.

Ce document est visé par l'organisme et le titulaire du marché. Toute modification des consignes, même temporaire, doit être soumise à l'accord de la Caf.

- La gestion des événements

Chaque agent doit remplir au cours de sa vacation la main courante. Ce registre, fourni par le titulaire, est disponible à l'accueil de la Caf. La main courante doit faire apparaître tous les événements survenus, à savoir : toutes alarmes, anomalies ou problèmes constatés ainsi que les mesures prises pour y remédier.

En fonction de la gravité des accidents ou des incidents, un rapport écrit détaillé des événements est demandé par la Caf. Par ailleurs, le titulaire est tenu de notifier immédiatement à la Caf toutes anomalies ou modifications survenant au cours de l'exécution des prestations du marché.

Article 5 : Contrôle technique des prestations (Tous les lots)

Article 5.1 : Les contrôles inopinés par la Caf

La Caf a la possibilité, chaque fois qu'elle le juge nécessaire, de vérifier l'effectivité du travail des agents et notamment :

- La qualification du personnel ;
- La bonne connaissance des consignes d'application ;
- La présence effective et la bonne tenue du personnel ;
- La vigilance des agents ;
- Les temps moyens d'interventions ;
- La bonne tenue de la main courante mentionnant l'ensemble des événements survenus durant la vacation.

Chaque visite ou contrôle effectué de manière aléatoire doit être signalé sur la main courante.

En cas de non-conformité détectée lors d'un contrôle, la caf informe immédiatement le responsable d'équipe du titulaire.

La Caf se réserve le droit de demander au titulaire le remplacement de tout membre de son personnel ayant manifestement manqué gravement aux consignes du présent marché ou ayant une conduite incompatible avec la bonne exécution de la prestation. Dans ce cas, la Caf notifie par écrit au titulaire les manquements constatés. Le titulaire doit prendre immédiatement, le cas échéant, toutes les mesures visant à normaliser la situation sous peine d'application des pénalités prévues au CCAP.

Article 5.2 : Les contrôles effectués par le responsable d'équipe du titulaire

Le responsable d'équipe du titulaire effectue des passages au sein des locaux de la Caf afin de contrôler la qualité des prestations exécutées par son agent.

Ces passages doivent être d'une fréquence minimum de 1 fois par mois et doivent être effectués de façon inopinée.

Dans le cadre de ces passages, le responsable d'équipe du titulaire contrôle la qualité des prestations exécutées par son agent et doit faire figurer sur la « main-courante » du poste :

- Le nom de chacun de ses agents affectés au poste et leurs heures de présence ;
- Son nom, la date et l'heure de son passage ;
- Les incidents constatés ;
- Les observations éventuelles.

Article 5.3 : Réunions de suivi

La Caf a la possibilité de faire le point avec le titulaire chaque fois qu'elle le juge nécessaire, en organisant une réunion de suivi.

Cette réunion vise notamment, pour le titulaire, à informer la Caf sur :

- Le déroulement courant du service ;
- Les événements et anomalies ;
- L'évolution technologique réglementaire ou conventionnelle pouvant affecter le service ;
- Le personnel présent et les remplacements éventuels.