

Ecole du Louvre Palais du Louvre

Palais du Louvre. Porte Jaujard
Place du Carrousel
75038 Paris cedex 01
Téléphone : 01.55.35.18.00
Télécopie : 01.55.35.18.50
Internet : www.ecoledulouvre.fr

CADRE DE REPONSE MEMOIRE TECHNIQUE

MARCHÉS PUBLICS

OBJET DU MARCHÉ

MARCHÉ PUBLIC N° 2026-049

MAPA

PRESTATIONS DE SURVEILLANCE ET DE GARDIENNAGE POUR L'ÉCOLE DU LOUVRE

Personne publique :

**École du Louvre
Palais du Louvre – Porte Jaujard – Place du Carrousel
75038 PARIS cedex 01
marches.publics@ecoledulouvre.fr**

Date et heure limites de dépôts des offres : Mardi 7 juillet 2026 à 19 heures

OBJET DU DOCUMENT

Le présent document a pour objet de cadrer les réponses attendues des candidats dans le cadre de leur mémoire technique.

Les candidats devront répondre de manière précise, structurée et détaillée à l'ensemble des points mentionnés ci-après.

Les réponses devront être adaptées :

- Aux contraintes spécifiques de l'École du Louvre ;
- Au fonctionnement du Palais du Louvre ;
- Aux exigences d'un établissement culturel recevant du public ;
- Aux enjeux de sûreté, sécurité incendie et continuité d'exploitation.
- Les candidats sont invités à reprendre la structure du présent document afin de faciliter l'analyse comparative des offres.
- Les réponses génériques, imprécises ou incomplètes sont déconseillées.

Le Mémoire technique _cadre de réponse est limité à 40 pages hors annexes. L'École du Louvre se réserve la faculté de ne pas analyser les pages excédentaires.

Organisation opérationnelle des prestations

Le candidat devra détailler :

- *L'organisation générale des prestations ;*
- *La répartition des postes ;*
- *L'organisation jour/nuit ;*
- *L'organisation des week-ends et jours fériés ;*
- *Les modalités de supervision ;*
- *L'organisation hiérarchique ;*
- *Les procédures de prise et fin de service ;*
- *Les modalités de continuité de service ;*
- *Les modalités de remplacement des agents absents ;*
- *Les délais de remplacement ;*
- *Les dispositifs d'astreinte ;*
- *Les modalités de montée en puissance ;*
- *La gestion des prestations exceptionnelles ;*
- *La gestion des situations dégradées.*

Le candidat devra préciser :

- *L'organisation des rondes ;*
- *Les fréquences ;*
- *La surveillance des zones sensibles ;*
- *La gestion des ouvertures et fermetures ;*
- *L'organisation du PC sécurité ;*
- *Les modalités de gestion des accès ;*
- *La gestion des visiteurs ;*
- *La gestion des entreprises extérieures ;*
- *La gestion des livraisons ;*
- *La gestion des flux ;*
- *La gestion des périodes de forte affluence.*

Moyens humains

Le candidat devra détailler :

- *Les effectifs proposés ;*
- *Les qualifications des agents ;*
- *Les niveaux SSIAP ;*
- *Les habilitations ;*
- *Les formations ;*
- *Les recyclages ;*
- *Les certifications ;*
- *L'expérience des équipes ;*
- *L'expérience en ERP ;*
- *L'expérience en environnement culturel ou institutionnel.*
- *Les modalités d'encadrement ;*
- *Les modalités de supervision ;*
- *La politique de fidélisation ;*
- *La gestion du turnover ;*
- *Les modalités de remplacement ;*
- *Les dispositifs d'accompagnement des agents ;*
- *Les modalités de formation continue ;*
- *Les modalités d'intégration des nouveaux agents ;*
- *La posture professionnelle attendue ;*
- *Les exigences comportementales ;*
- *La qualité d'accueil ;*
- *La gestion des conflits ;*
- *Les modalités de désescalade ;*
- *Les exigences de discrétion et confidentialité.*

Reprise du marché et continuité de service

Le candidat devra détailler :

- *La méthodologie de reprise du marché ;*
- *Le planning de déploiement ;*
- *La reprise du personnel ;*
- *Les modalités d'intégration des équipes ;*
- *Les formations pour la connaissance du site ;*
- *Les dispositifs de continuité de service ;*
- *Les modalités de supervision renforcée lors du démarrage ;*
- *Les modalités de sécurisation de la bascule opérationnelle.*

Le candidat devra également préciser :

- *Les capacités de renfort ;*
- *Les délais de mobilisation ;*
- *Les modalités de gestion des prestations exceptionnelles ;*
- *Les modalités d'astreinte et de disponibilité hors horaires ouvrés*

Moyens matériels et tenues de travail

Le candidat devra détailler :

- *Les moyens radios ;*
- *Les moyens PTI/DATI ;*
- *Les outils de supervision ;*
- *Les systèmes rondiers ;*
- *La main courante électronique ;*
- *Les outils numériques utilisés ;*
- *Les modalités de traçabilité ;*
- *Les modalités d'archivage ;*
- *Les modalités d'accès client ;*
- *Les dispositifs de sécurisation des données ;*
- *Les modalités de sauvegarde ;*
- *La description de la tenue de travail et le détail de la dotation ainsi que son impact environnemental (origine et conditions de fabrication/ Valorisation des tenues en fin de vie)*

Suivi qualité et reporting

Le candidat devra détailler :

- *Les modalités de contrôle qualité ;*
- *Les audits ;*
- *Les contrôles inopinés ;*
- *Les modalités de supervision terrain ;*
- *Les indicateurs de suivi ;*
- *Les modalités de reporting ;*
- *Les tableaux de bord ;*
- *Les modalités de traitement des anomalies ;*
- *Les modalités de traitement des réclamations ;*
- *Les actions correctives ;*
- *Les dispositifs d'amélioration continuent ;*
- *Les fréquences de contrôle ;*
- *Les modalités de transmission des informations ;*
- *Les interlocuteurs dédiés.*
-

Compréhension du site et des enjeux

Le candidat devra détailler :

- *Sa compréhension du fonctionnement général de l'École du Louvre ;*
- *Les contraintes liées au Palais du Louvre ;*
- *Les enjeux de sûreté et sécurité incendie ;*
- *Les contraintes d'un ERP culturel ;*
- *Les enjeux institutionnels ;*
- *Les contraintes d'accueil du public ;*
- *Les périodes sensibles ;*
- *Les contraintes liées aux examens et événements ;*
- *La prise en compte des exigences Vigipirate ;*
- *Les contraintes liées aux zones sensibles et réglementées.*

Le candidat devra également préciser :

- *Sa compréhension des enjeux de continuité de service ;*
- *Sa capacité à intervenir dans un environnement institutionnel ;*
- *Sa capacité à s'intégrer dans une organisation multi-intervenants.*

