

DAG-CT

Secteur Achats – Marchés – Gestion des biens

Secteur Sécurité, Sûreté, Hygiène et Prévention

Dossier suivi par : NB/DM

Date : 09/06/2026

ACCORD-CADRE DE SERVICES

Groupement de commandes
pour le gardiennage des locaux
d'organismes de sécurité sociale
de PACA, Occitanie, Corse,
Mayotte et La Réunion

Cahier des clauses techniques particulières (CCTP)

Commun à tous les lots

MAPA n° 202626

ARTICLE 1 – GENERALITES

1.1 Objet

Le présent Cahier des Clauses Techniques Particulières (CCTP) a pour objet la définition des besoins en prestations de gardiennage pour la surveillance et la sécurité des locaux (biens et personnes) des organismes de sécurité sociale membres du groupement de commandes lié au présent accord-cadre et visés en article 1 du Cahier des Clauses Administratives Particulières (CCAP).

La procédure se décompose en 8 lots :

ALLOTISSEMENT
Lot n°1 : Gardiennage des locaux de la CAF des Bouches du Rhône
Lot n°2 : Gardiennage des locaux de la CAF du Var
Lot n°3 : Gardiennage des locaux de la CAF des Alpes Maritimes
Lot n°4 : Gardiennage des locaux de la CAF de l'Aude
Lot n°5 : Gardiennage des locaux de la CAF des Pyrénées Orientales
Lot n°6 : Gardiennage des locaux de l'UIOSS de Haute-Corse
Lot n°7 : Gardiennage des locaux de la CAF de la Réunion
Lot n°8 : Gardiennage des locaux de la CSS de Mayotte

Le présent accord-cadre s'inscrit dans une stratégie de prévention et de protection, la Cnaf souhaite mettre en œuvre une approche globale des sûretés et des sécurités pour son réseau et mettre en place des agents de sociétés privées de sécurité sur les sites des organismes qui le nécessiteront.

- La liste et les coordonnées des sites de chaque organisme et leur géolocalisation sont décrits en **Annexe 1**

- Le nombre, la qualification demandée par poste, les jours d'ouvertures standards et les volumes horaires estimés à titre non exhaustif sont décrits en **Annexe 2**

1.2 Définitions

- Par « Entreprise » ou « Titulaire », il faut entendre l'entreprise désignée titulaire à l'issue de la procédure de consultation pour l'attribution du présent accord-cadre
- Par Maître d'Ouvrage ou Client, il faut entendre l'un ou l'autre des membres du groupement de commandes
- Par agent, il faut entendre, sauf précision explicite du contraire, le terme générique désignant les agents de sécurité du Titulaire, qu'il s'agisse des chefs de poste ou des agents de sécurité, quelle que soit leur spécialité.

1.3 Objectifs généraux

Le présent accord-cadre a pour objet les prestations suivantes :

- La surveillance physique (le gardiennage),
- Le contrôle des accès (y compris fouille visuelle),
- La sûreté de tout ou partie des bâtiments et emprises des organismes, des emprises extérieures et les lieux loués ou prêtés ponctuellement.

1.4 Définition de la prestation

Le Titulaire a pour mission de mettre en place des agents de sécurité chargés de :

- La surveillance contre le vol, l'intrusion, l'effraction et les dégradations des pièces et objets confiés. Elle s'exerce notamment en donnant l'alarme au plus tôt auprès des correspondants désignés par la CAF, l'IUOSS ou la CSS et/ou auprès des forces de l'ordre sur demande ou consignes des correspondants désignés par l'organisme et en facilitant l'accès et en accompagnant sur demande les forces de l'ordre lors de leur intervention sur le site,
- Le contrôle visuel des sacs, poches et tout contenant des personnes accédant aux zones publiques des bâtiments et emprises,
- La vérification et la détection d'objets dangereux à l'aide des magnétomètres,
- La surveillance et la première intervention incendie,
- La vérification des systèmes de sécurité électroniques et/ou mécaniques mis à disposition,
- Le contrôle intégral de l'emprise ou de la partie géographique désignée,
- La tenue du registre de main courante,
- Et toute activité autorisée dans le cadre de la loi du 12 juillet 1983 et ses décrets d'application et confiée par l'organisme.

ARTICLE 2 - REGLEMENTATIONS APPLICABLES

Le présent accord-cadre est à obligation de moyens.

Le titulaire est tenu de mettre à disposition le nombre de gardiens indiqué dans les commandes passées par chaque membre du groupement de commandes.

Il est par ailleurs tenu d'exécuter les prestations prévues au présent CCTP conformément à l'ensemble de la réglementation applicable en pareil domaine et notamment :

- Les dispositions du Code du travail, intégrant notamment celles relatives à
 - A la prévention des risques professionnels,
 - Aux interventions d'entreprises extérieures (articles R.4511-1 et suivants),
 - A l'hygiène, la sécurité et aux conditions de travail,
 - A la lutte contre le travail dissimulé (articles L.8221-1 et suivants).
- Les dispositions du Code de l'entrée et du séjour des étrangers et du droit d'asile (CESEDA) en vigueur,
- Le Livre VI du code de la sécurité intérieure,
- La Convention Collective Nationale des entreprises de prévention et de sécurité du 15 février 1985 et ses avenants,

Et tous les textes relatifs à l'objet du marché.

ARTICLE 3 - QUALIFICATION DU TITULAIRE

3.1 Agrément

Le Titulaire de chaque lot doit fournir au titre de sa candidature la copie de l'autorisation d'exercice de la société.

Les dirigeants communiquent également leurs agréments CNAPS ainsi que leurs renouvellements au fur et à mesure de la prestation.

3.2 Certification qualité

Le Titulaire pourra utilement communiquer à l'organisme les certifications dont il dispose, notamment ISO 9001 (système de management de la qualité) ...

ARTICLE 4 - MODALITES D'EXECUTION DE LA PRESTATION

4.1 Lieux d'exécution

Les prestations se déroulent sur les sites des organismes membres du groupement de commandes décrits en **Annexe 1** du présent document.

4.2 Articulation de la prestation

À chaque fois que plusieurs agents sont en poste simultanément (à partir de 4), l'un d'entre eux est obligatoirement désigné chef de poste. L'articulation technique et les horaires de la prestation sont définis par les organismes pour chacun des lots.

En fonction de la prestation, le Titulaire doit pouvoir mettre en place des agents qualifiés comme suit :

4.2.1 - Agents de sécurité (en contact avec le public)

Il répond obligatoirement aux conditions minimales suivantes :

- Agrément valide délivré par le CNAPS,
- Bonne forme physique (station debout fréquente), athlétique, capacité à représenter l'organisme et à faire respecter les lois et les règlements, écoute, calme, adaptabilité, courtoisie, fermeté, sens de l'observation et de l'analyse,
- Parfaite élocution en langue française,
- Bonne capacité de rédaction,
- Expérience minimum de 1 an dans un poste similaire en contact avec du public avec formation à la gestion de l'agressivité/incivilité (formation à réaliser dans les 3 mois qui suivent la date de début du marché),
- Pour tous les agents en poste, le titulaire de l'accord-cadre devra remettre à l'organisme un curriculum vitae ainsi que le nom des personnes pouvant être contactés à des fins de prises de référence.

4.2.2 - Agent de sécurité cynophile

Il répond obligatoirement aux conditions minimales suivantes :

- Agrément valide délivré par le CNAPS,
- L'agent de sécurité cynophile est obligatoirement propriétaire de son chien et en règle avec la législation en vigueur,
- Bonne forme physique (station debout fréquente), athlétique, capacité à représenter l'organisme et à faire respecter les lois et les règlements, écoute, calme, adaptabilité, courtoisie, fermeté, sens de l'observation et de l'analyse,
- Parfaite élocution en langue française,
- Bonne capacité de rédaction,
- Expérience minimum de 1 an dans un poste similaire en contact avec du public avec formation à la gestion de l'agressivité/incivilité (formation à réaliser dans les 3 mois qui suivent la date de début du marché),
- Pour tous les agents en poste, le titulaire de l'accord-cadre devra remettre à l'organisme un curriculum vitae ainsi que le nom des personnes pouvant être contactés à des fins de prises de référence.

4.2.3 - Agent de sécurité SSIAP 1 ou SSIAP 2

Il répond obligatoirement aux conditions minimales suivantes :

- Agrément valide délivré par le CNAPS,
- Diplôme SSIAP à jour,
- Bonne forme physique (station debout fréquente), athlétique, écoute, calme, adaptabilité, courtoisie, fermeté, sens de l'observation et de l'analyse,
- Parfaite élocution en langue française,
- Bonne capacité de rédaction,
- Expérience minimum de 1 an dans un poste similaire,
- Pour tous les agents en poste, le titulaire de l'accord-cadre devra remettre à l'organisme un curriculum vitae ainsi que le nom des personnes pouvant être contactés à des fins de prises de référence,

Pour les SSIAP2 uniquement :

- Gestion de système de vidéosurveillance, de détection d'intrusion, contrôle d'accès, alarmes incendie et techniques,
- Maîtrise des outils Word, Excel.

De plus tous les agents dont les qualifications sont décrites ci-dessus paragraphe 4.2.1 à 4.2.3 doivent être titulaires du brevet de sauveteur secouriste du travail qu'il soit intégré ou non à leur qualification de base.

4.3 Horaires et jours de prestation

La prestation se déroule aux horaires dépendant du site concerné et de son fonctionnement local. Un tableau en annexe 2 est donné à titre indicatif (non contractuel).

Le dispositif à appliquer est communiqué localement par chaque organisme lors de l'attribution du présent accord-cadre.

En cas de besoin, la demande en prestations peut évoluer de manière conséquente (par exemple doublement ou triplement des effectifs sur tous les sites).

Dans ce cas la commande est à honorer sous 24h à 48h maximum.

Des commandes peuvent également être passées pour les samedis, dimanches et jours fériés dans le cadre de la réalisation d'heures supplémentaires, de travaux de maintenance des installations, d'interventions informatiques etc...

Il peut également être demandé le maintien des agents de sécurité en place lors de fermetures tardives des accueils ou des sites. Dans ce cas un état des dépassements horaires est à communiquer à l'organisme pour intégration au bon de commande de régularisation mensuel ou trimestriel.

Dans des circonstances particulières (ouverture exceptionnelle, visite, panne des systèmes d'alarme etc.) la prestation peut se dérouler 7 jours sur 7, 24h sur 24, et ce, dans le respect de la réglementation en vigueur.

A contrario, des jours fériés locaux peuvent être appliqués en plus de jours fériés nationaux. Dans ce cas, l'organisme concerné en fera mention sur le bon de commande « normal ».

Toutes ces prestations sont rémunérées sur la base des prix unitaires fixés au présent accord-cadre.

Compte tenu de l'amplitude horaire le prestataire assure la couverture de la totalité de la plage d'ouverture dans le respect de la convention collective de métiers du gardiennage (pause repas etc....).

4.4 Moyens mis à disposition du Titulaire par l'organisme

L'organisme donne accès au Titulaire à :

- Des toilettes et sanitaires,
- Un local pouvant servir à la conservation, à la prise de repas et au réchauffage de plats ou bien donnera accès à celui utilisé par ses salariés,
- Un local ou un espace vestiaires avec placards vestiaires sans cadenas ou donnera accès à celui utilisé par ses salariés.

Lorsque le local est mis à disposition exclusive du titulaire, il lui appartient d'en assurer la surveillance et le maintien en état de propreté et de rangement compatible avec l'exploitation et la destination du local.

Ces locaux ne peuvent être utilisés que pour l'exécution du présent accord-cadre. L'organisme se réserve le droit d'accès à ces locaux. Elle se réserve également la possibilité de les remplacer par d'autres locaux satisfaisant aux exigences réglementaires.

Le Titulaire est responsable de la conservation, de l'entretien et de l'emploi de tout matériel et/ou objet qui lui est confié, tant qu'il en a la possession. Il ne peut en disposer qu'aux fins du présent accord-cadre.

Si le Titulaire n'est pas en mesure de restituer un matériel ou objet, pour quelque motif que ce soit, l'organisme décide de la mesure à appliquer : le remplacement ou la remise en état aux frais du titulaire.

Quand cela s'avère nécessaire dans le cadre de la mission, l'organisme dote le Titulaire de clefs, badges ou dispositifs équivalents, permettant l'accès aux locaux et espaces concernés par les prestations (détaillé par Caisse en Annexe 1)

En cas de perte ou de vol, le Titulaire en avise immédiatement l'organisme par courriel et appel téléphonique. Leur remplacement fait l'objet d'une facturation au Titulaire, au tarif en vigueur. Pour les passes et clefs, le Titulaire assure le remplacement, à ses frais, des canons accessibles à partir du passe considéré.

Le montant de l'ensemble des travaux de serrurerie et préjudices éventuels qui peut résulter de pertes ou vols de clefs ou de passes peut être déduit en totalité des règlements effectués au Titulaire au titre de ses prestations.

En fin de prestation, le Titulaire est tenu de restituer à l'organisme les clefs initialement confiées par elle pour l'exécution de la prestation.

4.5 Moyens à fournir par le Titulaire

Chaque agent est équipé :

- D'un émetteur récepteur par agent calé sur une fréquence autorisée et permettant la communication avec les autres agents. Ces postes auront une autonomie suffisante pour fonctionner pendant toute une vacation et la puissance nécessaire pour émettre sur tout le site, hors sous-sol. Ils sont munis des chargeurs correspondants.
- D'une lampe torche de type professionnel avec une autonomie suffisante pour fonctionner pendant toute une vacation. Elles sont munies des chargeurs correspondants.
- D'un téléphone portable de type GSM-PTI permettant, à minima, de joindre les interlocuteurs de l'organisme et les forces de l'ordre.

Dans le cadre du dispositif VIGIPIRATE, la fouille visuelle nécessite pour chaque gardien l'usage d'un magnétomètre à fournir par le prestataire.

Les agents de sécurité ne sont jamais armés, conformément à la loi, ni même en possession de bâton de défense (type Tonfa ou autres) et/ou de bombes avec des gaz neutralisant et/ou suffocant.

Le titulaire doit fournir en outre :

- Une main courante au format électronique ou papier qui reste propriété de l'organisme sur lequel les agents de sécurité devront rapporter l'ensemble des événements (exemple : Les horaires d'ouverture et de fermeture du site et/ou du PC sécurité ; Le nom et les horaires de la relève ; L'identification de véhicules suspects ou de personnes suspectes ; Les pannes d'un matériel électronique ou mécanique de sûreté ; Les déclenchements de l'alarme silencieuse ou du PTI ; Les appels et contre-appels du centre de télésurveillance ; Les consignes exceptionnelles ; Les déclenchements des alarmes incendie et techniques - Et plus généralement, toutes les situations « non conformes ») ainsi que la déclaration systématique des incivilités dont ils sont victimes,
- Les équipements de conservation (réfrigérateur) et de réchauffage (fours à micro-ondes) des repas, à la charge du Titulaire qui est responsable de leur conformité, de leur mise en place et de leur retrait, excepté pour les missions de courte durée (ce paragraphe ne concerne pas les caisses qui mettent ce type de matériel à disposition),
- Les dispositifs de fermeture pour les armoires-vestiaires fournies par l'organisme.

Le titulaire précise dans son mémoire technique tous les autres équipements qu'il envisage de fournir dans le cadre de la prestation.

Le prestataire doit s'assurer de la stabilité du personnel de sécurité dédié à l'accord-cadre afin d'obtenir de sa part la meilleure connaissance possible des lieux, des consignes spécifiques à chaque site et du fonctionnement de l'organisme.

La tenue obligatoire sera définie par chaque organisme dans le cadre des consignes locales lors de la réunion de mise en place du marché.

4.6 Supervision et suivi de la prestation

Un interlocuteur privilégié et un adjoint sont désignés par le prestataire (personnel d'encadrement) dans le cadre technique de réponse.

Ils sont le relais entre les organismes et le prestataire et sont présents lors de toutes les réunions avec l'organisme. Ils devront être joignables par téléphone 24h sur 24.

Ils participent à minima à une réunion de suivi mensuelle ou trimestrielle fixée par l'organisme, chaque organisme étant libre de modifier la périodicité de ces réunions en augmentant ou en diminuant la fréquence.

À la suite de cette réunion, le prestataire doit adresser à l'organisme un compte rendu de réunion qui doit recenser l'ensemble des points abordés et/ou devant faire l'objet d'actions correctives.

Le coût de ces réunions est réputé inclus dans la proposition financière du Titulaire.

Suite à un manquement de l'un de ses agents de sécurité ou du fait d'une situation exceptionnelle, l'organisme peut provoquer une réunion exceptionnelle avec le Titulaire.

4.7 Contrôle et suivi de la prestation

Les organismes peuvent être amenés à effectuer des contrôles de la prestation, notamment sur les thématiques suivantes : prise et fin de service, respect des horaires, de disponibilité du matériel et des tenues, et ce de jour comme de nuit.

Enfin, le Titulaire est avisé que l'organisme se réserve le droit de faire appel à un tiers de son choix dûment missionné pour exécuter des missions de contrôle et d'audit des prestations.

4.8 Gestion documentaire

Les agents en poste doivent tenir une main courante électronique ou papier. Cette main courante doit être disponible sur site et tenue hors de portée du public et des personnes non habilitées pour l'exécution de la prestation.

Cette main courante est tenue à disposition de l'Interlocuteur de l'organisme.

Enfin, elle devra être lisible, avoir des pages indexées et comprendre au minimum les informations suivantes :

- Prise et fin de service horodatées de chaque agent avec nom et signature
- Prise en compte du matériel
- État des lieux succinct à la prise et à la fin de service
- Description compréhensible et horodatée de tous les événements marquants et visites

4.8.1 - Planning

Les modalités de transmission des plannings du personnel prévu sur chaque site seront déterminées lors de la réunion de lancement de marché. Les organismes qui le souhaitent peuvent exiger qu'un titulaire et un suppléant apparaissent sur cette liste.

Toute modification de planning ou d'agents dans le cadre de remplacements devra intervenir dans le respect de la réglementation en vigueur et être signalée avant tout début d'exécution par le Titulaire à l'interlocuteur de l'organisme, par courriel et par tout autre moyen nécessaire au regard de l'urgence.

Le Titulaire peut produire un exemple de planning en annexe du cadre technique de réponse.

4.8.2 - Prises et fins de service

L'Entreprise met en œuvre les moyens décrits dans le cadre technique de réponse afin d'assurer le respect des horaires et la traçabilité des prises et des fins de services. En tout état de cause, ces dernières doivent être au moins inscrites sur la main courante, avec signature, nom et horodatage lisibles.

L'Entreprise met en place une procédure de remplacement d'urgence par un contrôleur ou autres agents de qualification à minima égale à la vacation commandée en cas d'absence à la prise de service. Ce remplacement doit impérativement se faire dans un délai d'une heure maximum, à charge du prestataire de prévoir le dispositif permettant d'assurer cette obligation.

Les absences et/ou retards donnent lieu à application de pénalités telles que prévues au CCAP.

Elle assure la gestion des pauses pour les vacations de plus de 6h tout en garantissant la continuité de service.

La relève doit permettre au minimum une passation de consignes entre les chefs de poste lorsqu'il y en a.

4.8.3 - Procédures et consignes

Les procédures et consignes sont établies par chaque organisme et validées par le prestataire lors de la réunion de lancement du marché.

Ces documents restent la propriété de l'organisme à l'achèvement de la prestation.

Ces consignes sont spécifiques à chaque organisme selon les besoins, les sites, la configuration des locaux, les systèmes de sécurité etc...

Le prestataire est tenu de les mettre à disposition de son personnel sur chaque site.

Lors de chaque nouvelle affectation, avant la première prise de service de l'agent de sécurité le prestataire s'assure que l'agent de sécurité les connaît et les maîtrise.

Des consignes propres au prestataire peuvent également être mise à la disposition de l'agent de sécurité sur site après accord et validation préalable de l'organisme.

ARTICLE 5 - PERSONNELS CHARGES DE LA PRESTATION

5.1 Profils

Le Titulaire garantit l'adéquation des équipes dédiées à l'exécution de la prestation. Cette adéquation peut notamment être appréciée au regard des critères suivants ;

- Une grande rigueur quant au respect des procédures et consignes données
- Une stabilité émotionnelle importante afin de conserver une grande maîtrise de soi, quelles que soient les circonstances
- Des capacités et une condition physiques adaptées à la mission d'interposition physique sans violence
- La détention d'un CQP (certificat de qualification professionnelle) et des SSIAP 1 ou 2 pour les agents de sécurité incendie
- La parfaite maîtrise du français
- La parfaite maîtrise des moyens de communication radio portatifs
- La parfaite maîtrise de l'outil informatique en tant qu'utilisateur du logiciel de contrôle d'accès et de la suite bureautique type traitement de texte et tableur dans les fonctions élémentaires.

5.2 Carte professionnelle

L'ensemble des agents affectés sur le poste est titulaire d'un numéro de carte professionnelle valide autorisant l'intéressé à exercer les fonctions d'agent de sécurité privée.

Dans le cadre des missions pour le compte des organismes, les agents de sécurité incendie de type SSIAP ne sont pas dispensés de la détention de la carte professionnelle, car ils assureront dans tous les cas une mission de sécurité générale.

Les cartes professionnelles doivent être portées de manière visible dès la prise de service et tout au long de la vacation. Par conséquent aucun document dématérialisé n'est admis.

Chaque agent de l'entreprise doit être à jour de son agrément et de ses formations obligatoires, et ce conformément aux textes en vigueur.

5.3 Qualification professionnelle des agents

Tous les agents sont titulaires du CQP (Certificat de Qualification Professionnelle) et Sauveteurs Secouristes du Travail à jour de recyclage et/ou du SSIAP 1 ou 2.

Aucun stagiaire ne peut être affecté sur cette prestation, à quelque titre que ce soit, sans un accord exprès de l'organisme. Dans ce cas, la présence de personnel stagiaire et/ou en formation sera autorisée sous condition que ceux-ci soient accompagnés et sous contrôle d'un tuteur désigné. Il vient en supplément de l'effectif planifié. Aucun surcoût n'est imputé à l'organisme pour cette présence.

À des fins de contrôle, l'organisme se réserve le droit d'exiger de l'Entreprise la production de procès-verbaux de formation, de diplômes à jour de recyclage ou de carte SST le cas échéant.

Ils doivent disposer d'une expérience minimum de 1 an dans un poste similaire en contact avec du public avec formation à la gestion de l'agressivité/incivilité (formation à réaliser dans les 3 mois qui suivent la date de début du marché pour les agents déjà présents sur le marché et ne disposant pas encore de cette formation).

En matière de sécurité incendie, l'agent de sécurité devra avoir les qualifications requises conformément à la nature de l'établissement.

En cas de circonstances particulières liées à l'existence de menaces graves pour la sécurité publique, les agents de sécurité devront posséder, au moment de leur affectation, leur agrément et leur habilitation par le représentant de l'État à la palpation dans les conditions prévues par décret en Conseil d'État.

5.4 Ancienneté dans la profession

Tous les agents posséderont plus de 1 an d'ancienneté dans le métier.

5.5 Tenue vestimentaire

Le Titulaire doit mettre à disposition des agents de sécurité l'équipement nécessaire à leur travail et adapté à la configuration des sites, au lieu et au type de prestations réalisées : Tenue vestimentaire réglementaire comportant à minima de façon très visible la mention « Sécurité privée » ainsi que les équipements de protection individuels (EPI) éventuels.

5.6 Affectation des agents

Les agents affectés sur le site doivent figurer sur le planning fourni préalablement et sur la liste des agents et chefs de poste que le titulaire doit fournir à l'organisme avant tout début d'exécution. En cas de changement du fait du Titulaire, celui-ci devra obtenir préalablement l'accord formel de l'interlocuteur de l'organisme et fournir par courriel au minimum 24h à l'avance les renseignements figurant sur la liste des agents, tels que définis ci-dessous ;

- Nom
- Prénom
- N° carte professionnelle
- N° de tél portable

L'agent de sûreté/sécurité certifie avoir reçu toutes les informations/formations sur les thèmes ci-dessous :

- Présentation de l'agent au responsable de la sûreté de l'organisme ou son délégataire,
- Présentation générale de la mission,
- Présentation des agents en poste (poste d'accueil et PC sécurité),
- Présentation des règles de conduite et de sécurité,
- Présentation des risques et menaces,
- Présentation des règles de tenue du poste d'accueil et du PC sécurité,
- Présentation des règles d'attitude générale et de confidentialité,
- Visite complète du site extérieur et intérieur,
- Présentation des procédures et consignes,
- Formation à l'utilisation/activation des différents matériels de sûreté (alarmes, alarmes silencieuses, interphones, visiophones, vidéo, paramétrage de badges, détecteur fixe/portatif de détection de masse métallique, PTI et plus généralement de tous les matériels contribuant directement ou indirectement à la sûreté du site et des personnes selon les sites et les matériels mis à disposition).

Tout agent nouvellement affecté sur un site doit effectuer en amont un stage de 2 jours en doublon avec le titulaire du poste avant de l'occuper seul, aux frais du prestataire.

5.7 Remplacement d'un agent

Les organismes peuvent demander le remplacement d'un agent sur simple demande.

Le remplacement doit être réalisé dans les deux jours ouvrés qui suivent la demande. Passé ce délai et sans réponse recevable du Titulaire, les pénalités prévues sont applicables.

Ce retrait de personnel peut être demandé à être réalisé sans délai ni préavis en cas de risque important pour l'organisme, son personnel et le patrimoine qui lui a été confié.

ARTICLE 6 - OBLIGATIONS DES PARTIES

6.1 Obligation générale de moyens

Le Titulaire a une obligation de moyens dans l'exécution de la mission conformément au présent CCTP et à ses annexes. Cela implique qu'une mauvaise évaluation de la mission par le Titulaire ne peut faire l'objet d'aucune facturation supplémentaire.

Le Titulaire s'engage à mettre tout en œuvre pour réaliser la prestation attendue par les organismes dans le respect du cahier des charges.

Certains points d'accueil peuvent être éloignés géographiquement et répartis dans le

département concerné. En aucun cas le Titulaire ne pourra s'argumenter de l'éloignement d'un site pour ne pas assurer la vacation ou excuser des retards. Le titulaire devra prendre en compte l'implantation et les horaires des missions de chacun des sites et cela pour chaque lot. L'éloignement de ce type de site ne peut justifier un tarif spécifique.

Dans les 7 jours qui suivent le début du marché, le contrôleur devra se rendre sur chaque site durant les horaires d'ouverture afin d'en intégrer le fonctionnement et les besoins qui peuvent être spécifiques selon les sites.

6.2 Permanence et astreinte

Le Titulaire devra faire en sorte d'assurer une permanence afin d'être joignable 24h/24 et 7j/7 par l'interlocuteur de l'organisme.

6.3 Encadrement et contrôle

Le personnel du Titulaire reste sous le contrôle exclusif de celui-ci qui doit mettre en œuvre l'encadrement nécessaire à cette fin. Le Titulaire détaillera dans le cadre technique de réponse son organisation générale ainsi que l'organisation dédiée à la prestation.

Le Titulaire s'engage à mettre en place un système de contrôle périodique à minima trimestriel:

- de chacun des agents en poste,
- d'en faire un compte rendu par voie électronique ou lors des réunions de suivi au représentant de l'organisme,
- de se présenter systématiquement au Responsable de l'accueil ou du site lors de ce contrôle,
- de noter son passage sur la main courante.

Le non-respect de cette consigne fera l'objet de pénalités telles que prévues au CCAP.

Lors de chaque affectation de nouvel agent sur un site, le contrôleur doit être systématiquement présent à la prise de service et vérifier la formation de cet agent aux règles et usages concernant son poste et aux consignes applicables sur le site ou dans l'accueil concerné.

Le contrôleur doit être présent lors des exercices d'évacuation ou de mise en sûreté organisés par l'organisme afin de s'assurer que les personnels de gardiennage maîtrisent les consignes et procédures. Pour ce faire, l'organisme informe en amont le prestataire du jour et de la date planifiée de l'exercice.

6.4 Confidentialité et devoir de réserve pendant l'exécution de l'accord-cadre et à son issue

Le personnel du Titulaire est tenu à une obligation de réserve et de discrétion pleine et entière conformément au Code de la Sécurité Intérieure relative à la sécurité privée et ses décrets d'application durant et après la durée du marché.

Tout emprunt de documents par le prestataire est interdit.

La possibilité de faire apparaître l'identité de l'organisme ou le site sur une plaquette publicitaire ou des références à des fins commerciales est subordonnée à l'accord écrit de l'organisme.

Le personnel de la société est soumis au secret professionnel quant à toute information concernant l'organisation de l'organisme, et tous les documents émis par ce dernier et ses

salariés (dossiers, tracts, articles, notes internes, mails, post sur les réseaux sociaux, etc) et le quotidien de travail (faits, événements survenus) en regard à la politique de sécurité du système d'information des organismes et du devoir de réserve.

Tout interview devant les médias des personnels de sécurité affectés sur les sites est interdit ainsi que toute réponse auprès de personnes externes (auditeurs...).

6.5 Respect des consignes

Le Titulaire s'engage sans réserve à exécuter les prestations demandées dans les conditions précisées ci-avant et ci-après. L'application des consignes relève d'une obligation de résultat.

6.6 Devoir de conseil et d'information

De manière générale, le Titulaire doit informer les organismes de tous les problèmes rencontrés par lui dans l'exécution de la prestation.

Le Titulaire signale également à l'organisme toute anomalie de fonctionnement ou d'organisation et principalement tout incident susceptible d'affecter la sécurité des personnes, des locaux ou des biens, en lui exposant les conséquences qui peuvent en résulter dans le cas où il n'y est pas porté remède.

Si les installations mises à disposition du Titulaire venaient à ne plus être conformes à la réglementation, il est tenu d'en informer par écrit et sans délai les organismes.

Le Titulaire doit assistance à l'organisme soit :

- par téléphone ou courriel pour tout complément d'information,
- lors de réunions provoquées par l'organisme si nécessaire,
- en transmettant les textes nouveaux relatifs à ses prestations, accompagnés d'une note expliquant l'influence de ces textes sur son activité.

Dans le cas d'un incident ou d'un dysfonctionnement de son fait, le Titulaire s'engage à établir et à remettre à l'organisme, dans un délai de 48 heures, un rapport circonstancié et détaillé expliquant les causes des défaillances. Ce rapport doit être complété par un état décrivant les mesures correctives qui ont été prises et/ou conseillant des nouveaux moyens à mettre en place afin de pallier ce type de carence dans l'avenir, ainsi que le calendrier de mise en place de ces mesures.

6.7 Assurances

Le Titulaire se conforme aux obligations d'assurance définies au CCAP.

6.8 Sécurité

6.8.1 - Règles générales de sécurité

Le Titulaire devra maintenir le matériel, lui appartenant ou mis à sa disposition par l'organisme, en bon état de marche et les contrôler régulièrement. L'Entreprise devra prendre toutes les dispositions pour que le matériel reste conforme aux règles de sécurité en vigueur.

Le Titulaire prendra toutes les précautions pour que l'état des meubles, immeubles, aménagements, installations techniques, équipements des locaux, etc. ne soit pas altéré par ses interventions.

Il est rigoureusement interdit au personnel du Titulaire de manipuler, pour quelque raison que ce soit, les appareils et matériels se trouvant dans les locaux et ne faisant pas l'objet des prestations du présent accord-cadre.

Le Titulaire instruit son personnel sur les règles de sécurité du travail, tant générales que particulières. Le Titulaire veillera à faire observer, par son personnel, les règles de sécurité du travail, notamment en ce qui concerne :

- Les alarmes de sécurité
- Le travail en hauteur
- L'encombrement de passages
- Les zones interdites
- L'utilisation des sources d'énergie
- Les tenues vestimentaires de sécurité
- Les équipements de protection individuelle
- Les règles régissant le travail isolé
- Les moyens de prévention des risques collectifs ou individuels

Le Titulaire s'engage à faire respecter auprès de son personnel les règlements intérieurs et de sécurité propres au site.

À titre indicatif et non limitatif, il est interdit au personnel du Titulaire :

- De prendre des repas sous quelque forme que ce soit à l'intérieur des locaux ou espace non affectés à cet effet, et notamment à un poste de surveillance sauf nécessité de service
- De fumer en dehors des espaces réservés à cet effet
- D'introduire ou de consommer des boissons alcoolisées dans les locaux, aussi bien que d'y pénétrer en état d'ivresse
- De provoquer du désordre, d'une façon quelconque, sur les lieux du travail et leurs dépendances
- De tenir des réunions dans l'enceinte des locaux
- De se faire aider, dans l'exécution de son travail, par une personne étrangère à l'entreprise du Titulaire
- De tutoyer les usagers, et plus généralement toutes les personnes avec lesquelles l'agent de sécurité peut être en contact
- D'introduire ou de laisser introduire des personnes étrangères au site.

Comportement du personnel du titulaire :

Le pouvoir adjudicateur insiste sur le fait que les agents de sécurité devront faire preuve de la plus grande courtoisie et la plus grande discrétion envers le public et le personnel de l'organisme.

Ils ne doivent en aucun cas avoir des attitudes ou propos contraires aux bonnes mœurs et recevoir sous un quelconque prétexte de visites personnelles durant leur activité.

Le règlement intérieur de l'organisme est applicable aux Titulaires et sous-traitants intervenant sur site, notamment l'article relatif à la neutralité et laïcité. Il est de la responsabilité du titulaire de l'accord-cadre de faire connaître et respecter ce règlement intérieur par son personnel, ainsi que par toute personne qui interviendrait à sa demande dans le cadre de l'accord-cadre. Le titulaire peut obtenir communication de ce règlement sur simple demande.

6.8.2 - Plan de prévention

Les prescriptions relatives à l'hygiène et à la sécurité sont appliquées conformément au Décret n°92-158 du 20 février 1992.

Le Titulaire devra se conformer parfaitement à l'ensemble des dispositions prévues par le Code du Travail et par la réglementation en vigueur à la date d'exécution des prestations, l'application desdites dispositions lui étant destinées relevant totalement de la responsabilité du Titulaire.

Le Titulaire organise la visite d'inspection préalable avec l'organisme et rédigera, assisté de ce dernier, le plan de prévention.

Il indiquera de façon précise et détaillée :

- Les mesures prévues pour intégrer la sécurité à l'égard des principaux risques courus par le personnel, tant dans les modes opératoires lors de leur définition que dans les différentes phases d'exécution des travaux. Le plan de prévention explicite en particulier les moyens de prévention concernant, d'une part, les chutes de personnel et de matériaux, et d'autre part, les circulations verticales et horizontales,
- Les mesures concourant à une bonne hygiène de travail.

ARTICLE 7 - DEFAUT DES PRESTATIONS POUVANT ENTRAINER DES PENALITES OU RESILIATIONS

7.1 Défauts pouvant entraîner des pénalités ou résiliation

Les défauts et, de manière générale tout écart aux présentes et/ou aux consignes, qui peuvent entraîner des pénalités ou résiliation du contrat du Titulaire sont indiqués dans le CCAP.

7.2 Contestations

Il est formellement spécifié qu'en aucun cas ou pour quelque motif que ce soit, les contestations qui peuvent survenir entre l'organisme et le Titulaire ne pourront être invoquées par cette dernière comme cause d'arrêt ou de suspension, même momentanés des prestations à effectuer.