

CAHIER DES CLAUSES TECHNIQUES PARTICULIÈRES (CCTP)

APPEL D'OFFRES OUVERT ARTICLES L. 2124-2, R. 2124-2 1° ET R. 2161-2 A R. 2161-5 DU CODE DE LA COMMANDE PUBLIQUE

**Prestation de sécurité humaine sur les sites
exploités par les établissements appartenant au
Groupement Hospitalier de Territoire (GHT) du
Douaisis**

<u>Etablissement support :</u> CENTRE HOSPITALIER DE DOUAI Route de Cambrai – B.P. 10740 59507 DOUAI Cedex	<u>Etablissement partie :</u> CENTRE HOSPITALIER DE SOMAIN 61 B, rue Joseph Bouliez – B.P. 19 59490 SOMAIN
---	---

SOMMAIRE

Article 1 – Objet de l'accord-cadre.....	3
Article 2 – Accord cadre	4
Article 3 – Réglementations applicables	4
Article 4 – Nature des prestations.....	4
4.1 Agent de sécurité qualifié SSIAP.....	5
4.2 Agents de prévention et sécurité qualifiés	5
4.3 Agent conducteur de chien (demandes exceptionnelles)	6
Article 5 – Modalités de mise à disposition.....	6
5.1 Prestations programmées	6
5.2 Prestations non programmées	6
5.3 Facturation et modalités d'exécution.....	7
5.4 Modalités de commande.....	7
Article 6 – Continuité de service et organisation de la prestation	7
Article 7 – Réunion de suivi et de contrôle.....	8
Article 8 – Matériel utilisé dans le cadre de la prestation.....	8
Article 9 – Responsabilités du Titulaire et assurance	9
Article 10 – Documents à prévoir	10
10.1 Plan de prévention	10
10.2 Procédure et registre des consignes	10
10.3 Planning d'activité.....	10
10.4 Dossier de présentation des agents affectés à la réalisation des prestations.....	10
Article 11 – Obligation de résultat.....	11
Article 12 – Clauses de confidentialité	11
Article 13 – Evaluation de la prestation	11
13.1 Contrôle qualité semestriel des prestations.....	12
13.2 Défaillances	12
ANNEXES.....	13

Article 1 – Objet de l'accord-cadre

Les stipulations du présent cahier des clauses administratives particulières (CCAP) concernent :

« Prestation de sécurité humaine sur les sites exploités par les établissements appartenant au Groupement Hospitalier de Territoire (GHT) du Douaisis »

Dans le cadre de sa mission de service public, le groupement hospitalier de territoire (GHT) du Douaisis exploite différents bâtiments :

- ✚ Le bâtiment principal du Centre Hospitalier de Douai et ses dépendances ;
- ✚ La clinique Jean-Baptiste Pussin situé au Centre Hospitalier de Douai ;
- ✚ Le département des services techniques du Centre Hospitalier de Douai ;
- ✚ L'EHPAD du Centre Hospitalier de Douai ;
- ✚ Les appartements thérapeutiques, Boulevard de la République à Douai ;
- ✚ Le centre de soins, d'accompagnement et de prévention en addictions adultes, 37, rue Victor Gallois à Douai ;
- ✚ Le centre médico-psychologique, rue d'Arras à Douai ;
- ✚ Le centre médico-psychologique, rue Wagon à Douai ;
- ✚ Le centre médico-psychologique, rue Pont des Pierres à Douai ;
- ✚ Le centre médico-psychologique, avenue de la Libération à Orchies ;
- ✚ Le centre médico-psychologique, rue du 11 novembre à Roost-Warendin ;
- ✚ Le centre médico-psychologique, logement 18 - route de Cambrai à Douai
- ✚ Logement, 812 Square Romain Roland, 59450 SIN-LE-NOBLE ;
- ✚ Logement, 474 Square Paul Eluard, 59450 SIN-LE-NOBLE ;
- ✚ Le Site principal, 61 bis Rue Joseph Bouliez, 59490 SOMAIN (Bâtiment « Victor Brachelet » ; Bâtiment « Les Quatre Saisons » ; Bâtiment « Georges Dubus ») + Internat et le Bâtiment « Centre de consultations » ;
- ✚ L'EHPAD SOMANIA, 61 bis Rue Joseph Bouliez, 59490 SOMAIN ;
- ✚ L'Hôpital de Jour Les Glycines, 16 Rue Edmond Simon, 59490 SOMAIN ;
- ✚ L'Hôpital de jour Adèle Hugo, 28 Rue Wilson, 59490 SOMAIN ;
- ✚ Le centre médico-psychologique, 21 Rue Gambetta, 59490 SOMAIN ;
- ✚ Le centre médico-psychologique, 187 Rue de Douai, 59165 AUBERCHICOURT ;
- ✚ Le centre médico-psychologique, 55, rue de la Poterne, 59310 ORCHIES ;
- ✚ Les Appartements Thérapeutiques, 20 Rue de la République, 59490 SOMAIN.
- ✚ La Maison Sport-Santé, 9 Rue du Beffroi, 59146 PECQUENCOURT ;
- ✚ Le SAD OSTREVENT, rue de Bretagne, 59580 ANICHE.

Le présent accord-cadre a pour objet une prestation de sécurité humaine telle que définie à l'article L. 611-1 du code de la sécurité intérieure. Ces prestations peuvent être demandées dans le cadre de besoins exceptionnels : renfort ponctuel, plans Hospitaliers (Plan Blanc, Plan Bleu, Plan Vigipirate, etc,...).

Par ailleurs, en fonction des besoins, il peut être demandé au titulaire de réaliser les prestations ponctuelles sur des sites extérieurs au site principal du Centre Hospitalier de Douai ou du Centre Hospitalier de Somain (voir liste des sites ci-dessus).

Cet accord-cadre fixe toutes les conditions d'exécution des prestations, il est exécuté au fur et à mesure de l'émission de bons de commande émis par le pouvoir adjudicateur.

Lieux d'exécution :

<u>Etablissement support :</u>	<u>Etablissement partie :</u>
CENTRE HOSPITALIER DE DOUAI Route de Cambrai – B.P. 10740 59507 DOUAI Cedex	CENTRE HOSPITALIER DE SOMAIN 61 B, rue Joseph Bouliez – B.P. 19 59490 SOMAIN

Article 2 – Accord cadre

L'accord-cadre : Prestation de sécurité humaine telle qu'elle est définie à l'article L. 611-1 du code de la sécurité intérieure. Des prestations pour le Poste de sécurité de Jour et de Nuit, le poste de Nuit aux urgences, Prestation ponctuelle sur le poste de jour à l'EHPAD, ces prestations peuvent être demandées dans le cadre de besoins exceptionnels : renfort ponctuel, plans Hospitaliers (Plan Blanc, Plan Bleu, Plan Vigipirate, etc...)

Article 3 – Réglementations applicables

Le titulaire s'engage au respect des réglementations en vigueur applicables aux prestations de sécurité humaine, de prévention, de sûreté et de sécurité incendie en établissement de santé, notamment :

- ✚ Le code de santé publique ;
- Le code de la commande publique ;
- ✚ Le livre VI du code de la sécurité intérieure ;
- ✚ Le code du travail ;
- Le règlement général sur la protection des données (RGPD) et la loi Informatique et Libertés, pour toute information ou donnée à caractère personnel portée à la connaissance du titulaire ;
- ✚ L'arrêté du 25 juin 1980 ;
- ✚ L'arrêté du 02 mai 2005 ;
- ✚ La convention collective nationale des entreprises de prévention et de sécurité ;
- ✚ L'avenant du 28 janvier 2011 à l'accord du 5 mars 2002 relatif à la reprise du personnel.

En application du livre VI du code de la sécurité intérieure, le titulaire doit bénéficier d'une autorisation d'exercer en cours de validité délivrée par le Conseil national des activités privées de sécurité (CNAPS). Les prestations prévues dans le présent accord-cadre doivent être réalisées exclusivement par des agents qualifiés, titulaires des diplômes, recyclages, habilitations et autorisations individuelles nécessaires à leur mission, notamment la carte professionnelle CNAPS en cours de validité pour les activités de sécurité privée concernées.

A l'appui de son offre, le titulaire fournit dans son mémoire technique l'ensemble des documents attestant des qualifications et autorisations à jour : SSIAP, SST, H0B0 ou habilitations nécessaires selon les missions, carte professionnelle CNAPS, autorisation d'exercer, certification MASE ou certification équivalente, attestation d'assurance conforme aux exigences du présent CCTP, ainsi que les références hospitalières ou établissements de santé comparables ou établissement recevant du public.

Article 4 – Nature des prestations

Les prestations doivent être strictement conformes au livre VI du code de la sécurité intérieure réglementant les activités privées de sécurité. Elles doivent également respecter les

dispositions de l'arrêté du 25 juin 1980 relatif à la protection du public contre les risques d'incendie et de panique dans les établissements recevant du public.

: La mission de prévention et d'assistance dans les services de soins face à des événements non souhaités sont réalisés conformément à la déontologie hospitalière (patients agités, perturbateurs, incendie, assistance à personne ...). De s'assurer que les consignes soient respectées, d'orienter les visiteurs ou les patients sur demande, de suivre le permis de feu, agir sur un début d'incendie, respecter et faire respecter l'hygiène et la sécurité, l'assistance à personne, (liste non exhaustive)

Aucun agent ne pourra être affecté aux prestations sans avoir été préalablement déclaré par le titulaire et sans disposer des qualifications, autorisations administratives et aptitudes exigées pour la mission demandée. Le Centre Hospitalier de Douai ou le Centre Hospitalier de Somain se réserve la possibilité de refuser l'affectation d'un agent dont le dossier serait incomplet, non conforme ou inadapte aux contraintes du site hospitalier.

4.1 Agent de sécurité qualifié SSIAP

Outre les missions prévues dans l'arrêté du 02 mai 2005, Ils/elles viennent en appui des agents permanents du service sécurité incendie dans des missions de sécurité incendie :

- ✚ Assurer la protection des biens et ou des personnes ;
- ✚ Assurer l'accueil, la relation client ;
- ✚ Prévenir et rendre compte aux services sécurité du Centre Hospitalier de Douai ;
- ✚ Rondes de sécurité incendie ;
- ✚ Rondes de sécurisation à pied ou véhicule (Copie du permis de conduire) ;
- ✚ Contrôle des conditions de sécurité dans nos locaux et aux abords immédiats ;
- ✚ Vérification du matériel de première intervention et de sécurité incendie ;
- ✚ Intervention sur alarme feu ;
- ✚ Rédaction de rapports d'interventions (main courante électronique) et accompagnement d'entreprises dans des secteurs habituellement non accessibles ;
- ✚ Assurer la réception et le traitement d'alarmes ou d'informations sur le système de sécurité incendie, le tableau des alarmes techniques, les reports d'alarmes diverses sur téléphone ;
- ✚ Rester en liaison radio permanente avec les agents de sécurité Hospitaliers ;
- ✚ Contribution au déploiement des différents plans de sécurité (Plan Blanc, Plan Bleu, etc...).

4.2 Agents de prévention et sécurité qualifiés

Ils/elles viennent en appui des agents permanents des Centres Hospitaliers de Douai et de Somain :

- ✚ Assurer la protection des biens et ou des personnes ;
- ✚ Assurer l'accueil, la relation client ;
- ✚ Prévenir et rendre compte aux services sécurité des Centres Hospitaliers de Douai et de Somain ;
- ✚ Rondes de sécurisation/malveillance à pied ou véhicule ;
- ✚ Rondes de fermeture ou ouverture de portes ;
- ✚ Présence de sécurisation pour les actes de soins ou autres concernant les malades susceptibles de s'agiter (Présence de l'agent en permanence si besoin) ;
- ✚ Vérification du matériel de sécurité et sûreté ;
- ✚ Levée de doute et primo intervention sur incident en rapport avec la sécurité ;

- ✚ Intervention sur alarme intrusion ;
- ✚ Intervention sur situation conflictuelle dans les différents services ;
- ✚ Filtrage des accès, aide au stationnement dans le cadre de rassemblements de personnes, gestion des stationnements sur le site ;
- ✚ Assurer la réception et le traitement d'alarmes ou d'informations en rapport avec la sécurité, tableaux des alarmes techniques, les reports d'alarmes diverses etc... ;
- ✚ Rester en liaison radio permanente avec les agents de sécurité du Centre Hospitalier ;
- ✚ Contribution au déploiement des différents plans de sécurité (Plan Blanc, Plan Bleu, PSE, PII).

4.3 Agent conducteur de chien (demandes exceptionnelles)

- ✚ Assurer la protection des biens et ou des personnes ;
- ✚ Assurer l'accueil, la relation client ;
- ✚ Prévenir et rendre compte aux services compétents ;
- ✚ Surveillance générale avec son chien ;
- ✚ Lutter contre la malveillance ;
- ✚ Contrôler et surveiller un périmètre déterminé soit en poste fixe ou lors d'une ronde ;
- ✚ Effectuer des rondes de surveillance générale du site en fonction de consignes ;
- ✚ Se positionner en fonction des différents lieux ;
- ✚ Intervenir sur alarme pour effectuer une levée de doute ;
- ✚ Détecter les actes malveillants et intervenir, à l'aide de son chien, dans le cadre strict de la réglementation ;
- ✚ Assister le service de sécurité du Centre Hospitalier de Douai et les services de sécurité publique dans leur mission ;
- ✚ Utiliser le chien dans le strict respect de la déontologie professionnelle et dans le cadre général du droit.

Article 5 – Modalités de mise à disposition

5.1 Prestations programmées

Les prestations les plus courantes sont commandées au plus tard quarante-huit heures avant leur commencement. Les commandes sont transmises par message électronique à l'adresse préalablement communiquée par le titulaire puis confirmées par l'émission d'un bon de commande. Le titulaire précise dans son mémoire technique son organisation permettant d'assurer la disponibilité effective des agents, les modalités de remplacement et le rayon d'action opérationnel depuis ses implantations ou équipes mobilisables.

5.2 Prestations non programmées

Le délai de mise à disposition demandé pour la mise en place de ces prestations peut être de 2 heures dans le cas de la mise en œuvre d'une organisation de la réponse du système de santé en situations sanitaires exceptionnelles (Plan Blanc, etc.) ou de situations exceptionnelles nécessitant un renfort des moyens de sécurité. Le titulaire doit démontrer sa capacité réelle à respecter ce délai, au regard de son organisation, de ses effectifs disponibles et de son rayon d'action local autour des sites de Douai et de Somain. Les commandes sont émises par téléphone auprès du contact préalablement désigné par le titulaire. La prolongation d'une prestation au-delà de 12h00 est confirmée par courriel.

5.3 Facturation et modalités d'exécution

La facturation se fait sur la base du coût horaire renseigné dans le bordereau de prix unitaires par le titulaire à l'appui de son offre. Ces prix horaires comprennent la fourniture de la prestation toutes sujétions incluses (tenues conformes et correctes, EPI, etc...). Les agents doivent commencer la prestation aux horaires indiqués sur la commande avec la tenue réglementaire exigible en fonction de la compétence demandée (code de la sécurité intérieure/arrêté du 02 mai 2005).

Les tarifs horaires renseignés dans le bordereau de prix unitaires par le titulaire intègre l'ensemble des éléments nécessaires à la bonne réalisation de la prestation concernée (tenues, EPI, coût du chien, main courante électronique etc...).

Les factures font clairement apparaître la date de réalisation de la prestation, les qualifications des agents concernés, le nombre et la ventilation des heures facturées (jours, nuits, férié, etc...).

5.4 Modalités de commande

Afin de répondre aux impératifs de réactivité, l'expression du besoin est faite par courriel ou par téléphone dans un premier temps. Dans tous les cas, un bon de commande est transmis par le Département des Services Techniques « DST » du Centre Hospitalier de Douai afin de formaliser administrativement la commande ferme.

Article 6 – Continuité de service et organisation de la prestation

La continuité des prestations est assurée, en toute circonstance, sans interruption, 24h sur 24h. Chaque agent prenant son service doit avoir pris connaissance des événements intervenus durant la journée et lors de la vacation précédente, des actions menées ou restant à mener, lesquelles ont inévitablement été consignées (sur la main courante électronique) dans le registre de suivi de l'activité mis en place par le titulaire et accessible par le responsable sécurité ainsi que l'hôpital de Somain.

Les changements de postes (noms des agents entrants et heure de prise de service) doivent apparaître sur le registre de suivi de l'activité (main courante électronique) et accessible par le responsable sécurité comme information identifiée de cette prise de service. Les consignes particulières en vigueur sont transmises, lors des relèves, entre l'agent quittant son service et celui prenant son service. Une traçabilité de cette passation de consignes est assurée. La prise en compte formelle des événements intervenus lors des postes précédents et de ces consignes particulières en vigueur se fait au moyen du registre de suivi de l'activité et des éléments transmis par le chef d'équipe en poste au PC de sécurité du Centre Hospitalier de Douai ainsi que du Centre Hospitalier de Somain.

Le registre de suivi de l'activité (Main courante électronique) doit être l'image exhaustive des événements survenus durant le poste. Tout événement ou incident lié à la réalisation de la prestation doit y être consigné au moment des faits. Pour chaque événement pris en compte, le registre doit transcrire les circonstances de cet événement, toutes les actions menées par l'agent de sécurité ainsi que les suites données à ces actions.

Mise en place d'une traçabilité des informations sur une main courante électronique (par le titulaire du marché). Les rapports doivent être clairs, lisibles et correctement rédigés en

français. Chaque entrée est horodatée et attribuée sans équivoque à l'agent de sécurité ayant saisi ou modifié l'information.

La totalité des informations saisies sur ce registre sont pleinement accessibles au responsable sécurité du Centre Hospitalier de Douai ainsi que du Centre Hospitalier de Somain.

Le titulaire assure la mise en place d'un livret de recueil des consignes et procédures, d'une version à jour du code de déontologie prévue dans le code de sécurité intérieure, ainsi que toute la documentation nécessaire à une bonne réalisation de la prestation...

Afin d'assurer la présence d'agents formés, stables et connaissant les contraintes hospitalières, le titulaire met en place, autant que possible, une équipe fixe dédiée au Centre Hospitalier de Douai et au Centre Hospitalier de Somain. Les remplacements doivent être anticipés et réalisés par des agents présentant un niveau de qualification, de formation et de connaissance des consignes équivalent à celui de l'agent remplacé.

Afin d'être en mesure de répondre efficacement aux besoins complémentaires, urgents ou non programmés, le titulaire doit être fortement impliqué localement, disposer d'un rayon d'action compatible avec les délais demandés et assurer une permanence téléphonique opérationnelle 24h/24 et 7j/7.

Article 7 – Réunion de suivi et de contrôle

Le titulaire, par son chargé d'affaires ou de site propose une réunion mensuelle de suivi de la prestation avec le responsable sécurité du Centre Hospitalier de Douai afin de gérer, mesurer et contrôler les résultats des prestations. Des solutions d'amélioration et de progrès peuvent être proposées.

Le titulaire se soumet aux contrôles contractuels des prestations qui sont réalisés par le responsable sécurité du Centre Hospitalier de Douai. Le représentant du titulaire sur site (agent en poste) au moment du contrôle, participe à ce contrôle, vise le rapport circonstancié réalisé suite à ce contrôle et peut mentionner en bas de celui-ci avant signature toutes les précisions jugées utiles. Le titulaire se soumet à tous les contrôles effectués par le Centre Hospitalier de Douai pour le suivi des compétences, des qualifications et des autorisations administratives des personnels affectés.

Ces contrôles peuvent s'étendre à tous les éléments qui peuvent influencer sur la régularité et la qualité de la prestation : qualifications, cartes professionnelles, autorisation d'exercer, certification MASE ou équivalente, assurance, respect des consignes, tenue, matériel, EPI, main courante, disponibilité effective des agents, délais de remplacement et capacité de mobilisation locale.

Article 8 – Matériel utilisé dans le cadre de la prestation

Le Groupement Hospitalier de Territoire du Douaisis peut être amené à mettre à disposition du matériel dans le cadre de la prestation. Le titulaire s'engage à faire bon usage du matériel et des équipements mis à sa disposition par le Groupement Hospitalier de Territoire du Douaisis dans le cadre de ses missions.

En cas de détérioration causée par un usage inapproprié, le remplacement de ce matériel se fait aux frais du titulaire.

Il appartient au titulaire de signaler immédiatement au responsable sécurité du Centre Hospitalier de Douai, toute défectuosité du matériel éventuellement mis à sa disposition (émetteurs-récepteurs, équipements téléphoniques, badge, contrôleur de ronde, vidéo surveillance, smartphone, tablette). Liste non exhaustive.

Reste à la charge du titulaire tout matériel ou tout autre équipement nécessaire pour assurer sa mission dans le cadre de l'obligation de résultat demandée, relative à la qualité de travail, et à la sécurité de ses agents : outils de PTI, lampe-torche, uniforme, gants anti-coupure, EPI pour les zones travaux conformément au code du travail, etc. Une main courante électronique pour le poste des urgences doit être consultable à tout moment par le responsable sécurité ainsi que par le Centre Hospitalier de Somain. L'utilisation éventuelle des équipements du Centre Hospitalier, notamment badge, radio, téléphone, vidéosurveillance ou outil informatique, se fait uniquement dans le cadre des missions confiées, dans le respect des consignes internes et de la confidentialité hospitalière.

Article 9 – Responsabilités du Titulaire et assurance

Toutes les prestations prévues dans le cadre du présent accord-cadre doivent être réalisées conformément aux réglementations en vigueur. Le titulaire supporte l'entière responsabilité du manquement à la réglementation le cas échéant. Il doit de plus signaler immédiatement toutes dispositions réglementaires nouvellement applicables à la prestation en question (veille réglementaire).

Le titulaire doit assurer la direction et la responsabilité des prestations. Il est le seul responsable des dommages que l'exécution de ses prestations pourrait causer, dans la limite de ses obligations contractuelles, à son personnel, à des tiers, aux patients, aux visiteurs, aux biens ou aux établissements du GHT concernés par le présent marché.

Le titulaire doit justifier, dès la remise de son offre et dans son mémoire technique, d'une assurance responsabilité civile professionnelle et exploitation en cours de validité, couvrant l'ensemble des prestations confiées dans le cadre du présent accord-cadre, pour un montant minimal de garantie de 10 000 000 euros pour tous dommages corporels, matériels et immatériels confondus.

Cette assurance devra notamment couvrir, sans que cette liste soit limitative : les dommages corporels, matériels et immatériels consécutifs ou non consécutifs, la faute inexcusable, l'atteinte accidentelle à l'environnement, les dommages causés aux biens confiés, les clés, badges, moyens d'accès ou matériels confiés par l'établissement, ainsi que les conséquences des fautes, négligences, erreurs ou omissions commises par les agents du titulaire dans le cadre de leurs missions.

L'attestation d'assurance devra être produite à la remise de l'offre, puis actualisée chaque année et à chaque renouvellement ou modification substantielle du contrat d'assurance. L'absence de justificatif conforme ou la présentation d'une garantie inférieure au montant minimal exigé pourra conduire au rejet de l'offre ou à la mise en demeure du titulaire en cours d'exécution.

Les éléments figurant dans le présent cahier des clauses techniques particulières (CCTP) n'ont pas un caractère limitatif. Le titulaire doit, comme étant compris dans son prix et dans le cadre d'une obligation de résultat, tous les moyens indispensables à la bonne réalisation de la prestation.

Le titulaire doit également signaler sans délai toute suspension, résiliation, réduction de garantie ou modification de son contrat d'assurance susceptible d'avoir une incidence sur la couverture des prestations exécutées pour le Centre Hospitalier de Douai ou le Centre Hospitalier de Somain.

Article 10 – Documents à prévoir

10.1 Plan de prévention

Un plan de prévention doit être rédigé conjointement avant le commencement de la prestation et renouveler chaque année.

10.2 Procédure et registre des consignes

Concernant les procédures, consignes et notes permanentes et temporaires existantes pour le service de sécurité du Centre Hospitalier de Douai, le titulaire prendra connaissances des documents afin d'établir une synthèse et une formation à ses agents afin que ses derniers puissent assurer avec efficacité leurs missions.

10.3 Planning d'activité

Le titulaire doit avoir mis en place et soumis à l'approbation du Responsable sécurité du Centre Hospitalier de Douai ou son représentant ainsi que le Centre Hospitalier de Somain, un planning d'activité pour le mois N+1 dans le respect des délais légaux. Ce planning ainsi validé est accessible dans le PC sécurité. Le responsable sécurité du Centre Hospitalier de Douai ou son représentant doit être informé de toute modification de ce planning. Dans ce cas, un nouveau planning doit être affiché à la place de l'ancien.

10.4 Dossier de présentation des agents affectés à la réalisation des prestations

Le titulaire s'assure de la présence d'un dossier complet comportant notamment :

- ✚ Une copie des autorisations administratives d'exercer (à jour) pour l'entreprise titulaire ;
- ✚ Une copie de la certification MASE en cours de validité ou d'une certification équivalente, avec les éléments permettant d'en apprécier le niveau d'exigence ;
- ✚ Une copie de l'autorisation (à jour) d'exercer du gérant de l'entreprise ;
- ✚ Une copie de l'attestation d'assurance responsabilité civile professionnelle et exploitation en cours de validité, conforme aux exigences de l'article 9 du présent CCTP, avec un montant minimal de garantie de 10 000 000 euros ;

Les références du titulaire dans d'autres centres hospitaliers, établissements de santé ou structures présentant des contraintes comparables ;

Une présentation de l'organisation opérationnelle du titulaire précisant la disponibilité des agents, les effectifs mobilisables, les modalités de remplacement, la permanence d'astreinte et le rayon d'action permettant de répondre aux demandes programmées et non programmées ;

- ✚ La liste des agents pouvant être déployés sur le site datée et mise à jour dès modification(s) ;
- ✚ Une fiche identifiant chaque agent (photo, état civil, etc...), la liste des diplômes et autorisations administratives dont il est titulaire ainsi que la photocopie de ses diplômes et autorisations, de ses remises à niveau et recyclage, etc... des

agents potentiellement affectés sur le Centre Hospitalier de Douai ou de Somain ;

- ✚ Les habilitations ou agréments de l'employeur pour chaque agent... ;
- ✚ Une copie de la déclaration unique d'embauche pour chaque agent ;
- ✚ Un certificat médical d'aptitude pour chaque agent

Ce dossier doit être tenu à jour en permanence.

→ Une pré-sélection des agents effectuant leurs vacations à leurs différents postes, pourra être réalisée par le responsable sécurité .

Article 11 – Obligation de résultat

Le titulaire doit procéder à l'exécution de la prestation prévue dans le présent cahier des clauses techniques particulières (CCTP).

Le titulaire doit également procéder à l'exécution de toutes les prestations imprévues et exceptionnelles (Vigipirate, etc,...) qui seraient nécessaires pour assurer l'accueil, et la sécurité physique des biens et des personnes, ceci sans pouvoir prétendre à aucune augmentation de prix.

Les prestations sont exécutées en tenant compte de la nature et de la fréquentation des bâtiments exploités par le Centre Hospitalier de Douai (respect strict des règles d'hygiène, horaires spécifiques, contrôle d'accès et/ou de sortie, visiteurs).

Quelles que soient les circonstances (arrêt de travail de son personnel, perturbation des transports en commun, intempéries, etc.), le titulaire est tenu d'assurer sans interruption les prestations prévues telles qu'elles sont convenues à la commande. Toute absence, retard, abandon de poste, remplacement non signalé, agent non qualifié ou dossier administratif incomplet constitue une défaillance susceptible de donner lieu aux mesures prévues au marché, notamment refus de prise de poste, demande de remplacement immédiat, pénalités ou mise en demeure.

Article 12 – Clauses de confidentialité

Tout le personnel du titulaire est tenu à la confidentialité concernant les informations reçues, vues ou échangées dans le cadre de son activité, personnel administratif compris. Cette obligation concerne notamment les informations relatives aux patients, aux résidents, aux professionnels, aux visiteurs, aux consignes internes, aux dispositifs de sécurité, aux systèmes de contrôle d'accès, aux images de vidéoprotection et à toute donnée à caractère personnel. Toute prise de photographie, vidéo, copie, diffusion ou consultation non justifiée par la mission est strictement interdite.

Article 13 – Evaluation de la prestation

Le titulaire renonce à faire état de difficultés provenant de la définition des moyens faite dans le présent cahier des clauses techniques particulières (CCTP). Il doit, sous sa seule responsabilité, apprécier les compétences et qualifications nécessaires à mettre en œuvre afin d'obtenir les résultats définis par le Centre Hospitalier de Douai dans le strict respect des réglementations en vigueur.

Dans le cadre de l'analyse technique et du suivi de l'exécution, une attention particulière sera portée à la conformité de l'assurance exigée, à la certification MASE ou équivalente, aux

références hospitalières, à la disponibilité réelle des agents, au rayon d'action du titulaire et à sa capacité à assurer les remplacements et renforts dans les délais demandés.

13.1 Contrôle qualité semestriel des prestations

Le contrôle qualité des prestations est assuré par le Responsable sécurité du Centre Hospitalier de Douai ou son représentant. La « fiche de contrôle qualité » (annexe n°1 au présent cahier des clauses techniques particulières – CCTP), doit être utilisée systématiquement pour chaque contrôle. Un minimum d'un contrôle trimestriel est assuré, sans préjuger des contrôles inopinés possibles.

La qualité et la conformité des prestations sont donc mesurées par rapport à un tableau de défaillances. Ces défaillances peuvent donner lieu à des pénalités. Les pénalités constatées sur l'exécution d'un mois N, sont prises en compte lors de la facturation du mois N+1.

13.2 Défaillances

Les défaillances par rapport aux exigences de la spécification technique de référence se mesurent en présence de l'agent en poste.

CAHIER DES CLAUSES TECHNIQUES PARTICULIÈRES (CCTP)

**Prestation de sécurité humaine sur les sites
exploités par les établissements appartenant au
Groupement Hospitalier de Territoire (GHT) du
Douaisis**

ANNEXES

FICHE DE CONTRÔLE QUALITE			
	DATE		
HEURE DE DEBUT :	HEURE DE FIN :		
OBJET DES VERIFICATIONS / EXIGENCES DU CCTP	Objectif	Score obtenu	OBSERVATIONS DEFAILLANCES
ENCADREMENT DU PERSONNEL	10		
Exigence d'un planning d'activité	5		
Respect du planning d'activité	5		
APPLICATION DES CONSIGNES	30		
Connaissance des consignes fondamentales	10		
Connaissance du contenu du cahier des consignes	10		
Respect et application des consignes	10		
CONTINUITE DE SERVICE	20		
Continuité du service	10		
Transmission des consignes entre agents	10		
ACCUEIL ET FILTRAGE	20		
Respect des consignes d'accès	20		
TRACABILITE DES EVENEMENTS	20		
Tenue correcte du registre de suivi de l'activité (le fond)	20		

VIE SUR LE SITE	20		
Respect des règles du site	10		
Port de la tenue + identification + propreté	10		
QUALIFICATIONS ET AUTORISATIONS	20		
SSIAP, SST ,H0B0	10		
Carte professionnelle	10		
DOCUMENTS A PRODUIRE	20		
Dossier des agents de sécurité	10		
Code de déontologie, registre de suivi de l'activité et consignes	10		
TOTAL	160		

1. DEFINITION DES VERIFICATIONS ET CONTROLES INOPINES

Le responsable sécurité du Centre Hospitalier de Douai ou son représentant peut, à tout moment, en informant préalablement le titulaire, procéder à tous les contrôles qu'il juge nécessaires en vue de vérifier la conformité des prestations avec les clauses de l'accord-cadre.

Les points jugés lors des contrôles concernent l'ensemble des actions nécessaires (encadrement du personnel, application des consignes, accueil...) par le titulaire pour mener à bien la prestation. Le nombre de ces contrôles n'est pas limité.

L'application de cette méthode de contrôle vise à transcrire la notion subjective d'obligation de résultat, pour les prestations de service, en mesures objectives. Il est expressément entendu que les moyens proposés et mis en place par le prestataire sont en adéquation avec l'obligation de résultat régissant l'accord-cadre.

2. ANALYSE DES RESULTATS

La cotation maximale de la prestation à partir de la fiche de contrôle des prestations totalise, en termes d'objectifs à atteindre est de **160 points** pour une prestation parfaitement exécutée.

Chaque constat réalisé à partir de la « fiche de contrôle qualité » fait apparaître un total de x points / 160 points.

- Une cotation trimestrielle de la prestation d'au moins 144 points soit 90% du score optimal ne sera pas assortie de pénalités sauf si l'un des points non respecté concerne l'une des prestations suivantes :
 - Applications des consignes
 - Continuité de service
 - Qualifications et autorisations
 - Documents à produire

Le montant de la pénalité est établi selon la formule de calcul suivante :

$\begin{aligned} & (\text{Nombre de points attribué pour l'ensemble de la prestation conforme (soit 160 points)}) - \\ & (\text{Nombre de points attribué, lors du contrôle contradictoire, pour la prestation réalisée}) \\ & = \text{écart en points} \end{aligned}$
--

Cet écart en points est valorisé par l'application du ratio 1/500ème du montant de la facture pour le mois en cours. D'où l'exemple ci-contre :

Pour un constat au mois N de 144 points, pour une prestation mensuelle de 5 000 €, le calcul de la pénalité sera :

$(160 \text{ points}) - (144 \text{ points}) = 16 \text{ points} = \text{Ecart du mois N}$
Pénalités = $1/500 \times 5\,000\text{€} \times 16 \text{ points}$,
Soit une pénalité de 160 € correspondant à 3.2% du montant de la prestation mensuelle.

NB : Dans le cas où la cotation trimestrielle est inférieure à 160 points mais supérieure à 144 points et que les points de non-conformité ne concernent pas les 4 prestations citées ci-dessus, aucune pénalité n'est appliquée pour le mois N.

Il appartient au titulaire de corriger la défaillance sur ces mêmes prestations pour le contrôle du trimestre suivant.

Cependant, si un point contrôlé ne répond pas aux exigences deux trimestres de suite, une pénalité serait alors appliquée selon la même formule, pour la totalité des prestations non conformes même si elles ne figurent pas sur la liste suscitée.

- Si la cotation mensuelle est strictement inférieure à 90%, une pénalité est calculée selon la (même) formule suivante :

$(\text{Nombre de points attribué pour l'ensemble de la prestation conforme (soit 160 points)} - \text{Nombre de points attribué, lors du contrôle contradictoire, pour la prestation réalisée})$
= écart en points

Cet écart en points est valorisé par l'application du ratio 1/500ème du prix facturé par le titulaire pour le mois en cours.

D'où l'exemple ci-après :

Pour un constat au mois N de 140 points, pour une prestation mensuelle de 5 000 €, le calcul de la pénalité sera :
 $(160 \text{ points}) - (140 \text{ points}) = 20 \text{ points} = \text{Ecart du mois N}$
Pénalités = $1/500 \times 5\,000\text{€} \times 20 \text{ points}$,
Soit une pénalité de 200 € correspondant à 4% du montant de la prestation mensuelle.

3. CRITERES MESURES

Les critères ci-dessous sont mesurés auprès du personnel du titulaire présent au moment du contrôle et à partir de tous les éléments (registres, dossier administratif, planning etc...) disponibles au poste de travail.

Ces contrôles se fondent sur les exigences du cahier des clauses techniques particulières (CCTP) régissant l'accord-cadre ainsi que les réglementations applicables pour les prestations en question.

3.1 Encadrement du personnel

- « *Existence d'un planning d'activité* »

Il sera vérifié qu'un planning mensuel d'activité, élaboré par le responsable du personnel du titulaire, est effectivement présent et affiché au poste de travail.

- « *Respect du planning d'activité* »

Le respect de ce planning sera également vérifié. C'est-à-dire que le personnel présent au moment du contrôle doit effectivement être mentionné sur le planning pour la vacation considérée.

3.2 Applications des consignes

- « *Connaissance des consignes fondamentales* »

L'agent de sécurité, présent, sera interrogé au moment du contrôle. Il doit connaître sans hésitation et sans se référer au cahier de consignes, les différentes actions à mener pour :

- Une alarme incendie ;
- Un accident de personne ;
- Une situation de non-respect des consignes d'accès ;
- Une intrusion.

- « *Connaissance du contenu du cahier de consignes* »

Pour toutes les autres consignes générales et permanentes, autres que celle définies comme étant fondamentales, l'agent de sécurité interrogé au moment du contrôle doit savoir trouver la bonne information dans le cahier de consignes en moins de 3 minutes.

Cet agent de sécurité doit également connaître les consignes particulières et temporaires doit savoir s'y référer en moins de 3 minutes également.

- « *Respect et application des consignes* »

La comparaison entre les consignes, la traduction des événements sur le registre du suivi de l'activité et le contrôle du travail au quotidien de l'agent permettra de vérifier le bon respect à l'application des consignes. La connaissance des consignes est nécessaire. Leur stricte application, lorsqu'une situation l'exige, est indispensable.

3.3 Continuité du service

- « *Continuité du service et service minimum* »

Il sera vérifié, pour la continuité du service, que l'agent ne quitte pas son poste tant que son remplaçant n'est pas en mesure d'assurer la prestation le cas échéant

- « *Transmission des consignes entre agents* »

La transmission des consignes, entre les agents qui se relaient, est primordiale pour le bon déroulement de la prestation. Il sera vérifié que chaque agent de sécurité prenant son service a pris connaissance des événements intervenus durant la journée et lors de la vacation précédente, des actions menées ou restant à mener. Ceci sera vérifié sur le registre de suivi d'activité. Le contrôleur aura la possibilité d'interroger l'agent présent pour s'assurer de la bonne prise en compte de ces consignes.

3.4 Accueil et filtrage

- « *Respect des consignes d'accès* »

Il sera vérifié que l'agent de sécurité en poste aura correctement vérifié l'identité de la (des) personne(s) qui interviennent sur le site (entreprises, etc...) où des personnes qui accèdent au Centre Hospitalier de Douai en dehors des horaires de visite.

3.5 Traçabilité des événements

- « *Tenue correcte du registre de suivi d'activité (le fond)* »

Il sera vérifié que tous les mouvements de personnes, événements ou incidents liés au site sont consignés. Pour chaque événement ou incident pris en compte, le registre doit transcrire chronologiquement toutes les actions menées par l'agent de sécurité ainsi que les suites données à ces actions.

Cette vérification sera faite pour tous les mouvements de personnes, événements ou incidents en s'assurant de la cohérence entre les informations notées et les autres sources d'informations.

- « *Présentation du registre de suivi de l'activité (la forme)* »

Le registre doit être tenu à jour de manière correcte et lisible. Il doit être propre, clair, correctement rédigé en français. Les informations erronées doivent être rayées mais demeurer lisibles. Tout agent de sécurité débutant sa vacation doit y inscrire son nom, l'heure de début de sa vacation et y apposer sa signature.

3.6 Vie sur le site

- « *Respect des règles du site* »

Au moment du contrôle, il sera vérifié que l'agent présent respecte les règles de vie du site (règlement intérieur, respect de la confidentialité, etc...).

- « *Port de la tenue et identification de l'agent* »

Il sera vérifié que l'agent de sécurité en poste porte, au moment du contrôle, l'uniforme complet (sans omission ni rajout) fourni par le titulaire. Cet uniforme, conforme à la réglementation, sera adapté aux conditions climatiques.

Il sera vérifié que l'agent de sécurité porte, au moment du contrôle, de manière apparente, un signe distinctif (carte professionnelle obligatoire) permettant de constater son appartenance à la société, titulaire de l'accord-cadre.

3.7 Qualifications

Au moment du contrôle, il sera vérifié que les agents de sécurité en place ont bien reçu les formations, habilitations et autorisations stipulées (SSIAP, carte professionnelle, agrément palpation le cas échéant, etc...) ou tout diplôme équivalent en vigueur, avec son recyclage (cf. dossier de présentation des agents de sécurité affectés à la réalisation des prestations).

3.8 Matériel

Il sera examiné la bonne exploitation du matériel mis à disposition par le Centre Hospitalier de Douai et le centre hospitalier de Somain et la bonne utilisation des équipements de télécommunication.

3.9 Documents à produire

Au moment du contrôle, il sera vérifié que sont regroupés au PC Sécurité :

- ✚ Tous les justificatifs concernant les formations et habilitations des agents ayant été ou étant présents sur le site ;
L'attestation d'assurance conforme au présent CCTP, la certification MASE ou équivalente, ainsi que les éléments de disponibilité et de remplacement prévus au mémoire technique ;
- ✚ Toutes les consignes et le registre de suivi de l'activité.