

***Marché de prestations de sécurité incendie, de
gardiennage et d'accueil des bâtiments de CY
Cergy Paris Université (CYU)***

Marché n°2026CYCPU0S19

Cahier des clauses techniques particulières

CY CERGY PARIS UNIVERSITE
33, boulevard du Port
95011 CERGY-PONTOISE

SOMMAIRE

Table des matières

SOMMAIRE	2
1 IDENTIFICATION DU DOCUMENT	5
2 OBJET DU CONTRAT	5
3 DEFINITIONS	5
4 PERIMETRE DES PRESTATIONS	5
4.1 Présentation du contexte	5
4.2 Périmètre géographique	6
4.3 Périmètre technique	7
4.4 Périmètre calendaire	7
5 DEFINITIONS GENERALES DES MISSIONS	7
5.1 Définition des missions relatives au lot n°01	8
5.1.1 Sécurité Incendie	8
5.1.2 Télésurveillance	9
5.1.3 Intervention sur alarme	9
5.1.4 Sûreté	9
5.1.5 Surveillance à l'occasion de manifestations événementielles	10
5.2 Définition des missions relatives au lot n°02	11
6 PRESENTATION DE L'EXISTANT	11
6.1 Obligations réglementaires	11
6.1.1 Responsabilités	11
6.1.2 Organisation et ressources de la DHSE pour les prestations de sécurité et sûreté	12
6.1.3 Organisation opérationnelle et répartition des tâches	12
7 DEFINITION DES PRESTATIONS A FOURNIR PAR LE TITULAIRE	13
7.1 Prestations courantes (forfait) de base	13
7.2 Prestations à la demande expresse de CYU (hors forfait, sur BPU)	14
7.3 Obligation de conseil	15
7.4 Confidentialité	15
7.5 Documentation à fournir par le titulaire	15
7.5.1 Main Courante “ électronique ou papier ”	16
7.5.2 Rapport d'incident	16
7.5.3 Synthèse mensuelle	16
8 DEFINITION DES MOYENS A FOURNIR PAR LE TITULAIRE EN PRESTATION DE BASE	

(FORFAIT)	17
8.1 Tous sites	17
8.2 Site des Chênes	17
8.3 Site de Saint-Martin	18
8.4 Site de Neuville + MIR + Bâtiment IUT	18
8.5 Site des Cerclades	18
8.6 Site de Gennevilliers	19
8.7 Site de Sarcelles	19
9 PERSONNEL DU TITULAIRE	19
9.1 Généralités	19
9.2 Fonction de l'interlocuteur unique client	21
9.3 Fonctions du personnel sur site	22
9.3.1 Conditions de base commune à tout le personnel	22
9.3.2 Fonction d'agent de télésurveillance SSIAP 2	23
9.3.3 Fonction de Chef de poste (PCS) SSIAP 2	24
9.3.4 Fonction d'agent de sécurité incendie SSIAP 1	25
9.3.5 Fonction d'agent de renfort ponctuel sécurité sûreté et de surveillance pour des manifestations événementielles	26
9.3.6 Fonction d'équipe cynophile	27
9.3.7 Fonction de Hôtesse / Hôte d'accueil	28
9.4 Formation des personnels pour la partie forfaitaire	29
9.4.1 Obligations du titulaire	29
9.4.2 Formation de base commune à tout le personnel du titulaire	30
9.4.3 Formation aux outils de sécurité & sûreté	30
10 EQUIPEMENTS DU TITULAIRE	31
10.1 Solution prise de poste	31
10.2 Vêtements de travail	31
10.2.1 Généralités	31
10.2.2 Tenues du personnel de surveillance et opérateur PCS	31
10.2.3 Tenues du personnel d'hôtesse / hôte d'accueil	32
10.2.4 Tenues d'agent de renfort ponctuel sécurité sûreté ; de surveillance pour des manifestations événementielles et l'équipe Cynophile.	32
11 CONTROLE DES PRESTATIONS	32
11.1 Généralités	32
11.2 Obligations du titulaire	32

11.3 Délais d'intervention (lot n°1)	33
11.3.1 Définitions	33
11.3.2 En dehors des heures de jours ouvrés	34
11.4 Suivi de la prestation	35
11.4.1 Réunions	35
Réunions trimestrielles	35
Réunions hebdomadaires	36
Rapports mensuels, trimestriels et annuels	36
12 ANNEXES	36

1 IDENTIFICATION DU DOCUMENT

Le présent document formalise le cahier des clauses techniques particulières (CCTP) du marché ayant pour objet les prestations de sécurité incendie, de gardiennage et d'accueil des bâtiments de CY Cergy Paris Université (CYU).

2 OBJET DU CONTRAT

Le présent marché a pour objet des prestations de sécurité incendie, de gardiennage et d'accueil des bâtiments de CY Cergy Paris Université (CYU).

Il s'agit d'un marché à obligation de résultats avec mise en place de moyens minimum.

L'obligation de résultat sera mesurée par CYU à l'aide d'indicateurs de qualité de service.

Le marché est un marché de prestations de services passé sous la forme d'un marché avec une partie forfaitaire et une partie sur bordereau de prix unitaires.

3 DEFINITIONS

La **sécurité** est ici employée dans le sens des risques accidentels et notamment de l'incendie.

La **sûreté** est employée dans le sens des risques contre des actions malveillantes et donc de l'intentionnel.

L'**accueil** est employé dans le sens de l'accueil physique des visiteurs et de l'accueil téléphonique.

La **télésurveillance** est un système de surveillance à distance qui permet de surveiller un lieu ou une personne en temps réel, généralement grâce à des caméras, des capteurs et des technologies de transmission de données.

4 PERIMETRE DES PRESTATIONS

4.1 Présentation du contexte

La sécurité/sûreté du patrimoine immobilier de CYU est sous la responsabilité de la Direction de l'hygiène, de la sécurité et de l'environnement (DHSE).

Son exploitation opérationnelle (armement des PCS, contrôle/commande des installations de sécurité/sûreté, interventions en levée de doute, rondes, etc.) repose sur du personnel prestataire. Les plannings émis par le titulaire, la répartition des tâches sont élaborés pour

tenir compte des périodes journalières et saisonnières d'exploitation des différents sites.

La DHSE contracte donc avec un titulaire spécialisé qui fournit des agents affectés à des postes ou tâches permanents ainsi que des agents chargés d'assurer des vacations à l'occasion de manifestations exceptionnelles au sein de l'Université.

4.2 Périmètre géographique

Lot 1 : Prestations de services liées à la sécurité incendie, à la sécurité des personnes et des biens, à l'encadrement de manifestations événementielles et autres et la télésurveillance des sites de CY Cergy Paris Université situés en Ile-de-France.

Le périmètre géographique des prestations concerne les bâtiments de CYU situés sur les sites suivants :

- Site des Chênes : (Bâtiments Chênes I, Chênes 2, Mir Annie Ernaux, Tour des Chênes, Jardin Tropical) : 33 Bd. du port - 95011 Cergy-Pontoise cedex.
- Site de Saint-Martin : 2 Av. A. Chauvin, Pontoise - 95302 Cergy-Pontoise cedex.
- Site de Neuville : (Neuville ABCD, Neuville E et Neuville F) 5 Mail Gay Lussac
 - ✓ Neuville sur Oise - 95031 Cergy-Pontoise cedex.
 - ✓ Maison Internationale de la Recherche (MIR) ; 1 rue René Descartes, 95280 Neuville-sur-Oise.
 - ✓ Bâtiment IUT 1 mail Gay Lussac 95031 Neuville sur Oise.
- Site d'Argenteuil : (Argenteuil 1 et Argenteuil 2) 95/97 Rue Valère Collas - 95100 Argenteuil.
- Site des Cerclades : (Bibliothèque Universitaire) Place des Cerclades - 95 Cergy-Pontoise cedex.
- Site de Sarcelles : (IUT) 34 Bd. Bergson 95200 Sarcelles.
- Site de Gennevilliers : Avenue Marcel Paul 92230 Gennevilliers.
- Site de Saint-Germain : 5 rue Pasteur - 78100 Saint-Germain en Laye.
- Site de Saint-Germain PNEI : 2 rue Pasteur - 78100 Saint-Germain en Laye.
- Site d'Antony Jouhaux : 26 avenue Léon Jouhaux - 92160 Antony.
- CY Tech (Condorcet ; Turing ; Cauchy) : avenue du Parc 95000 Cergy.
- CY Tech Fermat : Chemin des Paradis 95000 Cergy.
- Labboite : Parvis de la Préfecture 95000 Cergy.

Lot n°02 : Prestations d'accueil pour les sites de CY Cergy Paris Université situés en Ile-de-France.

Le périmètre géographique des prestations concerne les bâtiments de CYU situés sur les sites suivants :

- Site de Sarcelles : (IUT) 34 Bd. Bergson 95200 Sarcelles.
- Site de Gennevilliers : Avenue Marcel Paul 92230 Gennevilliers.
- Site d'Argenteuil : (Argenteuil 1 et Argenteuil 2) 95/97 Rue Valère Collas - 95100 Argenteuil.
- Site de Saint-Germain : 5 rue Pasteur - 78100 Saint-Germain en Laye.
- Site de Saint-Germain PNEI : 2 rue Pasteur - 78100 Saint-Germain en Laye.
- Site d'Antony Jouhaux : 26 avenue Léon Jouhaux - 92160 Antony.
- CY Tech (Condorcet ; Turing ; Cauchy) : avenue du Parc 95000 Cergy.
- CY Tech Fermat : Chemin des Paradis 95000 Cergy.

4.3 Périmètre technique

Le périmètre technique des prestations comprend :

Lot n°01 :

- Les missions de sécurité incendie ;
- La Télésurveillance et l'intervention sur alarme ;
- Les missions de sûreté ;
- Les missions de surveillance à l'occasion de manifestations évenementielles.

Lot n°02 :

- Les missions d'accueil.

4.4 Périmètre calendaire

Le marché est conclu pour une durée ferme d'un an (1) reconductible 3 fois pour une période de 1 an par reconduction tacite à la demande de l'Université.

Le marché sera exécutoire à compter du 1^{er} décembre 2026 ou à compter de sa date de notification si celle-ci est postérieure.

5 DEFINITIONS GENERALES DES MISSIONS

La liste des missions qui suit n'est pas limitative.

Ces dernières pourront évoluer à la demande de CYU sans modification substantielle du périmètre du marché dans la mesure où elles n'entraînent pas une augmentation des moyens à fournir par le titulaire ou des compétences correspondantes.

Marché n°2026CYCPU0S19 – CCTP - Prestations de sécurité incendie, de gardiennage et d'accueil des bâtiments de CY Cergy Paris Université (CYU)

5.1 Définition des missions relatives au lot n°01

5.1.1 Sécurité Incendie

La sécurité comprend les missions de surveillance contre les risques accidentels.

Ces missions sont les suivantes :

- Assurer les prestations de sécurité définies dans le présent document, dans le respect des usages de la profession et de la réglementation ;
- Exploiter en temps réel les systèmes de sécurité existants sur les immeubles depuis les PCS : Systèmes de Sécurité Incendie, Systèmes d'extinction automatique par gaz, etc. ;
- Assurer une surveillance générale : veille permanente de l'ensemble des locaux et installations, interventions sur appel, levées de doute, rondes préventives de sécurité, etc. ;
- Assurer la prévention, les interventions, l'information et la protection des biens et des personnes ;
- Veiller à ce que chacun connaisse, comprenne et applique les consignes de sécurité ;
- Accueillir, prendre en charge et informer les prestataires et autres intervenants extérieurs aux sites ;
- Porter assistance aux personnes (malaises, accident, etc.), faire appel aux secours si besoin ;
- Délivrer les autorisations requises avant accès ou interventions diverses (permis feu...) sur base des prescriptions et procédures de CYU ;
- Contrôler l'application des différentes autorisations (permis feu, plan de prévention...) ;
- Prévenir de tous risques naturels (enneigement, verglas, fort vent, inondation...) et intervenir suite à dégâts ou sinistres ;
- Participer à l'organisation des exercices d'évacuation de chaque immeuble sous couvert de la DHSE ;
- Contrôler le bon fonctionnement des installations de sécurité ;
- Renseigner le logiciel de GMAO ;
- Établir et faire vivre en tant que de besoin les consignes et fiches réflexes sous couvert de la DHSE ;
- Appliquer les consignes et fiches réflexes ;
- Promouvoir la sécurité via de la sensibilisation, formation et autres exercices et tests en tous genres ;
- Renseigner les différentes main-courantes ;
- Assurer le « reporting » formaté selon les attentes de CYU et directement exploitable par ce dernier (avec analyses statistiques, gestion des indicateurs de qualité de service) ;
- Être force de proposition en matière de prévention des risques et autres sources d'amélioration et de progrès ;
- Participer aux différentes réunions mensuelles et trimestrielles dédiées toutes ou

partie à la sécurité en liaison avec les autres acteurs concernés.

5.1.2 Télésurveillance

La Télésurveillance basée sur le site des Chênes comprend la surveillance et le contrôle des systèmes électronique et vidéo de l'ensemble des sites de CYU. Ces missions sont les suivantes :

- Superviser en temps réel les systèmes de sécurité (caméras, alarmes, capteurs) pour détecter toute anomalie ou intrusion ;
- Analyser les images et les signaux reçus pour identifier les situations suspectes ou dangereuses ;
- Déclencher les alertes en cas d'incident (intrusion, incendie, panne technique, etc.) selon les procédures établies ;
- Contacter les forces de l'ordre (police, gendarmerie, pompiers) ou les services d'urgence en cas de besoin ;
- Informer les astreintes de CYU ;
- Suivre l'évolution de la situation jusqu'à sa résolution ;
- Répondre aux appels ;
- Assurer la liaison entre les différents acteurs (intervenants sur alarme, astreintes CYU, prestataires de maintenance).

5.1.3 Intervention sur alarme

L'intervention sur alarme comprend les missions d'intervention et de levée de doute. Ces missions sont les suivantes :

- Assurer les prestations de gardiennage définies dans le présent document, dans le respect des usages de la profession ;
- Intervenir sur les sites lors de déclenchement d'alarme ;
- Réaliser les levées de doute ;
- Effectuer des rondes extérieures ;
- Faire appel au service de l'ordre en cas de vol et effraction ;
- Être en relation avec le poste de télésurveillance des Chênes ;
- Signaler tout évènement présentant un risque ;
- Appliquer les consignes et fiches réflexes.

5.1.4 Sûreté

La sûreté comprend les missions de contrôle et de surveillance contre les actions malveillantes. Ces missions sont les suivantes :

- Assurer les prestations de gardiennage définies dans le présent document, dans le respect des usages de la profession ;
- Exploiter en temps réel les systèmes de sûreté existants sur les immeubles depuis les PCS : vidéosurveillance, contrôle d'accès, détection d'intrusion, radiocommunication, interphonie, commande à distance, etc. ;
- Assurer la gestion des clés (des différents locaux, des bureaux des occupants...)

sous couvert de la DHSE ;

- Assurer une surveillance générale : veille permanente de l'ensemble des locaux et installations, interventions sur appel, levées de doute, rondes préventives de sûreté, etc. ;
- Assurer la prévention, les interventions, l'information et la protection des biens et des personnes ;
- Assurer le filtrage des entrées et sorties, la surveillance, le contrôle d'accès dans les différentes zones des immeubles ;
- Assurer le gardiennage relatif aux événements exceptionnels ;
- Contrôler le bon fonctionnement des installations de sûreté ;
- Établir et faire vivre en tant que de besoin les consignes et fiches réflexes sous couvert de la DHSE ;
- Appliquer les consignes et fiches réflexes ;
- Promouvoir la sûreté via de la sensibilisation, formation et autres exercices et tests en tous genres ;
- Renseigner les différentes main-courantes ;
- Assurer le « reporting » formaté selon les attentes de CYU et directement exploitable par ce dernier (avec analyses statistiques, gestion des indicateurs de qualité de service) ;
- Être force de proposition en matière de prévention des risques et autres sources d'amélioration et de progrès ;
- Participer aux différentes réunions mensuelles et trimestrielles dédiées toutes ou partie à la sûreté en liaison avec les autres acteurs concernés ;
- Surveiller les prestataires intervenants pour diverses missions ponctuelles ;
- Rappeler aux utilisateurs des sites de CYU les règles d'usage de sûreté ;
- Être attentif aux événements extérieurs pour alerter la DHSE en cas de nécessité ou tout autre responsable de CYU dûment désigné.

5.1.5 Surveillance à l'occasion de manifestations événementielles

La surveillance à l'occasion de manifestations événementielles comprend les missions de surveillance lors des manifestations. Ces missions sont les suivantes :

- Assurer les prestations de gardiennage définies dans le présent document, dans le respect des usages de la profession ;
- Assurer le filtrage des entrées et sorties ;
- Signaler tout événement présentant un risque ;
- Assurer le gardiennage relatif aux événements exceptionnels ;
- Appliquer les consignes et fiches réflexes.

5.2 Définition des missions relatives au lot n°02

L'accueil comprend les missions d'accueil physique, d'accueil téléphonique et d'informations des personnes. Ces missions sont les suivantes :

- Assurer les prestations d'accueil définies dans le présent document, dans le respect des usages de la profession et de la réglementation ;
- Réaliser l'accueil, la réception et l'information des visiteurs, VIP, prestataires extérieurs et coursiers ;
- Exploiter en temps réel les systèmes de sécurité existants sur les bâtiments depuis les loges : Systèmes de Sécurité Incendie, Systèmes d'extinction automatique par gaz, etc.
- Réceptionner le courrier et les colis ;
- Prévenir le personnel de CYU de l'accueil de leur visiteur ;
- Prévenir le personnel de CYU de l'arrivée d'un pli ;
- Transmettre les messages et informations au personnel de CYU ;
- Contacter les sociétés de taxis pour le personnel de CYU ;
- Contribuer au filtrage des accès des personnes, visiteurs et prestataires aux entrées des sites ;
- Contrôler le bon fonctionnement des installations exploitées (équipements bureautiques, standard téléphonique, commande d'ouverture portillon, etc.) ;
- Renseigner les différentes main-courantes ;
- Répondre aux appels téléphoniques entrants ;
- Alerter immédiatement le PCS si une personne franchit les contrôles d'accès sans autorisation ;
- Diriger les appels vers les personnels de CYU ;
- Gérer les retours d'appels revenant sur le standard ;
- Assurer la fermeture et l'ouverture du site.

6 PRESENTATION DE L'EXISTANT

6.1 Obligations réglementaires

Le présent marché est régi par la législation suivante :

- Code du travail ;
- Réglementation des Établissements Recevant du Public (ERP) Arrêté du 25 juin 1980.

6.1.1 Responsabilités

La DHSE est responsable de la mise en œuvre de la politique de sécurité et sûreté des personnes et des biens pour l'ensemble des sites dépendant de CYU.

Les bureaux de la DHSE sont implantés sur le site de Saint-Martin. Elle gère deux services :

- Le Service « Prévention des Risques et Environnement » (SPRE).

- Le Service « Prévention Incendie & Sûreté » (SPIS).

6.1.2 Organisation et ressources de la DHSE pour les prestations de sécurité et sûreté

En écartant le SPRE, non concerné par les prestations de sécurité / sûreté objets du présent CCTP, la DHSE dispose, pour réaliser ses missions, de ressources humaines composées :

- D'un encadrement de direction : Directeur, Directrice adjointe et Chef de service « Prévention incendie & sûreté ».
- De 5 agents de la fonction publique (qualifiés SSIAP 3, 2 et 1) qui assistent le Chef de service « Prévention incendie & sûreté » dans ses tâches administratives (gestion des travaux, gestion incendie, manifestations, contrôle d'accès et de la sûreté).
- D'un secrétariat (2 personnels).
- De Techniciens Référents de prévention déployés sur les sites de CYU qui sont les interlocuteurs opérationnels pour ce marché.

6.1.3 Organisation opérationnelle et répartition des tâches

Le principe de répartition des tâches en matière de sécurité sûreté entre le personnel de CYU et le titulaire est que les activités impliquant autorité et prises de décision au nom de CYU demeurent du ressort du personnel de CYU.

Au titre de ces missions décisionnelles, on trouve le pilotage des prestations sous- traitées, le suivi des contrats de prestation et la gestion des systèmes de sécurité / sûreté.

L'interlocuteur unique désigné par chaque titulaire dans le cadre des deux lots travaille en étroite collaboration avec la cellule incendie/manifestation/sûreté de la DHSE.

Des techniciens référents de prévention (TRP) de la DHSE sont présents sur chaque site et auront pour mission :

- La prévention des risques ;
- La sécurité incendie ;
- La sûreté ;
- La gestion de crise.

Dans ce cadre, les TRP :

- Seront quotidiennement en contact avec les agents du titulaire ;
- Assurent un suivi quotidien des prestations ;
- Délivrent des tâches ;
- Réalisent des consignes CYU.

7 DEFINITION DES PRESTATIONS A FOURNIR PAR LE TITULAIRE

Dans son forfait, le titulaire est tenu de répondre à une obligation de résultats avec mise en place de moyens minimums.

7.1 Prestations courantes (forfait) de base

Le titulaire devra assurer les prestations suivantes :

Lot n°01 : Prestations de services liées à la sécurité incendie, à la sécurité des personnes et des biens, à l'encadrement de manifestations évenementielles et autres et la télésurveillance des sites de CY Cergy Paris Université situés en Ile-de-France

- La surveillance générale des sites des Chênes, Neuville et Saint-Martin par 1 agent SSIAP 2 et 2 Agents SSIAP1 :
 - Veille permanente des locaux et des installations sécuritaires ;
 - Interventions ;
 - Levée de doute ;
 - Rondes ;
 - Gestion du PCS ;
 - Saisi sur la main courante (papier ou électronique) ;
 - Gestion de la GMAO (ageess) ;
 - Accompagnement d'un prestataire pour une visite des locaux, à la demande de la DHSE ;
 - Participer aux exercices d'évacuation en horaire ouvré ;
 - Participer aux prestations de vérification et de maintenance du SSI en horaire non ouvré.
- La télésurveillance par un opérateur SSIAP2 de l'ensemble des sites depuis le PCS des Chênes (contrôle / commande des organes d'exploitation sécuritaires) :
 - Du lundi au jeudi : de 20h00 à 8h00 ;
 - Du vendredi soir 20h00 au lundi matin 8h00 ;
 - De la veille d'un jour férié 20h00 au lendemain matin du jour férié 8h00.
- L'ouverture des accès au site et aux bâtiments des Chênes par un agent SSIAP1 ; le matin du lundi au samedi, un système de contrôleur de ronde est mis en place sur les sites de l'université, le titulaire devra le prendre en compte et l'exploiter, les circuits et les fréquences de ronde seront définis par l'université.
- La fermeture des accès au site et aux bâtiments des Chênes ; Saint- Martin et Neuville par un agent SSIAP1, un système de contrôleur de ronde est mis en place sur les sites de l'université, le titulaire devra le prendre en compte et l'exploiter, les circuits et les fréquences de ronde seront définis par l'université.
- L'ouverture et la fermeture du site des Cerclades par un agent SSIAP1 du lundi au vendredi de 6h30 à 20h30, et le samedi de 6h30 à 19h30, par contre durant la période

Marché n°2026CYCPU0S19 – CCTP - Prestations de sécurité incendie, de gardiennage et d'accueil des bâtiments de CY Cergy Paris Université (CYU)

en horaire réduit la prestation de fermeture est de 6h30 à 18h30, un planning annuel sera transmis au titulaire.

- Une présence d'un agent de sûreté sur le site des Cerclades du lundi au vendredi de 16h30 à 20h30 et samedi 16h30 à 19h30.

Lot 2 : Prestations d'accueil pour les sites de CY Cergy Paris Université situés en Ile-de-France.

- La prestation d'un agent d'accueil du lundi au vendredi de 14h00 à 20h00 sur le site de Gennevilliers.
- La prestation d'un agent d'accueil du lundi au vendredi de 12h30 à 17h30 sur le site de Sarcelles.

7.2 Prestations à la demande expresse de CYU (hors forfait, sur BPU)

Lot 1 : Prestations de services liées à la sécurité incendie, à la sécurité des personnes et des biens, à l'encadrement de manifestations événementielles et autres et la télésurveillance des sites de CY Cergy Paris Université situés en Ile-de-France

En dehors des heures d'ouverture des immeubles mais également pendant les vacances (certains sites fermés), des interventions en levée de doute pourront être demandées en cas d'alarmes (hors forfait, sur BPU) :

- Les interventions dans l'agglomération de Cergy-Pontoise seront à réaliser sous 25 mn maximum à compter du signalement de l'alarme au PCS (cf. § 12.3) ;
- Les interventions en dehors de l'agglomération de Cergy-Pontoise seront à réaliser sous 45 mn maximum¹ à compter du signalement de l'alarme au PCS (cf. § 12.3).

Des prestations occasionnelles ainsi que des prestations pour des manifestations événementielles (environ 300 par an) pourront être effectuées moyennant un préavis minimum de 48 heures ouvrées pour l'ensemble des sites.

Exemple de demande régulière hors forfait :

- Journées Portes ouvertes
- Cérémonie de remise des diplômes
- Ouverture de site pour travaux
- Ouverture nocturne bibliothèque Cerclades et Saint-Germain
- Manifestations Associatives
- Visite de personnalité.

➤ Situation exceptionnelle sous **2h00** :

- Renfort d'agent de surveillance sur le site (ex : montée en puissance de

¹ Il s'agit là de délais maximum. Les délais renseignés par le titulaire dans son offre technique deviennent contractuels à la notification du marché.

- VIGIPIRATE, visite ministérielle, dégradation ou vol) ;
- Les travaux ou les incidents techniques ayant un impact sur la sécurité et la sûreté du site (exemple portail hors service en attendant la remise en état) ;
- Renfort d'agent par une équipe cynophile.

Lot 2 : Prestations d'accueil pour les sites de CY Cergy Paris Université situés en Ile-de-France.

- Renfort ou remplacement de personnel d'accueil sous **2h00**.

7.3 Obligation de conseil

Le titulaire devra signaler à CYU, dès qu'il a été normalement en mesure de les déceler, les incidents prévisibles, susceptibles d'affecter la sûreté et la sécurité des personnes, des biens ou des informations et lui indiquer les conséquences qui pourraient en résulter dans le cas où il n'y serait pas porté remède.

Si les installations mises à disposition du titulaire venaient à ne plus être conformes à la réglementation, le titulaire est tenu d'en informer par écrit et sans délai les représentants de CYU. Il appartient aux représentants de CYU de prendre aussitôt les dispositions nécessaires en vue de leur mise en conformité.

7.4 Confidentialité

Le titulaire s'engage à maintenir confidentiels, tous renseignements et documents quelconques reçus ou produits à l'occasion de l'exécution du présent marché. Ainsi le titulaire ne pourra ni communiquer, ni divulguer, ni publier, ni faire état, de quelque manière que ce soit, de tels renseignements ou documents. Il s'engage à maintenir confidentiels, tous renseignements ou documents quelconques auxquels ses personnels pourront avoir accès : informations entendues lors de discussion, informations sur des visiteurs ou des réunions, documents accessibles dans des bureaux, des salles de réunion, sur des photocopieurs, courriers et plis en attente à l'accueil, etc.

Cette obligation de confidentialité sera étendue à l'ensemble des personnes qui interviendront pour son compte ou suite à sa demande dans la réalisation des prestations objet du présent marché : chacune des personnes du titulaire intervenant dans le cadre des prestations objet du présent marché devra signer un engagement de confidentialité et de sécurité fourni par CYU, préalablement à son intervention.

En cas de manquement aux obligations visées aux alinéas précédents, CYU se réservera le droit de résilier le marché sans que le titulaire puisse prétendre à indemnité.

7.5 Documentation à fournir par le titulaire

À tout moment, CYU doit pouvoir consulter les documents d'exploitation et de reporting renseignés au fur et à mesure par le titulaire et conservés sur site. L'ensemble de cette

documentation reste la propriété de CYU.

7.5.1 Main Courante “ électronique ou papier ”

CYU met à disposition du titulaire une main courante électronique et à défaut une main courante papier.

Le titulaire inscrit sur la main courante l'ensemble des évènements d'exploitation dont il a la responsabilité (Prise et départ de poste nominatif, état des lieux des matériels mis à sa disposition, arrivée et départ des personnels, etc.)

Avant d'en faire la saisie éventuelle sur informatique, le titulaire note sur ce cahier tous les incidents ayant attrait à la sécurité et la sûreté des personnes, des biens et des informations.

Pour chaque incident, il indique succinctement :

- La date et l'heure de l'événement ;
- Le nom de l'opérateur ;
- Le motif et la localisation de l'intervention ;
- L'action réalisée par le titulaire ;
- Le nom du ou des intervenants ;
- L'heure de début et l'heure de fin d'intervention ;
- La durée totale de l'intervention ;
- La conclusion de l'intervention.

La main courante est tenue au PCS du site à disposition permanente des représentants habilités de CYU pour consultation.

7.5.2 Rapport d'incident

Le titulaire établit pour chaque incident et/ou évènement un compte-rendu écrit détaillé comportant l'analyse des causes, les mesures prises, le délai éventuel de remise en état définitif, etc. Ces fiches d'incidents sont remises aux représentants de CYU dans les meilleurs délais et au plus tard sous 24 heures.

En cas d'intervention en dehors des heures d'ouverture des immeubles en semaine (20h-8h) et les week-ends et jours fériés (H24), en plus du renseignement sur main-courante du PCS du site (Cf. § précédent), le titulaire devra transmettre le rapport d'incident à la DHSE sous 24h par courriel.

7.5.3 Synthèse mensuelle

Le titulaire établit chaque mois :

- Le bilan des interventions réalisées ;
- Le récapitulatif des retards éventuels et les mesures prises pour y remédier ;
- La synthèse des appels d'urgences ;

- La synthèse des temps passés ;
- Le nombre, la nature et la durée des incidents ;
- Les dispositions correctives prises en conséquence ;
- Et tout élément significatif relatif aux prestations réalisées dans le mois écoulé.

Ce document devra également comporter des propositions visant à améliorer la qualité des prestations des relations entre les représentants de CYU et le titulaire ainsi que la sécurité et la sûreté des personnes, des œuvres, des biens et des informations.

8 DEFINITION DES MOYENS A FOURNIR PAR LE TITULAIRE EN PRESTATION DE BASE (FORFAIT)

Lot 1 : Prestations de services liées à la sécurité incendie, à la sécurité des personnes et des biens, à l'encadrement de manifestations événementielles et autres et la télésurveillance des sites de CY Cergy Paris Université situés en Ile-de-France

8.1 Tous sites

Mission	Lieu de tenue du (des) Poste(s)	Plage de travail	Nombre de poste(s)	Qualification minimale
Télésurveillance des sites de CYU en poste statique (pas d'intervention en levée de doute, pas de rondes).	PCS des Chênes	Du lundi au jeudi : de 20h00 à 8h00 ; Du vendredi soir 20h00 au lundi matin 8h00 ; De la veille d'un jour férié 20h00 au lendemain matin du jour férié 8h00.	1	Ssiap 2

8.2 Site des Chênes

Mission	Lieu de tenue du (des) Poste(s)	Plage de travail	Nombre de poste(s)	Qualification minimale
Surveillance sécurité sûreté du site	PCS des Chênes	Lundi au vendredi De 8h00 à 20h00	1	Ssiap 2
Surveillance, rondes, levées de doute	PCS des Chênes	Lundi au vendredi De 8h00 à 20h00	1	Ssiap1
Surveillance, rondes, levées de doute	PCS Chênes	Lundi au vendredi De 6h00 à 22h00	1	Ssiap 1
Surveillance, rondes, levées de doute	PCS Chênes	Samedi : 8h00 à 15h00	1	Ssiap 1
Surveillance, rondes, levées de doute	PCS Chênes	Samedi : 6h00 à 17h00	1	Ssiap1

Pendant les périodes de fermeture (voir annexe), toutes les prestations prévues du lundi au vendredi (de 6 h à 22 h) et le samedi (de 6 h à 17 h) devront être annulées.

8.3 Site de Saint-Martin

Mission	Lieu de tenue du (des) Poste(s)	Plage de travail	Nombre de poste(s)	Qualification minimale
Surveillance sécurité sûreté du site	PCS Saint-Martin	Lundi au vendredi De 7h30 à 19h30	1	Ssiap 2
Surveillance, rondes, levées de doute	PCS Saint-Martin	Lundi au vendredi De 8h00 à 20h00	1	Ssiap1
Surveillance, rondes, levées de doute	PCS Saint-Martin	Lundi au vendredi : 8h00 à 21h00.	1	Ssiap1

Pendant les périodes de fermeture (voir annexe), la prestation prévue du lundi au vendredi (de 8 h à 21h) devra être annulée.

8.4 Site de Neuville + MIR + Bâtiment IUT

Mission	Lieu de tenue du (des) Poste(s)	Plage de travail	Nombre de poste(s)	Qualification minimale
Surveillance sécurité sûreté du site	PCS de Neuville	Lundi au vendredi De 7h30 à 19h30	1	Ssiap 2
Surveillance, rondes, levées de doute	PCS de Neuville	Lundi au vendredi De 8h00 à 20h00	1	Ssiap1
Surveillance, rondes, levées de doute	PCS de Neuville	Lundi au vendredi : 8h00 à 21h00.	1	Ssiap1

Pendant les périodes de fermeture (voir annexe), la prestation prévue du lundi au vendredi (de 8 h à 21h) devra être annulée.

8.5 Site des Cerclades

Mission	Lieu de tenue du (des) Poste(s)	Plage de travail	Nombre de poste(s)	Qualification minimale
Ouverture et Fermeture du site	Site des Cerclades	Lundi au vendredi : 6h30 à 20h30. Samedi de 6h30 à 19h30.	1	Ssiap1

En horaire réduite, selon le planning, la prestation de fermeture sera de 6h30 à 18h30.

Pendant les périodes de fermeture (voir annexe), les prestations devront être annulées.

Mission	Lieu de tenue du (des) Poste(s)	Plage de travail	Nombre de poste(s)	Qualification minimale
Prestation de sûreté	Site Cerclades	Lundi au vendredi 16h30 à 20h30 Samedi 16h30 à 19h30	1	Agent de Sûreté

En horaire réduite, selon le planning, la prestation de fermeture sera de 6h30 à 18h30.

Pendant les périodes de fermeture (voir annexe), les prestations devront être annulées.

Marché n°2026CYCPU0S19 – CCTP - Prestations de sécurité incendie, de gardiennage et d'accueil des bâtiments de CY Cergy Paris Université (CYU)

Lot 2 : Prestations d'accueil pour les sites de CY Cergy Paris Université situés en Ile-de-France.

8.6 Site de Gennevilliers

Mission	Lieu de tenue du (des) Poste(s)	Plage de travail	Nombre de poste(s)	Qualification minimale
Accueil	Site de Gennevilliers	Lundi au vendredi : 14h00 à 20h00.	1	Agent d'accueil

Pendant les périodes de fermeture (voir annexe), la prestation devra être annulée.

8.7 Site de Sarcelles

Mission	Lieu de tenue du (des) Poste(s)	Plage de travail	Nombre de poste(s)	Qualification minimale
Accueil	Site de Sarcelles	Lundi au vendredi : 12h30 à 17h30.	1	Agent d'accueil

Pendant les périodes de fermeture (voir annexe), la prestation devra être annulée.

9 PERSONNEL DU TITULAIRE

9.1 Généralités

Tous les agents doivent être désignés nominativement.

Les éventuels remplacements journaliers (absence pour maladie, retard, etc.) devront être effectués dans des délais conformes aux exigences de sécurité, sûreté et d'accueil de CYU à savoir :

Lot 1 :

- Sous **2h** pour les SSIAP1
- Sous **1h** pour le SSIAP2
- Sous **2h** pour les agents de sûreté et Agent Cynophile.

Lot 2 :

- Sous **2h** hôtesse et hôte d'accueil.

En tout état de cause, la continuité de service devra être assurée aux PCS et Accueil.

Tout personnel intervenant dans le cadre des prestations de gardiennage devra être détenteur de l'agrément du Ministère de la justice lui permettant de travailler dans le secteur de la sécurité et du gardiennage tel que prévu par la législation française et sera soumis à l'aval préalable de CYU.

A cette fin, le titulaire devra communiquer les coordonnées professionnelles complètes des personnels susceptibles d'intervenir sur les sites qu'ils soient permanents, renforts,

Marché n°2026CYCPU0S19 – CCTP - Prestations de sécurité incendie, de gardiennage et d'accueil des bâtiments de CY Cergy Paris Université (CYU)

remplaçants ou ponctuels.

Le titulaire est responsable de la qualification et du choix de sa main d'œuvre.

Toute demande d'agrément d'un nouveau personnel fait l'objet d'une fiche signée par le titulaire. Celle-ci est adressée aux représentants de CYU, au minimum 8 jours calendaires avant la prise de fonction de la personne.

Pour les personnes appelées à intervenir, la demande est accompagnée d'une fiche d'engagement à laquelle est notamment annexé un curriculum vitæ complet détaillant entre autres l'expérience professionnelle acquise pour la fonction. Une copie des diplômes et certificats acquis par la personne est jointe à la demande d'agrément ainsi qu'une copie du casier judiciaire et les attestations de recyclage.

CYU se réserve le droit, à tout moment et sans avoir à en justifier, de demander le remplacement de tout membre du personnel du titulaire ou même de lui refuser l'accès des lieux en tout ou partie.

Le titulaire s'engage à fidéliser son personnel dans le cadre de l'exécution de ce marché (turn-over maximum de 20% par an sur la totalité des effectifs des agents et hôtesse). Dans son offre, le titulaire aura exposé les éléments de cette politique de fidélisation de son personnel et plus généralement aura fait état de la politique sociale de l'entreprise, des conditions de travail et des éléments principaux des contrats d'emploi du personnel qu'il mettra à disposition de CYU (statut, rémunération, avantages, congés, remboursement de frais, primes, ...).

Tout nouveau personnel du titulaire affecté à CYU (agent de surveillance, agent d'accueil, etc.) devra, avant même de prendre son poste :

- Avoir reçu un agrément de CYU ;
- Avoir réalisé une visite exhaustive du site ;
- Avoir eu une présentation des points particuliers et des zones sensibles ;
- Avoir pris connaissance des consignes associées à sa fonction et avoir émargé le bordereau de diffusion des consignes ;
- Avoir une adresse mail professionnelle ;
- Avoir été dûment formé aux outils d'exploitation et au poste :
 - Poste de télésurveillance des chênes, 72 heures de formation préalable au poste sur site.
 - 3 postes de sécurité principaux (Chênes, Neuville, Saint-Martin), 72 heures de formation préalable au poste sur site.
 - Les autres sites, 36 heures de formation préalable au poste sur site.

A l'issue de ces jours de formation, CYU se réserve le droit de tester les compétences acquises par l'agent et validera ou non la candidature, ces tests seront réalisés en présence du responsable de site / chef d'équipe.

La liste du personnel du titulaire sur le site est tenue à jour régulièrement et transmise à CYU lors de toute modification.

Le personnel du titulaire (lot n° 01 et lot n°02) est soumis :

- Au code du travail ;
- À la législation des Établissements Recevant du Public ;
- Aux règles qui sont appliquées aux personnels extérieurs intervenant sur le site ;
- Aux consignes de sécurité et de sûreté relatives à ses fonctions ;
- Au règlement intérieur de CYU ;
- Aux habilitations de sécurité émises par le Ministère d'État (SSIAP).

9.2 Fonction de l'interlocuteur unique client

Le titulaire devra désigner, au sein de leur effectif, **un interlocuteur unique** chargé de représenter exclusivement la société dans ses échanges avec CYU. Cette désignation devra être notifiée par écrit à CYU.

Cette fonction est assurée par une personne approuvée par CYU.

Il a un pouvoir suffisant pour négocier tout avenant, faire appel à des renforts pour répondre à toute demande de CYU dans le respect des délais de prévenance.

La tâche de gestion de l'interlocuteur unique s'effectuera nécessairement dans les locaux du titulaire. Il n'y aura pas de local ou de moyen complémentaire attribué sur site à cette fonction.

L'interlocuteur unique devra être joignable et disponible pour répondre aux besoins de CYU. Le titulaire devra présenter dans son offre l'organisation optimale afin de palier à l'absence de l'interlocuteur unique. Tout manquement fera l'objet de pénalité.

L'interlocuteur unique participe activement à l'ensemble des réunions (hebdomadaire, mensuelles, trimestrielles et annuelles) avec les représentants de CYU et devra :

- Connaître tous les documents contractuels du marché ;
- Gérer le marché sous tous ses aspects ;
- Proposer la création des procédures.

Pour cette fonction il n'y a pas d'obligation de moyen, ou de présence sur le site mais une obligation de résultats.

La fonction de l'interlocuteur unique comprend les tâches suivantes :

- Assurer la fonction d'interlocuteur unique de CYU ;
- Rapporter directement auprès de la DHSE, tout dysfonctionnement ou problème de sûreté/sécurité identifié ou potentiel ;
- L'encadrement et la mise en place de tout personnel du titulaire affecté aux tâches (y compris remplacement de personnels statutaires, renforts, événementiel, etc.) ;
- Veiller à la préparation et au contrôle des prestations ;

- S'assurer que les prestations délivrées satisfont les besoins sécuritaires évolutifs de CYU ;
- Mettre en œuvre et maintenir une démarche proactive quant à l'évolution des risques auxquels CYU est exposée ;
- Identifier toute amélioration sécuritaire potentielle tant à un niveau qualitatif qu'à un niveau économique ;
- S'assurer de la discipline du personnel présent sur le site ;
- S'assurer des formations de l'ensemble de ses agents sur les différents sites ;
- Faire vivre les consignes et fiches réflexes en tant que de besoin ;
- Superviser les plannings ;
- Participer à la préfacturation en fonction des prestations réalisées et ceux avant l'envoi des factures définitives.
- Assurer une veille réglementaire et informer CYU des incidences de la réglementation incendie sur l'exploitation et les installations pour le lot n°01 ;
- Garantir un rôle d'assistance et de conseil auprès de la DHSE et être force de proposition sur les améliorations des installations, des consignes ou des règles de fonctionnement ;
- Accompagner CYU lors des contrôlés qualité des prestations ;
- Mettre en place ses agents lors des événements demandant un dispositif conséquent (lot n°01).

9.3 Fonctions du personnel sur site

Le personnel du titulaire devra être composé d'agents assurant les fonctions décrites ci-après.

9.3.1 Conditions de base commune à tout le personnel

Le titulaire s'assure que soient satisfaites les conditions de base communes à tout le personnel suivant :

- Absence de toute affection psychiatrique, névropathique ou psychose ;
- Acuité auditive normale ;
- Absence de toute affection clinique évolutive ;
- Avoir un âge compatible avec l'exercice des fonctions ;
- Faire preuve d'une expérience d'au moins deux ans dans la fonction qu'il occupera à CYU ;
- Être en possession d'un curriculum vitae mentionnant sa formation professionnelle et ses activités professionnelles précédentes y compris ses éventuelles connaissances en informatique ;
- Avoir des capacités rédactionnelles ;

- Ne pas exercer d'autres activités susceptibles de nuire au fonctionnement ou à l'image de CYU ;
- La connaissance du français est obligatoire (lu, parlé, écrit).

Les personnels de surveillance doivent justifier d'une aptitude physique satisfaisant aux conditions définies ci-après afin d'assurer leur fonction et attestée par un certificat médical. Un certificat médical de moins de six mois sera nécessaire pour exercer un des postes de sécurité incendie prévus. Ce certificat médical délivré par un médecin est renouvelé tous les ans et après tout accident ou affection susceptibles de diminuer les capacités de l'intéressé à exercer ses fonctions.

Les conditions d'aptitude physique complémentaires pour tout le personnel des équipes de sécurité sont les suivantes :

- Satisfaire à un examen général clinique et radiologique portant particulièrement sur l'état cardio-vasculaire, pulmonaire et acuité visuelle ;
- Acuité visuelle égale ou supérieure à cinq dixièmes, pour un œil, égale ou supérieure à un vingtième pour l'autre, sans correction optique. Perception optimale de la tonalité des couleurs ;
- Absence de trouble objectif et subjectif de l'équilibre.

Pour le personnel âgé de plus de quarante-cinq ans, les examens et vérifications énumérés ci-dessus sont complétés par un bilan biologique et un électrocardiogramme.

Lot n°01 : Prestations de services liées à la sécurité incendie, à la sécurité des personnes et des biens, à l'encadrement de manifestations événementielles et autres et la télésurveillance des sites de CY Cergy Paris Université situés en Ile-de-France

9.3.2 Fonction d'agent de télésurveillance SSIAP 2

L'ensemble des sites de CYU sont raccordés sur un seul système de télésurveillance, toutes les alarmes arrivent sur le poste de télésurveillance situé sur le site des Chênes.

9.3.2.1 Missions

Les objectifs de la fonction de télésurveillance sont ;

- Superviser en temps réel les systèmes de sécurité (caméras, alarmes, capteurs) pour détecter toute anomalie ou intrusion ;
- Analyser les images et les signaux reçus pour identifier les situations suspectes ou dangereuses ;
- Déclencher les alertes en cas d'incident (intrusion, incendie, panne technique, etc.) selon les procédures établies ;
- Contacter les forces de l'ordre (police, gendarmerie, pompiers) ou les services d'urgence en cas de besoin ;
- Informer les astreintes de CYU ;
- Suivre l'évolution de la situation jusqu'à sa résolution ;
- Répondre aux appels ;

- Assurer la liaison entre les différents acteurs (intervenant sur alarme, astreintes CYU, prestataires de maintenance).

9.3.2.2 Formations et compétences

La fonction de télésurveillance doit être assurée par un personnel justifiant des qualifications et expériences suivantes :

- Certificat de qualification professionnelle (CQP)
- Formation SSIAP 2
- Formation aux systèmes de vidéosurveillance
- Sauveteur Secouriste du Travail (SST)

Il devra :

- Maîtriser les outils de télésurveillance (logiciels de gestion d'alarme, caméras, systèmes de détection).
- Connaître les procédures d'urgence (incendie, intrusion, secours).
- Disposer de capacités à analyser des images et détecter des comportements suspects.
- Utiliser des moyens de communication (radio, téléphone, logiciels de reporting).
- Avoir une ancienneté minimale de 6 mois au sein du titulaire ;
- Avoir une parfaite connaissance des sites de CYU, des installations de sécurité sûreté et des consignes de sa fonction (la DHSE se réserve le droit de réaliser des évaluations de connaissance).

9.3.3 Fonction de Chef de poste (PCS) SSIAP 2

9.3.3.1 Missions

Les objectifs de la fonction de chef de poste sont :

- Etablir et faire valider par la DHSE les consignes et fiches réflexes ;
- Etablir les permis-feu ;
- Contrôler l'application des permis-feu et des plans de prévention ;
- Consigner les événements anormaux sur la main courante électronique ou papier ;
- Porter la première assistance aux personnes ;
- Appliquer et faire appliquer par les agents de sécurité les consignes sécurité et sûreté émanant de CYU ;
- Appliquer et faire appliquer par les personnels de renfort les différentes procédures et assurer la formation sur les outils informatiques et téléphoniques mis à disposition ;
- Assurer une coordination entre Sécurité et Sûreté ;
- Suivre les chaînes de réaction de CYU et faire appel aux forces externes le cas échéant ;
- Faire appel aux forces de l'ordre en cas d'incident de sûreté ;
- Faire appel aux pompiers en cas d'incident de sécurité ;
- Veiller au respect des règles de sécurité et de sûreté par les occupants (vacuité des circulations et des dégagements, limiter le potentiel calorifique, ...) ;

- Suivi des signatures des entreprises dans le registre de sécurité ;
- Vérification et maintenance des moyens de secours via le logiciel de GMAO (AGESS).

La liste des tâches demandées ci-dessus n'est pas exhaustive.

9.3.3.2 Formations et compétences

La fonction de chef de poste doit être assurée par un personnel justifiant de la qualification SSIAP 2 et a minima :

- Avoir exercé, au moins depuis trois ans, la fonction de chef d'équipe de sécurité incendie.

De plus il devra :

- Avoir une ancienneté minimale de 6 mois au sein du titulaire ;
- Avoir une parfaite connaissance du site, des installations de sécurité sûreté et des consignes de sa fonction (la DHSE se réserve le droit de réaliser des évaluations de connaissance) ;
- Faire preuve de connaissances de base en matière de gardiennage et de savoir-faire dans les domaines du contrôle de sûreté et de prévention de la malveillance ;
- Maîtriser les outils classiques informatiques et une capacité rédactionnelle ;
- Être physionomiste, méthodique et organisé ;
- Être apte à prendre des initiatives dans les limites de sa fonction ;
- Faire preuve de sobriété, d'honnêteté et d'intégrité.

Le personnel assurant la fonction de chef de poste, devra se conformer aux dispositions de l'article 5 de l'arrêté du 2 mai 2005 relatif aux missions, à l'emploi et à la qualification du personnel permanent des services de sécurité incendie des établissements recevant du public.

9.3.4 Fonction d'agent de sécurité incendie SSIAP 1

9.3.4.1 Missions

Les missions induites par cette fonction sont les suivantes :

- Superviser en temps réel depuis les PCS les événements issus des installations de sécurité incendie et techniques (alarmes techniques majeures) ;
- Consigner les événements anormaux sur la main courante électronique ou papier ;
- Coordonner les interventions des agents mobiles ;
- Répondre aux moyens de communication depuis les différents points d'accès (accueil, accès véhicules, etc.) ;
- Appliquer les consignes de sécurité incendie émanant de la direction du service ;
- Assurer la gestion des clefs pour les prestataires ;
- Effectuer les rondes intérieures et extérieures ;
- Effectuer des levées de doute ;
- Porter la première assistance aux personnes en cas de besoin ;

- Suivre les prestataires en charge de la maintenance des moyens de secours.

La liste des tâches demandées ci-dessus n'est pas exhaustive.

9.3.4.2 Formation et compétences

La fonction d'agent de surveillance doit être assurée par un personnel justifiant de la qualification SSIAP 1 et doit également :

- Avoir une parfaite connaissance du site, des installations de sécurité sûreté et des consignes de sa fonction (la DHSE se réserve le droit de réaliser des évaluations de connaissance) ;
- Maîtriser parfaitement les outils informatiques à disposition ;
- Avoir une bonne connaissance de la technique d'un bâtiment ;
- Adapter ses connaissances et compétences aux mutations technologiques de la sûreté et de la sécurité (systèmes et outils d'exploitation informatiques) ;
- Posséder des connaissances de base et un savoir-faire en matière de comportement à tenir en cas d'alerte ;
- Avoir une capacité d'appréciation du risque pour une prise de décision rapide ;
- Avoir une capacité d'analyse avec sang-froid d'une situation anormale ;
- Faire preuve de persuasion, psychologie et diplomatie ;
- Être rigoureux et méthodique ;
- Avoir une bonne capacité de synthèse ainsi qu'une facilité rédactionnelle ;
- Avoir une capacité d'assimilation rapide des dossiers et des consignes ;
- Faire preuve de sobriété, honnêteté et intégrité ;
- Avoir une ancienneté minimale de 6 mois au sein du titulaire.

Le personnel assurant la fonction de SSIAP1, devra se conformer aux dispositions de l'article 5 de l'arrêté du 2 mai 2005 relatif aux missions, à l'emploi et à la qualification du personnel permanent des services de sécurité incendie des établissements recevant du public.

9.3.5 Fonction d'agent de renfort ponctuel sécurité sûreté et de surveillance pour des manifestations événementielles

9.3.5.1 Missions

Cet agent pourra être amené à assurer les fonctions suivantes :

- Fonction d'agent de surveillance
- Fonction d'agent mobile d'intervention.

Il pourra également assurer un filtrage et/ou contrôle en tenue discrète le cas échéant et, enfin, rendre compte immédiatement de tout incident au responsable désigné.

La mission d'agent de renfort ponctuel n'est pas un poste statique.

9.3.5.2 Formation et compétences

La fonction d'agent de surveillance doit être assurée par un personnel justifiant de la qualification a minima Certificat de Qualification Professionnelle (CQP) et doit également posséder des connaissances de base et savoir-faire dans les domaines suivants :

- La prévention de la malveillance, déceler une situation anormale et donner l'alerte en fonction des consignes ;
- Porter la première assistance aux personnes en cas de besoin ;
- Le comportement à tenir face aux insultes, attitudes agressives, violences, risques d'attentats.

De plus, il doit :

- Posséder des connaissances de base et un savoir-faire en matière de comportement à tenir en cas d'incident de sûreté (insultes, attitudes agressives, violences, risques d'attentat, découverte d'armes ou de substances dangereuses) ;
- Faire preuve de connaissances de base en matière de gardiennage et de savoir-faire dans les domaines du contrôle de sûreté (fouille, palpation, etc.) et de prévention de la malveillance ;
- Être avenant, courtois et attentionné ;
- Avoir une élocution facile et être à l'aise avec le public ;
- Avoir une présentation irréprochable ;
- Être physionomiste, méthodique et organisé ;
- Être apte à prendre des initiatives dans les limites de sa fonction ;
- Faire preuve de sobriété et d'honnêteté.

La liste des tâches demandées ci-dessus n'est pas exhaustive.

9.3.6 Fonction d'équipe cynophile

9.3.6.1 Missions

L'équipe cynophile est composée d'un conducteur de chien et d'un chien.

Les missions du conducteur de chien sont d'appliquer rigoureusement les consignes particulières d'accès au site. Il doit exécuter les rondes prescrites et en cas d'incident, s'attacher à prévenir l'agressivité non justifiée de son chien.

La mission de maître-chien n'est pas un poste statique.

9.3.6.2 Formation et compétences

Le conducteur de chien doit :

- Être certifié conducteur de chien de défense ;
- Avoir une parfaite maîtrise de l'animal pour éviter tout risque d'incident avec le

- personnel autorisé ;
- Avoir une bonne condition physique ;
- Avoir une parfaite connaissance du site et des consignes de sa fonction ;
- Être vigilant, méthodique et intègre ;
- Avoir l'esprit d'observation et le sens du compte-rendu.

Le chien doit :

- Être formé et qualifié de chien de défense ;
- Ne pas présenter d'agressivité particulière ;
- Être de taille et de condition physique adaptées à sa fonction.

Avant toute prestation d'une équipe cynophile, le titulaire devra présenter à la DHSE la fiche d'identité du chien.

Lot n°02 : Prestations d'accueil pour les sites de CY Cergy Paris Université situés en Ile-de-France.

9.3.7 Fonction de Hôtesse / Hôte d'accueil

9.3.7.1 Missions

Les principales fonctions d'agent d'accueil sont les suivantes :

- Assurer les prestations d'accueil définies dans le présent document, dans le respect des usages de la profession et de la réglementation ;
- Réaliser l'accueil, la réception et l'information des visiteurs, VIP, prestataires extérieurs et coursiers ;
- Exploiter en temps réel les systèmes de sécurité existants sur les bâtiments depuis les loges : Systèmes de Sécurité Incendie, Systèmes d'extinction automatique par gaz, etc. ;
- Réceptionner le courrier et les colis ;
- Prévenir le personnel de CYU de l'accueil de leur visiteur ;
- Prévenir le personnel de CYU de l'arrivée d'un pli ;
- Délivrer des badges aux visiteurs suivant les procédures de CYU ;
- Transmettre les messages et informations au personnel de CYU ;
- Contacter les sociétés de taxis pour le personnel de CYU ;
- Contribuer au filtrage des accès des personnes, visiteurs et prestataires aux entrées des sites ;
- Contrôler le bon fonctionnement des installations exploitées (équipements bureautiques, standard téléphonique, commande d'ouverture portillon, etc.) ;
- Renseigner les différentes main-courantes ;
- Alerter immédiatement le PCS si une personne franchit les contrôles d'accès sans autorisation ;
- Répondre aux appels téléphoniques entrants ;
- Diriger les appels vers les personnels de CYU ;
- Gérer les retours d'appels revenant sur le standard ;

- Assurer l'ouverture et la fermeture du site.

La liste des tâches demandées ci-dessus n'est pas exhaustive.

9.3.7.2 Formation et compétences

La fonction d'hôtesse / hôte d'accueil doit être assurée par un personnel justifiant de la qualification a minima agent d'accueil, diplôme SSIAP 1 souhaitable et doit également posséder des connaissances de base et savoir-faire dans les domaines suivants :

- La prévention de la malveillance, déceler une situation anormale et donner l'alerte en fonction des consignes ;
- Le comportement à tenir face aux insultes, attitudes agressives, violences, risques d'attentats.

L'hôte / hôtesse d'accueil doit :

- Parler correctement le français ;
- Maîtriser parfaitement la langue française ;
- Avoir des notions en anglais ;
- Avoir au minimum un an d'expérience d'accueil en entreprise, en milieu administratif ou en événementiel ;
- Maîtriser parfaitement les outils informatiques à disposition ;
- Être avenant, courtois et attentionné ;
- Avoir une élocution claire et être à l'aise au téléphone ;
- Faire preuve de sobriété et d'honnêteté ;
- Être méthodique et organisé ;
- Avoir une présentation irréprochable (standards vestimentaires à respecter).

9.4 Formation des personnels pour la partie forfaitaire

9.4.1 Obligations du titulaire

Le titulaire devra faire participer le personnel intervenant à des stages de formation continue donnés par un organisme agréé en la matière selon les besoins spécifiques définis par CYU et au travers des différentes fonctions.

La formation devra répondre, par référence aux réglementations ERP françaises, à la maîtrise des risques particuliers, auxquels les bâtiments de CYU pourront être confrontés ainsi qu'aux besoins particuliers d'un service de réception, d'accueil et de contrôle d'accès.

Toutes les formations de base nécessaires à chaque fonction s'effectueront avant prise de poste et aux frais du titulaire.

Considérant les formations de base déjà réalisées par le titulaire, tout nouvel agent occupant les postes de surveillance incendie et d'accueil, devra avant de prendre son poste, avoir suivi une formation pratique en rapport avec sa fonction à CYU et aux outils qu'il est censé exploiter notamment pour les équipements et systèmes mis à disposition par CYU (Systèmes

de sécurité/sûreté, Radio, Téléphone, main courante électronique logiciel de GMAO (AGESS) etc.).

A la charge du titulaire, le temps estimé pour ces formations de terrain est de :

- Sur les sites des Chênes ; Neuville ; Saint-Martin : 72 heures
- Sur les autres sites : 36 heures

Pour chaque agent, le rapport annuel indiquera le bilan des formations réalisées et des formations planifiées.

9.4.2 Formation de base commune à tout le personnel du titulaire

Entièrement à la charge du titulaire, la formation minimale de base commune à tout le personnel avant prise de poste est :

- Une formation de base portant sur la première intervention en cas d'incendie ;
- Une formation de base législative concernant le code pénal et le code civil ;
- Une formation de base de secourisme ;
- Une formation certifiant leur capacité en matière de "Reconnaissance à vue" ;
- Une formation en matière de gestion de l'information et de la communication ;
- Un module de formation en gestion des conflits ;
- Un module de formation en gestion du contrôle d'accès et des flux de visiteurs.

Toutes ces formations devront être dispensées soit en interne si l'entreprise dispose d'un service de formation organisé, soit par un organisme ou des personnes agréées ou reconnus en la matière.

Le titulaire organisera à ses frais les nouvelles sessions obligatoires de recyclage des formations déjà effectuées, garantissant l'exercice optimal des fonctions des agents.

9.4.3 Formation aux outils de sécurité & sûreté

CYU est dotée de nombreux équipements et systèmes de sûreté et de sécurité. Les principaux systèmes de sécurité/sûreté concernés sont les suivants :

- Les Systèmes de Sécurité Incendie (SSI) ;
- Le système de contrôle d'accès et de détection d'intrusion ;
- Le système de vidéosurveillance ;
- Le système d'interphonie ;
- La main courante électronique ;
- La GMAO (AGESS) ;
- Le contrôleur de ronde (CARONDE).

Les formations seront dispensées en interne par CYU et/ou par le titulaire du marché.

Le titulaire quant à lui prend en charge dans son forfait le temps de présence complémentaire de ses personnels à ces formations initiales incluses dans le temps alloué aux formations de

terrain.

Autant de fois que de besoin ou en cas de prise de fonction d'un nouvel agent, les compléments de formation, formations supplémentaires ou périodiques, seront pris en charge en totalité par le titulaire dans le cadre de son forfait.

10 EQUIPEMENTS DU TITULAIRE

10.1 Solution prise de poste

Le titulaire aura présenté dans son offre une solution de prise de poste afin de garantir la continuité de service en cas d'absence d'un agent. En parallèle, une prise de service et fin de service devra aussi être effectué par l'ensemble des agents des deux lots au poste de télésurveillance des chênes (01.34.25.67.89).

10.2 Vêtements de travail

10.2.1 Généralités

Les tenues du personnel affecté à l'exécution de la prestation seront à la charge du titulaire. Elles seront entretenues régulièrement. Elles seront identiques pour l'ensemble des agents effectuant la même prestation.

Sur la base de propositions faites par le titulaire, les tenues seront choisies en concertation avec CYU. Sur un plan pratique, elles devront être adaptées aux saisons et permettre une grande liberté de mouvement.

Le titulaire s'engage :

- À fournir des uniformes à son personnel en poste, et ce entièrement à ses frais ;
- À s'assurer que le personnel en service porte un uniforme avec un badge d'identification ;
- À s'assurer que les uniformes fournis soient portés et entretenus de manière appropriée (changement d'un jour sur l'autre).

10.2.2 Tenues du personnel de surveillance et opérateur PCS

Chaque personnel de surveillance et opérateur PCS sera doté d'un uniforme identique (tenue type agent SSIAP) dont la fourniture et l'entretien approprié sont à la charge du titulaire.

Pour la tenue d'intervention une veste d'intervention pour incendie et un ceinturon incendie avec bandes rétro réfléchissantes comprenant :

- 1 porte gants et tricoises ;
- 1 porte lampe ;
- 1 tricoises ;
- 1 paire de gants ;
- 1 lampe type Mag-lite ou équivalent.

10.2.3 Tenues du personnel d'hôtesse / hôte d'accueil

Chaque personnel devra être doté d'un uniforme **différencié** de celui des agents de surveillance et opérateur du PCS, dont la fourniture et l'entretien approprié sont à la charge du titulaire, le titulaire devra dans son offre proposer la ou les tenues adéquates à cette fonction.

10.2.4 Tenues d'agent de renfort ponctuel sécurité sûreté ; de surveillance pour des manifestations événementielles et l'équipe Cynophile.

Chaque personnel devra être doté d'un uniforme **différencié** de celui des agents de surveillance et opérateur du PCS, dont la fourniture et l'entretien approprié sont à la charge du titulaire, le titulaire devra dans son offre proposer la ou les tenues adéquates à cette fonction.

11 CONTROLE DES PRESTATIONS

11.1 Généralités

Les représentants de CYU procèdent aux opérations de vérification qu'ils estiment nécessaires.

Le titulaire communique aux représentants de CYU tous les documents que celui-ci estime nécessaires.

La présence du responsable de client ou le responsable de site peut être demandée lors des opérations de vérification.

11.2 Obligations du titulaire

Le titulaire s'engage :

- A fournir les prestations demandées dans le cadre du marché.
- A respecter les obligations de moyens dans le cadre du marché.
- À respecter les délais de réaction et de traitement dans le cadre du marché.
- À renseigner les mains courantes (Prise de service et fin de service au Poste principal des Chênes par téléphone (Loge ou PCS) lors de prestation particulière) ;
- À élaborer, au moyen d'un logiciel et à fournir à ses frais par ces mêmes moyens, des plannings mensuels ainsi que les tableaux journaliers de présence correspondant aux heures prestées pour le personnel en fonction à CYU ;
- À formuler des propositions d'actualisation et de mise à niveau du système de consignes et procédures établi pour CYU ;
- À mettre en place une gestion des déclarations d'incidents (déclaration, suivi et clôture) ;
- À faire établir par le gestionnaire du contrat (responsable client) la synthèse

mensuelle et un bilan annuel d'activité dont le contenu sera défini par CYU : Nombre d'appels astreinte, statistiques sur la gestion des badges et des clés (remise et restitution, inventaire stock, etc.), le suivi administratif (tableau de bord, planning, rondes, gestion des rapports et incidents, etc.), ouverture de bureaux, délivrance de badges temporaires, etc. ;

- À communiquer par les moyens informatiques tous les documents, rapports, etc. pour qu'ils puissent être exploités par les représentants de CYU ;
- À assurer un contrôle régulier du personnel en service, surtout la nuit et pendant les week-ends, par des contrôleurs qui seront inscrits, dès leur arrivée et au moment du départ, dans un registre déposé aux entrées des différents bâtiments. Pour chaque jour ouvrable, un rapport détaillé sera établi par les contrôleurs, relatant toutes les observations et défaillances constatées lors de l'inspection. Ce rapport devra être soumis aux responsables de CYU au plus tard le jour ouvrable suivant celui de la constatation.

Le titulaire effectuera ces plannings, rapports, etc. sous format informatique.

11.3 Délais d'intervention (lot n°1)

11.3.1 Définitions

L'événement majeur se caractérise de l'événement mineur par son impact important et les dysfonctionnements engendrés sur l'exploitation des sites CYU. Tout événement majeur est de nature à remettre en cause la sécurité ou la sûreté globale du site.

A titre d'exemple et sans prétention d'être exhaustif, les événements considérés comme majeurs sont les suivants :

- **Événement Majeur de Sécurité nécessitant l'intervention de Pompiers**
 - Feu non maîtrisable par l'agent en ronde ou ayant fait la levée de doute ;
 - Personne gravement blessée et/ou inconsciente ;
 - Inondation en zone technique ;
 - ...
- **Événement Majeur de Sûreté nécessitant l'intervention de la Police**
 - Vol dans les locaux (bureaux, laboratoires) ;
 - Personne ou groupe menaçant, violent et récalcitrant (interne ou externe aux locaux) ;
 - Intrusion ;
 - ...
- **Événement Majeur Technique nécessitant l'intervention de Mainteneurs**
 - Système de Sécurité Incendie en dérangement ;
 - Verrouillage des issues de secours impossible ;
 - Désenfumage hors service ;
 - Système de Contrôle d'accès et/ou de vidéosurveillance en dérangement ;

- Chauffage et/ou Climatisation défectueux ;
- Fuite importante de canalisation ;
- Panne sur la distribution électrique des équipements de sécurité et sûreté ;
- Température anormalement élevée ou présence d'eau en salle informatique ;
- ...

11.3.2 En dehors des heures de jours ouvrés

Le poste de télésurveillance est situé sur le site des Chênes, l'ensemble des alarmes des autres sites de CYU sont dirigées vers ce site.

Dès réception de l'alarme, l'opérateur de télésurveillance SSIAP 2 effectue une demande d'intervention.

Le titulaire s'engage à respecter les délais maximaux d'intervention indiqués ci-dessous dans le respect des consignes associées.

Toute typologie d'exploitation confondue			
Type d'intervention		Catégorie d'évènement	Délai de réaction <i>A compter du constat ou de la signalisation</i>
Levée de doute	Sécurité	Potentiellement Majeur	25 minutes pour les sites situés dans l'agglomération de Cergy 45 mn pour les sites situés en dehors de l'agglomération de Cergy
		Mineur	60 minutes
	Sûreté	Potentiellement Majeur	25 minutes pour les sites situés dans l'agglomération de Cergy 45 mn pour les sites situés en dehors de l'agglomération de Cergy
		Mineur	60 minutes
	Technique	Potentiellement Majeur	25 minutes pour les sites situés dans l'agglomération de Cergy 45 mn pour les sites situés en dehors de l'agglomération de Cergy + Appeler l'astreinte technique
		Mineur	Appeler l'astreinte technique

Le titulaire aura pu proposer dans son offre une optimisation des délais. Celle-ci sera rendue contractuelle à la notification du marché.

11.4 Suivi de la prestation

Le titulaire doit se soumettre à l'organisation de suivi de la prestation que CYU mettra en place.

11.4.1 Réunions

11.4.1.1 Mise en place du marché (3 premiers mois)

Il est prévu une réunion par mois composée des représentants de CYU et des personnels opérationnels du titulaire (responsable client, chef d'équipe) lors des 3 premiers mois.

Dans ce cadre, le titulaire met en place et tient à jour l'ensemble des documents contractuels énoncés dans le marché. Il diffuse systématiquement aux représentants de CYU, et sans que celui-ci soit tenu de lui en faire la demande, tous les documents périodiques de suivi qui sont à sa charge. Ces documents servent de support aux réunions pendant lesquelles ils sont analysés et commentés.

Les cahiers, registres et autres documents sont fournis par le titulaire.

Les comptes-rendus des réunions mensuelles sont réalisés et diffusés par le titulaire sous un délai maximum de quatre jours ouvrés. Faute de remarque formulée sous quatre jours ouvrés après diffusion, ces derniers seront considérés comme acceptés sans réserve.

11.4.1.2 A l'issue des 3 premiers mois

Réunions trimestrielles

Il est prévu une réunion par trimestre composée des représentants de CYU et des représentants du titulaire (responsable client, chef de site). Elles peuvent être complétées à la demande d'une des parties par des réunions complémentaires dont l'ordre du jour est fixé d'un commun accord.

Dans ce cadre, le titulaire met en place et tient à jour l'ensemble des documents contractuels énoncés dans le marché. Il diffuse systématiquement aux représentants de CYU, et sans que celui-ci soit tenu de lui en faire la demande, tous les documents périodiques de suivi qui sont à sa charge. Ces documents servent de support aux réunions pendant lesquelles ils sont analysés et commentés.

Les comptes-rendus des réunions trimestrielles sont réalisés et diffusés par le titulaire sous un délai maximum de quatre jours ouvrés. Faute de remarque formulée sous quatre jours ouvrés après diffusion, ces derniers seront considérés comme acceptés sans réserve.

Réunions hebdomadaires

Il est prévu une réunion hebdomadaire composée des représentants CYU et représentants du titulaire, afin de faire un point sur les différentes prestations ; facturation ; organisation.

Les comptes-rendus des réunions hebdomadaires sont réalisés et diffusés par le titulaire sous un délai maximum de 2 jours ouvrés. Faute de remarque formulée sous quatre jours ouvrés après diffusion, ces derniers seront considérés comme acceptés sans réserve.

Rapports mensuels, trimestriels et annuels

Le titulaire établit chaque mois :

- le bilan des interventions réalisées ;
- le récapitulatif des retards éventuels et les mesures prises pour y remédier ;
- La synthèse des appels d'astreinte ;
- Le nombre, la nature et la durée des incidents ainsi que leur état en fin de mois ;
- Les dispositions correctives prises en conséquence ;
- Et tout élément significatif relatif aux prestations réalisées dans le mois écoulé.

Ce document devra également comporter des propositions visant à améliorer la qualité des prestations. Un bilan trimestriel doit être réalisé par le titulaire.

Le contenu sera défini ultérieurement par CYU. Le 4^{ème} bilan trimestriel tiendra lieu de rapport annuel.

12 ANNEXES

Annexe 1 : Plannings de fermeture

Annexe 2 : Liste anonymisée du personnel du titulaire en place pour le lot n°01.