



Accord-cadre n° 2026-04

Objet du marché

**PRESTATIONS DE GARDIENNAGE ET DE TELESURVEILLANCE POUR
LE COMPTE DE LA CAF DU GARD**

**CAHIER DES CLAUSES TECHNIQUES PARTICULIERES
(CCTP)**

POUVOIR ADJUDICATEUR :

Caisse d'Allocations Familiales du Gard
321 rue Maurice Schumann
30922 NIMES cedex 9

Table des matières

ARTICLE 1 – GENERALITES	3
1.1 - Objet	3
1.2 - Périmètre d'intervention	3
ARTICLE 2 – CONTENU DES PRESTATIONS	4
2.1 - MISSIONS DES AGENTS DE SECURITE	4
2.1.2 Missions de l'agent SSIAP 1	4
2.1.3 Missions de l'agent de prévention et de sécurité (APS)	7
2.2 - MISSIONS DE LA TELESURVEILLANCE	8
2.2.1 Contrôle des mises en services et hors services des systèmes de détection	8
2.2.2 Contrôle à distance de la transmission	8
2.2.3 Réception et traitement des alarmes	8
2.2.4 Interventions sur le déclenchement d'alarme	8
ARTICLE 3 – MODALITES D'EXECUTION DES PRESTATIONS	10
3.1 - GARDIENNAGE ET SURVEILLANCE	10
3.1.1 Siège social	10
3.1.2 Sites extérieurs	11
3.1.3 Ensemble des sites	11
3.1.3.1 Planning	11
3.1.3.2 Registres main courante	12
3.1.3.3 Mission particulière dans le cadre du plan Vigipirate	13
3.1.3.4 Autres missions	14
3.1.3.5 Consignes particulières en cas de sinistres	14
3.1.3.6 Profils des agents de sécurité	14
3.1.3.7 Personnel d'encadrement	15
3.1.3.8 Contrôle d'exécution des prestations	16
3.1.3.9 Tenue des registres	16
3.1.3.10 Service minimal en cas d'absence des agents	17
3.1.3.11 Plan de prévention	17
3.1.3.12 Tenues des agents	18
3.1.3.13 Qualifications professionnelles des intervenants	20
3.1.3.14 Comportement du personnel du titulaire	20
3.2 - TELESURVEILLANCE	21
3.2.1 Télésurveillance au siège	21
3.2.2 Dans les centres extérieurs	22
3.2.2.1 Equipements	22
3.2.2.2 Mission	22
3.2.3 DISPOSITIONS D'ORDRE GENERAL CONCERNANT TOUS LES SITES	23
3.2.3.1 Dispositions techniques relatives à l'exploitation des installations de télétransmission	23
3.2.3.2 Consignes particulières	24
3.2.3.3 Contrôle du bon fonctionnement des équipements	24
3.2.3.4 Modification des dispositions relatives à la télésurveillance	24
ARTICLE 4 – OBLIGATIONS GENERALE DES MOYENS	24
ARTICLE 5 – DEVOIR DE CONSEIL ET D'INFORMATION	25
ARTICLE 6 – PERSONNES RESPONSABLES DE L'ORGANISME	25
ARTICLE 7 – PRESTATIONS COMPLEMENTAIRES	26

ARTICLE 1 – GENERALITES

1.1 - Objet

Le présent Cahier des Clauses Techniques Particulières (CCTP) a pour objet la définition des besoins en prestations de gardiennage et de télésurveillance pour la Caisse d'Allocations Familiales du Gard.

1.2 - Périmètre d'intervention

SITES	SURFACE UTILE	NATURE DES PRESTATIONS
NIMES		
Siège social 321, rue Maurice Schumann) (Inclus la maison de l'inclusion numérique : L@MIN)	9800 m ²	1 Gardien (qualification SSIAP1) 1 Agent de prévention et de sécurité (APS) Télésurveillance et interventions
ALES		
Antenne administrative et sociale (47, Bd Gambetta)	923 m ²	1 Agent de prévention et de sécurité (APS) Télésurveillance et interventions
BAGNOLS-SUR-CEZE		
Antenne administrative et sociale (Les Escanaux – 1, rue de Racine)	468 m ²	1 Agent de prévention et de sécurité (APS) Télésurveillance et interventions
BEAUCAIRE		
Antenne administrative et sociale (1145, Chemin clapas de Cornut)	400 m ²	1 Agent de prévention et de sécurité (APS) Télésurveillance et interventions

Le périmètre et l'étendue des prestations peuvent être modifiés à tout moment sans que le titulaire ne puisse faire aucune réclamation.

ARTICLE 2 – CONTENU DES PRESTATIONS

2.1 - MISSIONS DES AGENTS DE SECURITE

2.1.2 Missions de l'agent SSIAP 1

1) Ouverture et fermeture du siège (du lundi au vendredi)

Le matin :

L'ouverture des accès au siège et la désactivation de l'alarme intrusion.

Le titulaire assure l'ouverture des trois portails extérieurs (accès voitures du personnel de la Caf, accès voitures visiteurs/allocataires, accès piétons visiteurs).

Les locaux de l'espace l'@MIN sont exclus de cette mission d'ouverture.

Ces issues ainsi que toutes les sorties du bâtiment devront rester ouvertes jusqu'à 19h 30 du lundi au vendredi sauf jours fériés. Y compris les accès dans les locaux de l'@MIN.

Le gardien, avant 7h45, relève le contenu des boîtes aux lettres extérieures. Il tient ce courrier à disposition dans la loge.

Le gardien prend sa fonction à 7h chaque matin du lundi au vendredi. Il doit permettre l'accès du personnel à partir de 7h 15 ces mêmes jours.

Le soir :

Avant la mise sous alarme et la fermeture des locaux, le gardien réalise une ronde de vérification dans l'ensemble du site intérieur et extérieur pour s'assurer de la complète fermeture de tous les accès, ainsi que de l'absence d'anomalies dont les locaux de l'espace l'@MIN. La ronde de vérification s'effectue entre 18h 30 et 20h.

La ronde intérieure comprend :

- **Vérification de la fermeture des fenêtres,**
- **Vérification de la fermeture des portes extérieures,**
- **Vérification de la fermeture à clé de la cafétéria,**
- **Vérifier qu'aucun agent ou personnel d'une entreprise extérieure n'est présent sur le site,**
- **Vérification de l'extinction des locaux,**
- **Vérification de la fermeture des robinets.**

La ronde extérieure comprend :

Tous les soirs, le gardien sera chargé de vérifier les extérieurs en effectuant un tour complet du bâtiment, y compris le parvis.

Par ailleurs, il assure la fermeture des trois portails extérieurs (accès voitures du personnel de la Caf, accès voitures visiteurs, accès piétons visiteurs) et s'assure de la

bonne fermeture des portails y compris le portillon du personnel situé route de Saint Gilles.

Ainsi que la fermeture du site après activation de l'alarme intrusion.

Le site doit être fermé et sous alarme à 20h.

Avant de quitter le site, il aura pris soin de contacter la télésurveillance pour s'assurer que le signal de mise en fonction a bien été reçu.

2) Gestion et régulation des visiteurs

Cette mission ne concerne pas le flux d'allocataires accédant aux locaux d'accueil.

Accès barrière entrée du personnel

Le gardien reçoit les appels des visiophones disposés à cet accès. Après identification des visiteurs (Partenaires, livreurs, entreprises, exceptionnellement agents de la Caf...) il ouvre la barrière depuis la loge pour autoriser l'accès. Il informe le service ou la personne de la Caf du Gard (ou du conseil départemental) de l'arrivée du visiteur ou du partenaire.

En cas de doute il invite le visiteur à ressortir et se rendre à la loge après s'être garé dans le parking des allocataires et visiteurs.

Accès livraisons

Quai de débarquement locaux annexes :

A réception d'un appel depuis le visiophone situé sur le quai de livraisons, le gardien identifie l'interlocuteur et prévient le personnel de la Caf du Gard concerné par la livraison.

En cas de doute il informe un responsable de l'organisme de la présence dans l'enceinte du site d'un visiteur non autorisé.

Porte accès livraison piétonne :

A réception d'un appel émis depuis le visiophone situé à la porte d'accès livraisons piétonne, le gardien identifie l'interlocuteur et prévient, si besoin, le personnel de la Caf du Gard concerné par la livraison.

En cas de doute il informe un responsable de la CAF de la présence dans l'enceinte du site d'un visiteur non autorisé.

Il a également la charge de la réception des colis, des sauvegardes des plis des marchés publics selon consignes données par l'organisme.

Accès visiteurs, partenaires via locaux d'accueil (autres que allocataires) :

Les personnes ayant un rendez-vous, ou désireuses de rencontrer des membres du personnel de la Caf du Gard se présentant à l'accueil, doivent se faire connaître au gardien situé à la loge.

Le Gardien identifie le visiteur :

S'il a un rendez-vous :

Il prévient le service ou personnel de la Caf concerné, lui remet un badge visiteur et lui demande d'attendre dans l'espace dédié qu'on vienne le chercher.

S'il n'a pas rendez-vous :

Il lui demande l'objet et la raison de sa visite. S'il juge la demande légitime, il contacte le service ou la personne de la Caf concernée qui acceptera ou non de recevoir le visiteur. La procédure mentionnée ci-dessus est alors à appliquer.

En cas de refus de recevoir le visiteur ou de motif de visite jugé non légitime, le gardien invite le visiteur à se retirer.

3) Veille des dispositifs vidéo au siège et aux sites extérieurs

Astreint en permanence en loge, le gardien assure une veille sur les retours vidéo des différents sites de la Caf du Gard. En cas de constatation d'anomalie(s) ou de remontée d'alarme, il alerte le responsable de la Caf désigné.

4) Missions Sécurité incendie

A ce titre il doit revêtir lors de sa mission de gardien la tenue associée à cette fonction permettant son identification immédiate comme agent de sécurité incendie.

Il veille à la bonne mise en fonction des systèmes de sécurité incendie (SSI) notamment par la remontée de signalement de défaut. Il transmet sans délai aux responsables sécurité de la Caf toute anomalie signalée par la centrale SSI.

A l'occasion de ses rondes de fermeture, il s'assure de visu du bon état de fonctionnement des équipements (Portes UGIS, déclencheurs manuels en état, extincteurs en place, ...).

Il participe aux opérations d'évacuation des locaux (exercices ou alertes réelles).

Dans la mesure du possible, il procède à une levée de doute en cas de déclenchement d'alarme incendie (si le point de départ de l'alerte est rapidement accessible)

Il prend part à l'évacuation du public, et il est le référent des équipes d'évacuation. Les responsables d'évacuation des divers secteurs du site le contactent en fin d'évacuation pour centraliser les informations. Le responsable de la sécurité présent prend la décision de réintégrer les locaux ou non après échange avec le gardien SSIAP1.

Il assiste les services de secours (Pompiers, Samu, police...) lors de leurs interventions en leur facilitant l'accès aux lieux de sinistre ou de secours.

En cas de besoin, le gardien peut prêter assistance à son ou ses collègues, agents de sécurité et filtrage en charge de la régulation de l'accueil des allocataires.

5) **Tenue du registre main courante**

Le gardien renseigne un registre main courante **sous forme électronique** dans lequel il compile tous les faits et événements relatifs à leur mission.

Le contenu de ce registre est détaillé aux articles 3.1.3.2 et 3.1.3.9 du présent CCTP.

2.1.3 Missions de l'agent de prévention et de sécurité (APS)

Les missions de l'Agent de prévention et de sécurité (APS) sont les suivantes :

- Assure l'ouverture et la fermeture de la porte d'entrée dans le hall du public et gère le départ des derniers allocataires (interdire simultanément l'entrée du public après l'heure de fermeture),
- Filtre et oriente les allocataires et les visiteurs,
- Exerce un contrôle visuel des sacs des visiteurs dès l'entrée dans les locaux,
- Assure la vigilance à l'intérieur des locaux d'accueil et à leurs abords afin de prévenir les incivilités,
- Repère les potentielles personnes conflictuelles et assure des interventions de médiation dans les conflits affectant l'accueil du public,
- En cas d'agressivité, il doit juger de l'opportunité ou non d'intervenir ou de se montrer,
- Dans le cas d'agressions effectives, il informe immédiatement le responsable d'accueil,
- Assure une assistance opérationnelle aux évacuations lors des exercices alarme incendie, sûreté et lors des alertes et évacuations réelles,
- Doit faire respecter sans faiblesse les consignes telles que l'interdiction de téléphoner, d'entrer avec des animaux, de fumer ou de laisser des enfants sans surveillance,
- Doit être vu et occuper en permanence la totalité des espaces d'accueil avec discrétion vis à vis des techniciens d'accueil comme des visiteurs.

Les visiteurs s'adressent directement aux agents de prévention et de sécurité pour des renseignements d'ordre formel.

Dans ce cas, ces derniers peuvent alors indiquer des consignes pratiques :

- Par exemple, demander aux allocataires à préparer leurs documents, le n° d'allocataire et code confidentiel ou pièce d'identité » ;
- L'assistance aux visiteurs sur le fonctionnement du site internet CAF.fr. Toutefois l'APS ne doit pas se substituer à l'allocataire pour la saisie de données. La Caf assure la formation minimale nécessaire auprès des agents concernés ;
- Donner des renseignements d'ordre générique (de l'ordre de ce qui est noté dans les imprimés officiels de la Caf).

Les allocataires doivent percevoir les agents de prévention et de sécurité comme des assistants opérationnels dans leur visite à l'accueil. Ils doivent se sentir considérés individuellement.

2.2 - MISSIONS DE LA TELESURVEILLANCE

IMPORTANT : La télésurveillance est un service fourni sous la responsabilité contractuelle du titulaire du marché. Le télésurveilleur n'est pas en relation directe avec la Caf du Gard. Son seul interlocuteur est le prestataire de gardiennage et de sécurité.

2.2.1 Contrôle des mises en services et hors services des systèmes de détection

Le télésurveilleur reçoit les signalements de mise en service (MES) et de mise hors service (MHS) des dispositifs d'alarme intrusion des sites de la Caf du Gard. En fonction des calendriers et des horaires en sa possession il signale à la société de gardiennage les défauts MES ou MHS.

2.2.2 Contrôle à distance de la transmission

Cette opération concerne les points surveillés dotés d'une voie de test. Elle consiste à vérifier le bon état de fonctionnement du transmetteur et de la liaison (téléphonique, IP, ...) entre les points surveillés et le poste central de sécurité. Ce test périodique aura une fréquence minimale de 12h.

2.2.3 Réception et traitement des alarmes

Ces opérations de réception et du traitement des alarmes comprennent :

- L'enregistrement de la nature, de la date et de l'heure de l'alarme,
- La vérification du bien-fondé des alarmes par levée de doute par tous moyens humains ou techniques complémentaires,
- L'application des consignes particulières,
- Le rapport détaillé des interventions et constatations effectuées, la remise en veille des dispositifs d'alarme.

La nature des alarmes à traiter :

- Alarmes intrusion,
- Alarme incendie,
- Alarme sureté,
- Alarmes techniques,
- Autotest.

2.2.4 Interventions sur le déclenchement d'alarme

De manière générale, en cas de survenance d'évènements tels que les incendies, les inondations, les agressions éventuelles, les tentatives d'effraction, les accidents de personnes et les incidents graves dans les locaux ou les installations et en cas d'éventuels signalements de ces incidents par les centrales d'alarmes, le gardien aura pour mission d'alerter :

- En premier lieu, les responsables de l'organisme suivant les modalités qui feront l'objet de consignes particulières élaborées en commun entre le titulaire et les responsables de la Caf du Gard et, éventuellement, les services officiels de sécurité ;
- Le cas échéant, les services de sécurité publique (pompiers, police) si l'ordre lui en est donné ou en l'absence du personnel de l'organisme.

Une procédure de gardiennage et télésurveillance devra être définie conjointement entre le titulaire et la CAF dans laquelle sera décrite :

- La relation et le circuit de communication entre les parties prenantes ;
- Pour chaque situation le rôle et les actions des acteurs.

Néanmoins de manière générale en cas de déclenchement d'une alarme et notamment en horaire non ouvré, sur appel du télésurveilleur :

- Le prestataire envoie sur le site une équipe d'intervention dans les vingt (20) minutes qui suivent le message d'alerte ;
- Dès son arrivée, l'intervenant procède à une inspection méthodique de l'extérieur et de l'intérieur des locaux ;
- Il procède le cas échéant à la remise en service des installations de détection intrusion, au réarmement de l'alimentation électrique, aux manœuvres nécessaires à la mise en sécurité du site ;
- En cas d'impossibilité de remettre en service l'installation de détection d'intrusion entre 21 heures et 9 heures, le titulaire, en fonction de la vulnérabilité du site, prendra les mesures qui seront définies dans la procédure évoquée plus haut ;
- En cas d'effraction ou d'incident constaté, l'agent de sécurité alerte les services de sécurité publique (pompiers, police) ainsi que les responsables de la CAF et assure la sécurisation et la surveillance du site jusqu'à l'arrivée de ces derniers.

En aucun cas, une mesure conservatoire pour un agent de sécurité ne devra dépasser douze heures (week-end par exemple), l'agent de sécurité devra dès neuf heures (9h) chercher à contacter un responsable de l'organisme qui lui indiquera les dispositions à prendre.

Le forfait comprendra :

- **une intervention gratuite par mois et par site (première intervention non facturée).**
- **2 heures de surveillance potentielle par intervention.**

La procédure de gardiennage et télésurveillance anonymisée établie lors du précédent marché est produite en annexe 2, étant précisé **qu'elle est fournie à titre non contractuel en l'état, et a pour objet de décrire les principes généraux des prestations de télésurveillance.**

Elle fera l'objet d'une mise au point technique avec le titulaire retenu au démarrage du marché.

La version finalisée, validée par l'organisme et le titulaire, sera intégrée aux pièces contractuelles et deviendra contractuelle pour l'exécution de l'accord-cadre, sans remise en cause des conditions financières ni du périmètre du marché.

ARTICLE 3 – MODALITES D'EXECUTION DES PRESTATIONS

Les modalités d'exécution des prestations découleront des principaux textes légaux français réglementant les activités de gardiennage et de télésurveillance.

3.1 - GARDIENNAGE ET SURVEILLANCE

3.1.1 Siège social

L'agent SSIAP 1 affecté aux missions de gardiennage et l'agent de prévention et de sécurité constitueront une équipe dont chaque membre pourra indifféremment être affecté à l'une ou l'autre des fonctions selon le calendrier préétabli mensuellement.

- Horaires des missions au siège social :

AGENT	HORAIRES
GARDIEN SSIAP 1	Du lundi au vendredi de 07h00 à 20h00
AGENT DE PREVENTION ET DE SECURITE	Du lundi au vendredi de 08h15 à 12h00 et de 12h30 à 16h30 (jusqu'au départ du dernier allocataire).

Le gardien assure une présence permanente ininterrompue en loge durant toute la plage horaire de 7h45 à 18h30.

L'agent de prévention et de sécurité est présent dans les locaux d'accueil et ses abords immédiats. Une organisation spécifique peut être envisagée à l'occasion des événements ou contexte particulier (plan Vigipirate et/ou covid 19...).

Le titulaire assure l'ouverture et la fermeture de la porte d'entrée dans le hall du public et gère le départ des derniers allocataires (interdire simultanément l'entrée du public après l'heure de fermeture).

- Equipements de la loge

La loge est équipée :

- D'une centrale de surveillance anti-intrusion : des détecteurs volumétriques placés dans les circulations à tous les étages et dans les locaux facilement accessibles, des contacts magnétiques sur les portes du rez-de-chaussée et les issues de secours permettant de constater une présence anormale, lors de la mise en service de la télésurveillance ;
- D'une centrale de surveillance et de commande qui concerne les installations techniques électriques suivantes : monte-charge et ascenseurs, VMC, chaufferie, eau glacée, centrales air conditionné, air général, onduleur ;

- D'une centrale d'alarme pour la sécurité incendie ;
- D'une centrale d'alarme générale d'évacuation du bâtiment ;
- D'une centrale d'alerte sûreté (PPMS) ;
- Des écrans de retour des vidéosurveillances de tous les sites de la Caf du Gard équipés de ces dispositifs.

Le gardien dispose d'une installation téléphonique mais n'a pas pour mission de faire transiter les communications téléphoniques.

3.1.2 Sites extérieurs

Il n'y a pas de gardiens sur les sites extérieurs de la Caf du Gard. Seuls les agents de sécurité et de prévention (ASP) sont présents à l'accueil.

- Horaires des missions sur les sites extérieurs :

SITE	HORAIRES
ANTENNE D'ALES	Du lundi au jeudi de 8h30 à 12h15 et de 13h30 à 16h Le vendredi de 08h30 à 12h15 L'ASP reste jusqu'au départ du dernier allocataire.
ANTENNE BAGNOLS-SUR-CEZE	Du lundi au jeudi de 8h30 à 12h15 et de 13h30 à 16h Le vendredi de 08h30 à 12h15 L'ASP reste jusqu'au départ du dernier allocataire.
ANTENNE BEAUCAIRE	Le mardi de 13h30 à 16h. Du mercredi au jeudi de 8h30 à 12h15 et de 13h30 à 16h. Le vendredi de 8h30 à 12h15. L'ASP reste jusqu'au départ du dernier allocataire.

3.1.3 Ensemble des sites

3.1.3.1 Planning

Le titulaire fournit un planning mensuel nominatif du personnel prévu sur chaque site au plus tard le 2eme jour du mois N.

Ce planning devra être transmis par courriel au service Ressources financières et Aide au Pilotage (RFAP) et au responsable sûreté de la Caf du Gard.

Dans le cas où le planning est modifié en cours du mois N+1, le titulaire joindra le planning rectifié à la facture correspondante.

3.1.3.2 Registres main courante

1) Principe général :

Le titulaire met obligatoirement en œuvre un registre de main courante **sous forme électronique** pour l'ensemble des prestations de gardiennage et de télésurveillance réalisées pour la Caf du Gard.

Ce registre constitue un outil de traçabilité, de continuité du service et de suivi des prestations, permettant d'assurer une information fiable et chronologique des faits, événements et consignes liés à l'exécution du marché.

2) Contenu de la main courante électronique :

La main courante électronique permet notamment de consigner, de manière horodatée et non exhaustive :

- L'identification des agents de sécurité en poste et leurs horaires de prise et de fin de service ;
- Les mouvements et visites significatifs (nom et qualité lorsque nécessaire à la sécurité du site) ;
- Les incidents, anomalies, alarmes, levées de doute et événements particuliers ;
- Les consignes permanentes et ponctuelles transmises par l'organisme ;
- Les interventions réalisées, leurs motifs et leurs suites ;
- Toute information utile à la continuité et à la qualité du service.

Les informations consignées doivent être claires, factuelles et directement liées à l'exécution des prestations.

3) Exigences fonctionnelles minimales :

Le registre de main courante électronique doit :

- Être opérationnel sur les sites concernés ;
- Permettre la consultation des informations sur site par les agents en poste ;
- Assurer la continuité d'information entre les agents successifs ;
- Permettre l'extraction ou la consultation des données en cas de contrôle par l'organisme ;
- Garantir l'intégrité, la traçabilité et la conservation des informations.

Le titulaire est libre du choix de la solution technique, du logiciel ou de l'outil utilisé, sous réserve du respect des présentes exigences fonctionnelles et des obligations réglementaires.

4) Protection des données et confidentialité :

Les informations consignées dans la main courante électronique sont traitées dans le respect de la réglementation applicable en matière de protection des données à caractère personnel.

Le titulaire veille à ce que :

- Les accès au registre soient limités aux personnes autorisées ;
- Les données soient strictement limitées à ce qui est nécessaire à l'exécution des prestations ;
- La rédaction des signalements ne fasse pas l'objet de commentaires inappropriés au sens de la loi Informatique et Libertés (pas de références à la religion, l'origine, la santé, ou de propos insultants...).
- Les informations consignées fassent l'objet de mesures de sécurité appropriées.

5) Modalités de contrôle :

L'organisme peut, à tout moment, consulter la main courante électronique dans le cadre du contrôle de la bonne exécution des prestations, sans que cela ne constitue une immixtion dans l'organisation interne du titulaire.

6) Disposition en cas d'indisponibilité temporaire

En cas d'indisponibilité technique ponctuelle et avérée de la solution électronique, le titulaire met en œuvre **sans délai** un support de consignation alternatif à titre transitoire, permettant d'assurer la continuité de la traçabilité, jusqu'au rétablissement du registre électronique.

3.1.3.3 Mission particulière dans le cadre du plan Vigipirate

Les agents devront appliquer les mesures ou les instructions préfectorales dans le cadre des plans Vigipirate ou autre dispositions exceptionnelles de sûreté.

La mise en œuvre des consignes édictées par les pouvoirs publics se fait seulement sur demande expresse du directeur de la Caf du Gard. Il peut s'agir de :

- Fouille de l'ensemble des locaux en début et en fin de vacation et en particulier de tous les locaux accessibles au public ;
- Inspection visuelle de tout colis, sac, cabas, etc... à l'entrée : consigne à appliquer avec tact et fermeté ;
- Repérage de tout colis, paquet, sac, mallette ou autres abandonnés dans les locaux. En cas de détection d'objets suspects, un périmètre de sécurité devra être mis en place. Il faudra veiller à la sécurité des personnes et informer si nécessaire le responsable de l'organisme ;
- Contrôle des abords et du parking.

La liste des missions n'est pas exhaustive. La Caf du Gard se réserve le droit de les adapter.

Ces missions complémentaires ne feront en aucun cas l'objet d'une revalorisation des prix unitaires.

3.1.3.4 Autres missions

- Ouverture des locaux pour des opérations de maintenance ou des travaux en dehors des jours et des heures d'ouverture de l'organisme ou initialement prévus au contrat :

Cette prestation sera rétribuée à l'intervention et en fonction du temps éventuellement passé sur site.

Elle fera l'objet d'une planification et d'un bon de commande dans la mesure du possible mais l'entreprise devra pouvoir intervenir sur simple demande en cas d'urgence.

- En cas de défaillance du système de surveillance ou de télétransmission, il pourra être demandé une mise en place des rondes de surveillance :

Le nombre de ces rondes sera déterminé par l'organisme. Elles consistent en l'examen des abords et des issues de l'immeuble afin de déterminer d'éventuelles effractions ou tentatives d'effraction.

Ces prestations, feront l'objet d'un bon de commande émis par l'organisme.

3.1.3.5 Consignes particulières en cas de sinistres

Les consignes en cas d'incendie :

- prévenir les pompiers ;
- leur donner accès ;
- interdire l'accès du public aux ascenseurs ;
- informer la Direction ;
- participation à l'évacuation du public.

Accidents majeurs (alerte météo, inondations, risques chimiques ou nucléaires...) :

Se conformer au plan de mise en sûreté communiqué par l'Organisme.

3.1.3.6 Profils des agents de sécurité

Le titulaire met à disposition, pour l'exécution de la prestation, le personnel de son choix qui aura pour mission la surveillance de l'immeuble, conformément aux prescriptions mentionnées au présent document.

La qualification SSIAP1 est demandée aux agents intervenant dans le cadre de la fonction service sécurité incendie et assistance à personnes.

Les agents répondent obligatoirement aux conditions minimales suivantes :

- Un agrément CNAPS en cours de validité, dont la preuve devra être fournie avant toute prise de poste. **Le titulaire devra également justifier du renouvellement de cet agrément tous les six (6) mois, par la transmission systématique des justificatifs actualisés ;**
- Un certificat de Sauveteur Secouriste du Travail (SST) valide, conformément aux exigences réglementaires en vigueur. Le titulaire devra veiller au maintien à jour de cette certification ;
- Agent de sécurité confirmé – coefficient 130 ;
- Homme/femme ;
- Bonne forme physique (station debout fréquente), écoute, calme, adaptabilité, courtoisie, fermeté, sens de l'observation et de l'analyse ;
- Bonne élocution en langue française et capacité de rédaction.

Au même titre que les agents de la CAF, les agents du titulaire du marché, sont soumis à la confidentialité et au secret professionnel, avec en plus un devoir de discrétion.

L'organisme aura, cependant, la possibilité de refuser les agents jugés indésirables pour non- respect des obligations ou ne donnant pas satisfaction et dont l'activité ou le comportement serait incompatible avec celle des services **sans que cela ne puisse donner lieu à une quelconque compensation financière.**

Dans ce cas, le titulaire devra effectuer le remplacement de la personne récusée en continuité de service.

3.1.3.7 Personnel d'encadrement

Le titulaire s'assure que l'exécution des prestations est conforme aux dispositions générales de l'accord-cadre et plus particulièrement aux dispositions du présent CCTP.

Le titulaire désigne un référent qui sera dédié à la réalisation et au suivi des prestations prévues à l'accord-cadre.

Le titulaire devra aviser immédiatement la Caf du Gard, par courrier ou courriel avec accusé de réception, si le référent n'est plus en mesure d'assurer sa mission.

Il devra alors proposer un remplaçant dans un délai de huit jours calendaires à compter de cette information.

La personne remplaçante devra avoir une expérience et des compétences équivalentes. Elle est considérée comme acceptée si l'Organisme ne la récusé pas dans un délai de quinze jours calendaires à compter de la réception de la proposition du remplaçant.

3.1.3.8 Contrôle d'exécution des prestations

Il est obligatoire que les agents du titulaire aient à leur disposition **un classeur des procédures et consignes de sûreté**. Le responsable de l'encadrement et de la discipline devra s'assurer que les agents les connaissent parfaitement et qu'ils pourront agir par réflexe sans se poser de questions au moment d'une situation non conforme. Pour ce faire, les agents devront répondre à un questionnaire au minimum 2 fois par an afin de maintenir la vigilance et l'implication dans la réalisation de la prestation de sécurité. La preuve sera à apporter à la Caf du Gard sur la réalisation de ce questionnaire.

3.1.3.9 Tenue des registres

Des registres main courante récapitulant les événements de la journée par ordre chronologique devront être tenus par les agents en poste sur les différents sites.

Le titulaire devra faire figurer sur ces registres (liste non exhaustive) :

- Les horaires de prise et fin de service de chaque agent avec son nom et sa signature ;
- Etat des lieux succinct à la prise et à la fin de service ;
- Nom et qualité des visiteurs et horaires d'arrivée et de départ ;
- Incidents et événements significatifs ;
- Description de tous les principaux événements conformes et non-conformes de la journée. Les situations non-conformes doivent être détaillées de manière chronologique ;
- Consignes ponctuelles transmises par l'organisme.

Des cahiers d'enregistrement (fournis par la Caf) des visiteurs, des fournisseurs et des techniciens de maintenance seront également tenus par les gardiens qui devront enregistrer les données suivantes :

- Nom et qualité de la personne reçue ;
- Société qu'elle représente (demander si nécessaire une carte professionnelle) ;
- Date et heure d'arrivée et de départ ;
- Interlocuteur à la Caisse d'Allocations Familiales du Gard (inviter cette personne ou sa secrétaire à venir accueillir le visiteur puis à le raccompagner).

L'organisme pourra, à tout moment, demander les éléments justificatifs d'identification des agents, notamment par la production de la partie du bulletin de paie comportant les mentions suivantes :

- Nom, prénom
- Domicile
- Convention collective de rattachement
- Qualification
- Coefficient hiérarchique
- Entreprise
- Etablissement
- Adresse de l'établissement
- Numéro d'identification de l'établissement (SIRET ou autre)

En ce qui concerne la télésurveillance, le titulaire devra remettre à l'organisme un compte-rendu lors de chaque incident ou intervention nécessitée par le déclenchement d'une alarme.

Les bons d'intervention devront être signés par les intervenants à chaque intervention.

En ce qui concerne les rondes du siège, l'intervenant remplira systématiquement le registre de gardiennage : nom de l'intervenant, date et heure de passage, faits constatés et mesures prises.

Un suivi général sera assuré par l'organisme, qui fournira un rapport si nécessaire au titulaire sur les anomalies qui auraient pu être constatées.

3.1.3.10 Service minimal en cas d'absence des agents

En cas d'absence de son personnel, le titulaire sera tenu d'assurer la continuité des prestations définies dans le présent CCTP.

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

Les absences et/ou retards donnent lieu à application de pénalités telles que prévues au Cahier des clauses administratives particulières.

3.1.3.11 Plan de prévention

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

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

Le titulaire organise la visite d'inspection préalable avec le représentant de la Caf du Gard et rédigera, assisté de ce dernier, le plan de prévention.

Il indiquera de façon précise et détaillée :

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

Par ailleurs, dans le cas de prestations effectuées en milieu « Travaux », le Titulaire

doit fournir un plan particulier de sécurité et de protection de la santé (PPSPS) au coordonnateur en matière de sécurité et de protection de la santé (CSPS) de façon à être intégré au plan général de coordination (PGC) du site en travaux.

3.1.3.12 Tenues des agents

Les personnels affectés à l'exécution du présent marché devront porter, pendant toute la durée de leurs vacations, **une tenue réglementaire conforme à leur statut, à leurs missions et aux textes législatifs et réglementaires en vigueur.**

La tenue doit :

- Être propre, en bon état et adaptée aux missions confiées ;
- Permettre une identification immédiate du personnel par le public, les agents de l'établissement et les autorités compétentes ;
- Ne créer aucune confusion avec les uniformes des forces de sécurité publiques ou des services publics de secours.
- Le titulaire du marché est responsable de la conformité des tenues portées par ses agents et devra être en mesure de la justifier à tout moment.

Le personnel du titulaire devra obligatoirement disposer d'une tenue distincte selon qu'ils occupent la fonction de SSIAP ou celle d'ASP. Le port de la tenue par les agents est obligatoire sous peine d'application de pénalités.

La tenue des agents de Service de Sécurité Incendie et d'Assistance à Personnes (SSIAP)

La tenue des agents SSIAP devra être conforme aux exigences de l'arrêté du 2 mai 2005 modifié, relatif aux missions, à l'emploi et à la qualification du personnel des services de sécurité incendie des établissements recevant du public et des immeubles de grande hauteur, et notamment à son article 3.

Les agents SSIAP devront porter une tenue :

- Permettant une identification claire de leur fonction de sécurité incendie ;
- Adaptée aux missions de prévention, d'intervention et d'assistance à personnes ;
- Distincte des tenues des services publics de secours, notamment des sapeurs-pompiers. À ce titre :
 - Le bleu marine est interdit ;
 - Les tenues assimilables à une tenue de sapeur-pompier sont proscrites ;
 - La tenue ne constitue pas une tenue de feu et n'est pas assimilée aux équipements de protection des sapeurs-pompiers ;
 - La tenue devra comporter un marquage visible de la fonction exercée (ex. "SSIAP", "sécurité incendie"), sans ambiguïté sur le statut privé des agents.

La tenue des agents de sécurité privée (APS)

La tenue des agents de sécurité privée devra être conforme aux dispositions du Code de la sécurité intérieure, notamment l'article R.613-1 et à l'arrêté du 18 juillet 2023 relatif aux tenues des agents privés de sécurité, applicable depuis le 1er octobre 2024.

Les éléments d'identification réglementaires sont les suivants :

Sur la poitrine en haut à gauche (côté cœur)

Le numéro d'identification individuel de l'agent ; celui-ci correspond aux sept derniers chiffres du numéro figurant sur la carte professionnelle

- En caractères de type Arial 36 sur une bande de 54 mm × 15 mm ;
- Les caractères sont de couleur noire, sur fond blanc ou de couleur blanche sur fond noir.

Un insigne reproduisant la dénomination ou le sigle de l'entreprise, ou, le cas échéant, du service interne de sécurité

- L'insigne, quelle que soit sa forme, doit être d'une taille au moins égale à un carré de 50 mm de côté
- Il est placé en dessous du numéro d'identification individuel

Au dos

L'inscription « SÉCURITÉ PRIVÉE »

- Sur une ligne centrée horizontalement
- En caractère majuscules rétro réfléchissants de type Arial 76

Cas des missions mixtes (APS / SSIAP)

Lorsque des agents sont susceptibles d'exercer des missions mixtes de sécurité privée et de sécurité incendie, la tenue portée devra impérativement respecter la réglementation applicable aux agents de sécurité privée, conformément aux dispositions du Code de la sécurité intérieure et à la jurisprudence administrative en vigueur.

Dans ce cas, la tenue devra clairement identifier l'agent comme agent de sécurité privée, sans exclure un marquage complémentaire relatif à la fonction SSIAP, sous réserve du respect strict des textes applicables.

Fourniture, entretien et responsabilité

La fourniture, l'entretien, le nettoyage et le remplacement des tenues de travail sont **à la charge exclusive du titulaire du marché**, conformément aux dispositions du Code du travail.

Tout manquement constaté pourra entraîner :

- Une demande immédiate de mise en conformité ;
- L'exclusion temporaire de l'agent concerné ;
- L'application des pénalités prévues au marché, sans préjudice d'autres mesures contractuelles.

3.1.3.13 Qualifications professionnelles des intervenants

Tous les agents du titulaire doivent être en possession d'une carte professionnelle sur laquelle est notamment inscrit un numéro d'autorisation délivré par le CNAPS.

La qualification du personnel intervenant sur les sites de l'organisme ne devra pas être inférieure au 1^{er} échelon du niveau II de la classification des emplois inclus dans la convention nationale des entreprises de prévention et de sécurité.

Tous les agents affectés aux missions confiées au titulaire pourront assurer indifféremment l'ensemble des tâches prévues au contrat.

Il n'y aura pas de rapport hiérarchique entre ces agents en poste sur le site.

Le titulaire est tenu d'assurer, à ses frais exclusifs, la formation initiale et continue de l'ensemble de ses agents affectés à l'exécution du présent marché.

Cette obligation comprend notamment :

- La formation des agents lors de toute nouvelle prise de fonction sur les sites de la CAF du Gard ;
- L'adaptation des compétences des agents en cas d'évolution, de modification ou de renouvellement des installations, équipements ou systèmes techniques à surveiller relevant du périmètre du marché ;
- La mise à niveau des connaissances nécessaires à l'exploitation des dispositifs existants ou nouvellement installés.

Les coûts afférents à ces formations sont réputés intégralement compris dans les prix du marché et n'ouvrent droit à aucune rémunération supplémentaire, indemnité, ni compensation financière, dès lors que lesdites formations sont nécessaires à l'exécution normale des prestations prévues au CCTP.

3.1.3.14 Comportement du personnel du titulaire

Les agents de sécurité devront faire preuve de la plus grande courtoisie et la plus grande discrétion envers le public et le personnel.

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

Le règlement intérieur de l'organisme est en tout point applicable aux prestataires et sous-traitants intervenant sur site. Le prestataire et ses sous-traitants, amenés à intervenir sur site, sont soumis au règlement intérieur du pouvoir adjudicateur et notamment à l'article relatif à la neutralité et à la laïcité. Il est de la responsabilité du titulaire de l'accord-cadre de faire connaître et respecter ce règlement intérieur par son personnel, ainsi que par toute personne qui interviendrait à sa demande dans le cadre de l'accord-cadre. Le titulaire peut obtenir communication de ce règlement sur simple demande.

3.2 - TELESURVEILLANCE

3.2.1 Télésurveillance au siège

7) 3.2.1.1 Equipements

Le siège de la Caisse d'Allocations Familiales du Gard est équipé :

- d'une centrale d'alarmes anti-intrusions,
- d'un synoptique d'alarmes techniques,
- d'une centrale d'alarmes pour la sécurité incendie.

Ils sont connectés à un transmetteur d'alarmes que le titulaire sera chargé de relier à la Centrale de réception par ligne téléphonique. Le coût de ces raccordements est à la charge du titulaire.

Caractéristiques du transmetteur téléphonique :

Centrale : ARITECH type MASTER

Logiciel d'exploitation : ATS 8600

Transmetteur téléphonique : intégré dans la centrale.

Le titulaire devra s'assurer que ce matériel est compatible avec la Centrale de réception. Dans le cas contraire, il devra prendre à sa charge les frais d'adaptation de son équipement afin de le rendre compatible avec les installations de la Caf du Gard sans modification notable de ces dernières. Les éventuelles adaptations (mineures) des installations de la Caf du Gard seront à la charge du titulaire et réalisées par la société chargée de leur maintenance et de suivi désignée par l'organisme.

Le site sera pris en charge par le titulaire, après que les essais aient été révélés concluants.

8) 3.2.1.2 Mission

Le titulaire s'engage à :

- 1) Assurer la télésurveillance des locaux de l'organisme à partir des équipements décrits dans le présent CCTP avec intervention matérielle d'un équipage motorisé après toute constatation d'anomalie ou réception d'un message d'alarme selon les modalités décrites dans le présent document.
- 2) Mettre en veille les circuits d'alarme.

La mise en veille du circuit d'alarmes du siège, qui doit être effectuée par le gardien avant son départ, donnera lieu à la transmission d'un signal sur la centrale de réception.

Sauf ordre contraire, en cas de retard de la mise en veille par le gardien, ce dernier prendra les dispositions suivantes :

- 10 mn après l'horaire prévu : appel téléphonique au poste de garde ;
- 20 mn après l'horaire prévu : départ d'une équipe d'intervention.

3) Mettre en position « hors service » la centrale anti-effraction.

En cas de retard de la mise en position « hors service » de la Centrale anti-effraction, c'est-à-dire à la prise de service du gardien le matin, le titulaire devra remédier à la défaillance de son personnel en envoyant sur le site, au plus tard à 6 h 30, un agent de remplacement.

3.2.2 Dans les centres extérieurs

3.2.2.1 Equipements

Le titulaire sera chargé de relier les transmetteurs à sa centrale de réception. Les centrales de surveillance et télétransmission sont de type ARITECH 2102.

Les sites extérieurs sont équipés chacun :

- D'une centrale d'alarmes anti-effraction ;
- D'un transmetteur de messages.

Le détail des équipements est précisé en annexe 3.

Le titulaire devra s'assurer que ces matériels sont compatibles avec sa centrale de réception. Dans le cas contraire, il devra prendre à sa charge les frais d'adaptation de son équipement afin de le rendre compatible avec les installations de la Caf du Gard sans modification notoire de ces dernières. Les éventuelles adaptations (mineures) des installations de la Caf du Gard seront à la charge du titulaire et réalisées par la société chargée de leur maintenance et du suivi désignée par l'organisme.

Les sites seront pris en charge par le titulaire, après que les essais se furent révélés concluants.

3.2.2.2 Mission

Le titulaire s'engage à :

- 1) Assurer la télésurveillance des locaux de l'organisme avec intervention matérielle d'un équipage motorisé après toute constatation d'anomalie ou réception d'un message d'alarme :
 - Toutes les nuits du départ du dernier agent de l'organisme ou du personnel de nettoyage à l'arrivée du premier agent de l'organisme,
 - Durant les week-ends, du départ du dernier agent de l'organisme ou du personnel de nettoyage le vendredi, à l'arrivée du premier agent de l'organisme le lundi,

- Les jours fériés.

2) Mettre en veille des circuits d'alarmes :

La mise en veille des circuits d'alarmes sera effectuée par un agent de l'organisme ou le personnel de nettoyage et donnera lieu à la transmission d'un signal sur la Centrale de réception.

Sauf ordre contraire, en cas de retard de la mise en veille, le titulaire prendra les dispositions suivantes :

- 10 mn après l'horaire prévu : appel téléphonique à la Caf, sur site ;
- 20 mn après l'horaire prévu : départ d'une équipe d'intervention.

3.2.3 DISPOSITIONS D'ORDRE GENERAL CONCERNANT TOUS LES SITES

3.2.3.1 Dispositions techniques relatives à l'exploitation des installations de télétransmission

La station centrale de télésurveillance gérée par le titulaire devra être qualifiée par l'Assemblée Plénière des Sociétés d'Assurances dommages ou un Organisme similaire pour les candidats étrangers.

Elle devra être de type P3 ou d'une catégorie équivalente, selon les caractéristiques énoncées dans la Règle APSAD 31, dernière édition.

- Traitement et conservation des informations :

Toutes les tentatives de communication et les communications téléphoniques elles-mêmes ou par radio établies par les opérateurs seront enregistrées. La transcription des informations reçues ou émises par la station centrale sera horodatée.

Conformément à la Règle 31 de l'APSAD, le délai s'écoulant entre l'acquit de l'information par le module de réception et l'enregistrement horodaté du début de la première tentative faite par l'opérateur pour engager une action conforme à celles définies par l'organisme ne saurait dépasser 3 minutes quel que soit le mode de liaison utilisé. Dans le cas d'une station de secours fonctionnant en débordement, ce temps sera porté à 5 minutes au maximum.

Le titulaire devra transmettre systématiquement à l'organisme, toutes les informations concernant les incidents gérés par la centrale de télésurveillance.

Il transmettra également, sur demande de l'organisme, tout enregistrement des mises en et hors service ainsi que des tests de télétransmission.

Les enregistrements doivent être conservés pendant une durée minimale de 2 mois.

En cas d'incident, l'enregistrement est gardé jusqu'au règlement du litige.

3.2.3.2 Consignes particulières

En ce qui concerne les alarmes techniques du siège : un constat établi par l'intervenant devra être déposé systématiquement dans la loge du « gardiennage ». Ce constat devra être rédigé en termes clairs, précis et lisibles, de façon que le gardien puisse prendre les mesures nécessaires dès sa prise de service.

Les agents susceptibles d'intervenir dans les locaux de l'organisme devront être suffisamment formés afin de prendre les premières mesures adaptées au sinistre ou au défaut technique constaté.

3.2.3.3 Contrôle du bon fonctionnement des équipements

La surveillance des transmetteurs et des lignes téléphoniques, sera assurée par des tests cycliques reçus à intervalles déterminés à l'avance.

Si le test cyclique du site de l'organisme ne parvient pas à la centrale, le titulaire s'engage à envoyer une équipe d'intervention et, si besoin est, à prévenir la Caf du Gard.

3.2.3.4 Modification des dispositions relatives à la télésurveillance

La télésurveillance des locaux de l'organisme sera assurée suivant les horaires définis dans le présent document. Elle sera limitée aux actions et missions qui y sont définies. Tout additif ou changement devra faire l'objet d'un accord écrit entre les deux parties faisant l'objet d'avenants au contrat.

En cas d'indisponibilité des systèmes d'alarmes installés dans les locaux de l'organisme et sur demande verbale de celui-ci confirmée par bon de commande particulier, le titulaire pourra mettre en place, dans les locaux, un gardien et ce, aux frais de l'organisme, selon un coût horaire indiqué dans le bordereau des prix unitaires.

Toute intervention des rondiers, y compris celle de routine, devra faire l'objet d'une fiche sur laquelle seront mentionnés :

- Le jour et l'heure de l'intervention ;
- Les faits constatés ;
- Les mesures de première urgence prises, le cas échéant.

ARTICLE 4 – OBLIGATIONS GENERALE DES MOYENS

Le titulaire s'engage à mettre en œuvre tous les moyens humains, techniques et organisationnels nécessaires à la bonne exécution des prestations définies au présent cahier des charges.

Il est tenu à une obligation de moyens renforcée, impliquant la mobilisation de moyens adaptés, qualifiés et conformes à son offre contractuelle.

Les moyens décrits dans son offre sont réputés suffisants pour satisfaire les exigences du marché et ne pourront donner lieu à aucun coût supplémentaire, sauf modification de la mission demandée par l'organisme.

Le titulaire est par ailleurs soumis à des obligations de résultat pour les prestations suivantes :

- **continuité du service (absence de rupture de surveillance) ;**
- **respect des délais d'intervention ;**
- **transmission des alertes et rapports dans les délais définis.**

Le non-respect de ces obligations pourra entraîner l'application des pénalités prévues au marché.

ARTICLE 5 – DEVOIR DE CONSEIL ET D'INFORMATION

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

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

Le titulaire doit assistance à la CAF soit :

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

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

ARTICLE 6 – PERSONNES RESPONSABLES DE L'ORGANISME

L'organisme fournira au prestataire la liste des personnes responsables à contacter pour chaque site.

Cette liste établit la priorité des personnes à contacter et fournit les numéros de téléphone personnels de ces personnes sous couvert de confidentialité dans le cadre strict du secret professionnel.

Ces personnes responsables de site sont à même de déterminer et de décider de la conduite à adopter selon la nature de l'événement à l'origine de l'appel.

Le prestataire devra agir selon les directives de cette personne dans le cadre des dispositions prévues au présent contrat.

ARTICLE 7 – PRESTATIONS COMPLEMENTAIRES

En cas de nécessité ponctuelle, il sera établi un bon de commande pour des prestations complémentaires sur la base des prix unitaires du bordereau de prix.