

MARCHE PUBLIC DE FOURNITURES COURANTES ET DE SERVICES



Prestation de gardiennage et de sureté/sécurité des sites de l'ACOSS

N° de procédure : P2513-PA-DRH

Cahier des Clauses Techniques Particulières

Lot 4 site de Toulouse

SOMMAIRE

1	OBJET DU MARCHE.....	3
1.1	LOCALISATION DU SITE CONCERNE :	3
1.2	DEBUT D'EXECUTION DES PRESTATIONS.....	3
2	DEFINITION DES OBJECTIFS DE SECURITE	4
2.1	DESCRIPTION DES MISSIONS.....	4
2.1.1	Missions de surveillance et de gardiennage.....	4
2.1.2	Mission de sécurité incendie	5
3	PRESTATIONS.....	6
3.1	CONDITIONS PARTICULIERES D'EXECUTION DES PRESTATIONS	6
3.1.1	COMPORTEMENT DU PERSONNEL	6
3.1.2	ORGANISATION DES EQUIPES	7
3.1.3	ACCES AUX LOCAUX	7
3.1.4	PLANNING	7
3.2	MODALITES D'EXECUTION DES PRESTATIONS	8
3.2.1	ETABLISSEMENT ET REVISION DES CONSIGNES.....	8
3.2.2	OBLIGATION DE DISCRETION	8
3.3	MESURES DE SECURITE	8
3.3.1	APPEL AUX FORCES DE L'ORDRE.....	8
3.4	PLAN DE PREVENTION	9
3.5	CONDITIONS PARTICULIERES DE FIN DE MARCHE.....	9
3.5.1	INFORMATION ET INITIATION DU NOUVEAU PRESTATAIRE	9
3.6	DELAIS D'INTERVENTION	9
3.6.1	DELAIS POUR LE PERSONNEL DE REMPLACEMENT.....	9
3.6.2	DELAIS DU PERSONNEL - Commandes Complémentaires	10
3.7	OBLIGATIONS ET RESPONSABILITE DU TITULAIRE.....	10
3.8	REUNIONS TRIMESTRIELLES ET CADRAGE	10
3.9	DISPOSITION SPECIFIQUE AU SITE DE TOULOUSE	10
3.9.1	TYPE DE MISSION :	11
3.9.2	MISSIONS EXIGIBLES DANS LE CADRE D'UNE PRESTATION DE SECURITE DE NIVEAU 2 :	11

1 OBJET DU MARCHÉ

Le présent CCTP a pour objet de fixer les conditions techniques dans lesquelles s'effectueront les prestations de gardiennage, de télésurveillance et de télé sécurité pour le site de l'ACOSS de Toulouse.

1.1 LOCALISATION DU SITE CONCERNE :

SITE	Adresse	Surface Utile Brute	Horaires d'ouverture
TOULOUSE	Av Atlanta 31200 Toulouse	6261	06h00-20h00

1.2 DEBUT D'EXECUTION DES PRESTATIONS

Les prestations pour les sites de Toulouse débuteront à la date de prise d'effet du marché.

2 DEFINITION DES OBJECTIFS DE SECURITE

Les différentes missions auront pour but de gérer les risques liés à la sécurité des biens et des personnes travaillant au sein des sites de l'ACOSS.

Le prestataire aura pour mission d'appliquer les procédures et actions suivant les besoins spécifiques de chaque site.

Le titulaire aura la responsabilité des clés et des badges d'accès qui lui seront confiés. Par conséquent, il devra justifier de la parfaite sauvegarde de ces éléments.

Le titulaire s'engagera à disposer d'un personnel qualifié afin d'assurer les prestations demandées à toute période de l'année et en toutes circonstances.

Le titulaire ne peut sous-traiter une partie de ses obligations qu'avec l'agrément écrit et préalable du ou des sous-traitants par l'ACOSS dans les conditions prévues au CCAP.

Les agents du prestataire doivent être titulaires d'une carte professionnelle comportant : nom, prénom, qualité, photo, raison sociale du titulaire du marché.

Des visites médicales annuelles sont obligatoires pour les agents préposés au gardiennage / sécurité. Les besoins sécuritaires des sites de l'ACOSS s'articulent autour des 7 axes suivants :

- SURVEILLER : L'ensemble des sites, tous les accès des sites et des bâtiments.
- PROTEGER / PRESERVER : contre le feu, l'intrusion, le vol, le sabotage, l'espionnage, les dégâts des eaux...
- CONTROLER : les accès aux sites, les accès de l'enceinte des sites, l'identité des personnes entrant sur les ~~ss~~
- GERER : les alarmes.
- INTERVENIR : première intervention en cas de départ de feu, premier secours à un accidenté, premières mesures de préservation des biens / personnes, alerte, alarme.
- RENDRE COMPTE : rapports journaliers, rapports d'incidents.

2.1 DESCRIPTION DES MISSIONS

2.1.1 Missions de surveillance et de gardiennage

La surveillance et le gardiennage s'effectuent contre tous les risques suivants liés à des incendies, incidents, accidents, explosions, d'origines accidentelles, criminelles ou malveillantes, des intrusions, des effractions, des attentats, des vols sur le parking, des actes de vandalisme et des mouvements de foule.

Le dispositif et l'organisation mis en place dans le cadre de ce marché de surveillance et de gardiennage devront démontrer une certaine aptitude à résister et à neutraliser les risques inhérents à une situation donnée en fonction de leur gravité, leur fréquence et leur évolution.

Les acteurs de cette fonction devront donc disposer de sang-froid, de capacité physiques et psychologiques, de pouvoir de réaction, et de dissuasion, mais aussi d'aptitudes et de compétences éprouvées et confirmées face à toutes ces situations à risques dans le strict cadre de leurs prérogatives.

Le gardiennage et la surveillance incluent les missions suivantes (liste non exhaustive) :

- Contrôler l'accès aux bâtiments et vérifier les identités.
- Effectuer les rondes de surveillances (selon une fréquence définie à la mise au point du marché) au cours desquelles l'agent de sécurité signalera toute anomalie constatée, notamment en ce qui concerne les locaux restés ouverts et les éclairages restés allumés. Lors de ses rondes l'agent effectuera un pointage selon un cheminement prédéfini par l'ACOSS au moyen d'un contrôleur de ronde fourni par le titulaire. Des rondes quotidiennes sont réalisées dans la partie Datacenter (salles serveurs, salles réseaux et locaux techniques) afin d'assurer une vérification des installations techniques et de sécurité incendie.
- Vérifier que les bâtiments ne font pas l'objet d'intrusion, d'occupation illicite ou de dégradation
- Consigner tous les événements sur la main courante
- Intervenir sur les installations techniques de l'établissement.
- Collaborer et intervenir en cas de besoin majeur avec les personnes de permanence ou d'astreinte habilitées de l'ACOSS
- Fermer le bâtiment et mettre sous alarme s'il n'est plus occupé

2.1.2 Mission de sécurité incendie

La sécurité incendie inclut les missions suivantes (liste non exhaustive) :

- Vérifier périodiquement l'état de la centrale incendie (contrôle de bon fonctionnement, pas de maintenance)
- Intervenir sur le système de sécurité incendie en cas de problème (conduite et exploitation, pas de maintenance),
- Maintenir propre et en bon état le PC ainsi que le matériel qui s'y trouve,
- Porter secours aux personnes victimes de malaises ou d'accidents,
- Alerter les services de secours en cas d'incendie, en relation avec les personnes habilitées de l'ACOSS
- Être à la disposition des services de secours en cas de crise,
- Appliquer les consignes en cas d'incendie
- Evacuer le personnel et les visiteurs en cas d'incendie,
- Assurer la vacuité des cheminements d'évacuation ainsi que des voies de pompiers
- Alerter et accompagner les services de dépannage sur le site en cas de problème, en liaison avec la personne de permanence (panne d'électricité, fuite d'eau...)
- Participer aux différents exercices d'évacuation réglementaire des locaux
- Collaborer et intervenir en cas de besoin majeur avec les personnes de permanence ou d'astreinte habilitées de l'ACOSS

3 PRESTATIONS

Toutes ces prestations sont exécutées dans le respect des règles de l'art, des normes et de la réglementation propre à son objet.

Pour des raisons de sécurité, les consignes propres au site, seront accessibles aux candidats lors de la visite obligatoire des sites et seront transmises au titulaire à compter de la notification du marché.

3.1 CONDITIONS PARTICULIERES D'EXECUTION DES PRESTATIONS

3.1.1 COMPORTEMENT DU PERSONNEL

Le comportement du personnel du titulaire devra être irréprochable envers les salariés, le public et l'ensemble des locaux des sites :

- Les consignes de travail et les instructions données par les coordinateurs devront être respectées et exécutées dans le respect de la loi et de la constitution.
- La ponctualité et le respect des heures de ronde seront primordiales pour le bon fonctionnement de l'établissement.
- Un rapport devra être rédigé à chaque fin de service.
- L'agent de sécurité aura accès à des zones privées et sensibles grâce aux clés et badges dont il disposera pour effectuer ses rondes. Par conséquent, il sera exigé aux intéressés de faire preuve d'honnêteté, de confidentialité et d'intégrité à l'égard de l'ACOSS
- Le responsable de site ou toute autre correspond en charge de l'exécution des prestations pour le compte de l'ACOSS ainsi que le responsable de la Cellule Gestion des Datacenters se réserveront la possibilité d'exiger le retrait de l'intervenant dont le comportement susciterait une crainte ou n'engagerait pas la confiance attendue par le prestataire.

Il sera interdit au personnel :

- D'introduire ou de consommer des boissons alcoolisées ou de produits stupéfiants dans les locaux ou d'y pénétrer en état d'ivresse,
- De provoquer du désordre, de façon quelconque, sur les lieux de travail et leurs dépendances,
- De tenir des réunions dans l'enceinte des locaux,
- De se faire aider, dans l'exécution de son travail, par une personne étrangère à son employeur,
- De pénétrer sur le site sans badge d'accès ou pièce d'identité,
- Cette liste, non limitative, pourra être complétée sur simple décision de l'ACOSS.

Le pouvoir adjudicateur pourra demander au titulaire qu'il prenne toute mesure disciplinaire nécessaire à l'encontre d'un agent dont le comportement ou la tenue dans l'exercice de ses fonctions serait susceptible de porter préjudice – à titre quelconque et même indirectement à la réputation de l'ACOSS.

3.1.2 ORGANISATION DES EQUIPES

- Le prestataire devra remettre sur simple demande la liste nominative des agents admis sur les sites.
- Les mises à jour de ces listes devront être obtenues systématiquement selon les mêmes modalités en cas de remplacement ou de changement d'affectation d'un agent de l'équipe.
- Les interventions successives habituelles devront être effectuées par les mêmes agents. Ainsi, le nombre d'agent possédant les droits et autorisations sera modéré afin de limiter les risques liés à la sécurité intrusion des bâtiments.
- La mise en place d'un agent s'exécutera exclusivement en présence du responsable de site ou son adjoint ainsi que le responsable de la Cellule Gestion des Datacenters, du responsable du prestataire et de l'agent. Les modalités de perception des badges se feront à l'issu de cette rencontre.
- La prise de poste d'un nouvel agent doit être obligatoirement précédée par une prise de connaissance du site et des consignes qui doivent y être appliquées.

Il appartient au titulaire de pourvoir au remplacement des agents en cas de congés, maladie ou indisponibilité, et ce, afin d'assurer une exécution continue des prestations commandées.

3.1.3 ACCES AUX LOCAUX

Les agents affectés à l'exécution des prestations devront se conformer et se soumettre aux règles et consignes de sécurité appliquées au site.

L'ACOSS dotera le personnel de tout moyen permettant l'accès aux locaux concernés par les prestations. La perception des badges sera nominative et un profil agent sera personnalisé et attribué à chacun des intervenants en fonction du rôle ou de la mission à réaliser.

En cas de perte ou de vol de clés ou autres moyens d'accès, le titulaire avertira sans délai les correspondants du site concerné.

La perte ou le vol entraînera le remplacement à l'identique des clés perdues ou volées ou autres moyens d'accès. Les frais de remplacement seront à la charge exclusive du titulaire du marché.

3.1.4 PLANNING

Un planning mensuel de présence des ADS devra être communiqué par le titulaire aux responsables de site.

A l'effet de connaître quel agent sera en poste, le planning précisera le nom de l'ADS et la tâche qui lui sera attribuée.

En cas de remplacement, le planning devra être modifié et communiqué dans les plus brefs délais.

Les interventions et prestations exceptionnelles feront l'objet des mêmes règles afin que le responsable du site de l'ACOSS sache qui pourra être susceptible d'intervenir dans l'éventualité d'un déclenchement d'alarme intrusion la nuit ou le week-end.

3.2 MODALITES D'EXECUTION DES PRESTATIONS

3.2.1 ETABLISSEMENT ET REVISION DES CONSIGNES

Le marché couvre l'ensemble des prestations nécessaires pour assurer la sécurité des biens et des personnes dans les conditions définies ci-après.
Les moyens décrits ne sont pas limitatifs.

L'ensemble des obligations à la charge du Titulaire sont des obligations de moyens. Etablissement et révision des Consignes :

Le titulaire établira dans les quinze premiers jours du marché les consignes d'application (au sens de la norme NF X 50-777, ou autre norme reconnue équivalente) qu'il communiquera et expliquera à tous ses Agents intervenants sur le site.

Ces consignes seront établies sur la base des règles et usages de la profession, du présent CCTP, des consignes client (au sens de la norme NF X 50-777, ou autre norme reconnue équivalente), des matériels et installations de sécurité disponibles sur le site, de la configuration des locaux et des risques identifiés.

3.2.2 OBLIGATION DE DISCRETION

Le titulaire qui, à l'occasion de l'exécution du marché, a reçu communication à titre secret ou confidentiel de renseignements, documents ou objets quelconques, est tenu de maintenir secrète ou confidentielle cette communication.

Le titulaire se porte garant de la discrétion de son personnel et doit informer ce dernier de son obligation de confidentialité et du respect du secret concernant tout renseignement parvenu à sa connaissance à l'occasion de son travail sur les sites de l'ACOSS.

3.3 MESURES DE SECURITE

Lorsque les prestations sont à exécuter dans un lieu où des mesures de sécurité s'appliquent, le titulaire doit observer les dispositions particulières que l'ACOSS lui a communiquées.

Le titulaire ne peut prétendre, de ce chef, ni à prolongation du délai d'exécution ni à indemnité, à moins que, ces dispositions particulières lui ayant été notifiées attestent et justifient que les obligations qui lui sont ainsi imposées rendent plus difficile ou plus onéreuse l'exécution de son contrat. Pour ce fait, le titulaire doit informer le pouvoir adjudicateur avant exécution des prestations.

Le pouvoir adjudicateur prendra une décision de prise en compte des conséquences pécuniaires.

3.3.1 APPEL AUX FORCES DE L'ORDRE

Il est demandé qu'il soit fait appel aux forces de l'ordre dès qu'un agent de sécurité constatera une intrusion.

Cependant, conformément à la loi 2001-1062 du 15 novembre 2001, l'appel abusif aux forces de l'ordre consistant à ne pas avoir vérifié sur place la commission d'un délit flagrant dans les locaux surveillés sera imputable au prestataire.

3.4 PLAN DE PREVENTION

Suivant les cas, les prescriptions relatives à l'hygiène et à la sécurité sont appliquées conformément au Décret n°92-158 du 20 février 1992 ou au Décret du 26 décembre 1994.

Le Titulaire doit 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 travaux, l'application desdites dispositions relevant totalement de la responsabilité du Titulaire.

Le Titulaire contribue à établir un plan de prévention qui est remis au pouvoir adjudicateur et aux organismes d'hygiène et de sécurité dans les QUINZE (15) jours suivant la notification du marché. Il indique 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 missions. Il explicite en particulier les moyens de prévention concernant, d'une part, les chutes de personnel et de matériaux, d'autre part, les circulations verticales et horizontales d'engins ;
Les mesures concourant à une bonne hygiène de travail.

Le plan de prévention est tenu à jour par le Titulaire qui est tenu d'en signaler les modifications au pouvoir adjudicateur, pour approbation.

Le Titulaire s'engage aussi à faire respecter par son personnel le règlement intérieur du Site. A cet effet, le Titulaire informe son personnel qu'il doit prendre connaissance des « consignes particulières du site » du pouvoir adjudicateur.

Le Titulaire met à disposition des équipements de Protection du Travailleur Isolé par rapport à ses agents.

3.5 CONDITIONS PARTICULIERES DE FIN DE MARCHE

3.5.1 INFORMATION ET INITIATION DU NOUVEAU PRESTATAIRE

Le Titulaire s'engage, le cas échéant, à initier le personnel du nouveau prestataire chargé de l'exécution du nouveau marché.

Cette initiation doit en particulier comprendre la communication de tous les plans, documents et instructions reçues et/ou établies durant l'exécution du marché, et l'autorisation au personnel du nouveau Titulaire d'accéder aux installations et locaux avant expiration du marché.

3.6 DELAIS D'INTERVENTION

En cas de sinistre ou d'incident grave mettant en jeu la sécurité des biens et des personnes, le Titulaire aura la capacité de mobiliser les équipes nécessaires, dans un délai de DEUX (2) heures et TRENTE (30') minutes pour le site de Toulouse.

3.6.1 DELAIS POUR LE PERSONNEL DE REMPLACEMENT

Dans le cas de défaillance de l'effectif prévu, le Titulaire doit dépêcher sur le site le personnel de remplacement dans les une (1) heure suivant la constatation.
Le point de départ pour l'application des délais d'intervention est l'appel téléphonique du pouvoir adjudicateur confirmé par mail.

3.6.2 DELAIS DU PERSONNEL - Commandes Complémentaires

Pour les interventions programmées, les dates et délais seront mentionnées dans le bon de commande. Le Titulaire indique dans son cadre de réponse technique les délais et conditions de mobilisation des personnels décrits au cadre de réponse financier (CRF).

3.7 OBLIGATIONS ET RESPONSABILITE DU TITULAIRE

Les obligations dans le domaine de l'organisation des prestations, de la continuité du service, de la responsabilité sociale et les limites de la responsabilité technique incombant au titulaire seront appliquées conformément au CCAP.

3.8 REUNIONS TRIMESTRIELLES ET CADRAGE

Une réunion d'exploitation qualité sera effectuée chaque année, avec possibilité à la demande dont le nombre ne serait excéder 3,
Une réunion d'exploitation qualité est organisée par l'ACOSS avec le personnel d'encadrement du Titulaire.

Les objectifs de cette réunion sont :

- d'assurer le **suivi de l'exécution des prestations de gardiennage, de sûreté et de sécurité** prévues au marché,
- d'analyser les **événements, incidents et situations particulières** survenus sur les sites depuis la dernière réunion,
- d'examiner les **rapports d'activité, rapports d'incidents et main-courantes**, ainsi que leur qualité et leur conformité aux exigences contractuelles,
- d'évaluer la **qualité globale de la prestation**, le respect des consignes et des délais d'intervention,
- d'identifier les **axes d'amélioration**, adaptations organisationnelles ou évolutions des consignes de sécurité,
- d'échanger sur les **besoins ponctuels ou spécifiques** du pouvoir adjudicateur (renforts, événements exceptionnels, périodes sensibles),
- de vérifier le respect des **obligations contractuelles et réglementaires** du titulaire.

3.9 DISPOSITION SPECIFIQUE AU SITE DE TOULOUSE

Gardiennage 24/24 -7/7 SSIAP 1

- Consignes en jour non-ouvré et nuit
 - Surveillance du site depuis le poste de sécurité ;
- Réalisation de plusieurs circuits de ronde selon une fréquence définie à la mise au point du marché.

- Consignes en jour ouvré
 - Mise hors alarme du site ;
- Ronde d'ouverture avant l'arrivée du personnel ; Contrôle des centrales (Vidéo, GTC, incendie) ;
- Ronde de fermeture après le départ du dernier salarié

Mise sous alarme du site

- Gardiennage et Sécurité
- Surveillance du site et accueil des visiteurs et fournisseurs depuis le Hall d'accueil

La prestation de sécurité de niveau 2 est réalisée par un agent de sécurité confirmé (ou une équipe d'agents de sécurité confirmés) dont les différentes missions ont pour objet la protection des biens meubles et immeubles ainsi que celle des personnes physiques ou morales liées directement à la sécurité des biens.

3.9.1 TYPE DE MISSION :

- Accueil sécuritaire et contrôle d'accès
- Surveillance générale du site
- Sécurité technique et incendie (de base)
- Secours et assistance aux personnes, protection et alerte en cas d'accident ou d'évènement exceptionnel.

La prestation de sécurité de niveau 2 est réalisée par un agent de sécurité expérimenté.

Relèvent de ce niveau de prestation, les missions qui nécessitent contractuellement ou réglementairement ou par conformité à une norme professionnelle au moins une formation supplémentaire autre que celles limitativement énumérée ci-dessous :

- La formation conventionnelle de base
- La formation pratique du site
- L'habilitation électrique
- La formation de secours aux personnes : formation AFPS ou SST et sans laquelle l'agent ne pourrait être en mesure d'appliquer les consignes et instructions de son poste, ni de réaliser les missions qui en découlent.

Les agents intervenants sur le site sont et restent soumis à l'autorité du titulaire pendant toute la durée de la prestation ; aucun transfert d'autorité, du titulaire vers le bénéficiaire, ne peut être opéré.

3.9.2 MISSIONS EXIGIBLES DANS LE CADRE D'UNE PRESTATION DE SECURITE DE NIVEAU 2 :

<u>Accueil & Contrôle d'Accès</u>	- Filtrer et contrôler les entrées et les sorties des personnes, des véhicules et des colis. - Contrôler les parkings (rondes de surveillance) dans les conditions prévues par la réglementation en vigueur et notamment la loi du 3 mai 2002 et tous les textes qui viendront s'y substituer. - Accueillir, informer, orienter, et accompagner les visiteurs sur le site, enregistrer leurs identités, effectuer le rapprochement entre les identités et les habilitations, délivrer des badges et/ou en vérifier la validité. - Gérer les appels téléphoniques pour des motifs de sécurité. - Assurer la gestion des clés et les moyens d'ouverture et d'accès.
--	---

<u>Surveillance Générale du site</u>	- Effectuer les rondes de surveillance sur site selon les consignes en vigueur. Les rondes sont réalisées à des heures et dans un ordre non prédictible et tracé dans un outil de type Guardtec ou équivalent accessible par l'ACOSS avec envoi automatique du rapport de ronde. - Traiter les anomalies en application des consignes du poste. - Utiliser les possibilités techniques du système de surveillance mis à disposition. - Assurer la gestion des alarmes.
<u>Sécurité Technique et Incendie</u> Cette fonction d'alerte et d'intervention de 1 ^{ère} urgence n'a pas pour objet de se substituer aux contrôles et à l'intervention de spécialistes (services spécialisés incendie, services publics).	- Effectuer des rondes techniques. - Vérifier la présence et l'accessibilité du matériel de sécurité prévu pour le site. - Contrôler le respect de l'application des consignes de sécurité du site. - Assurer la gestion et la surveillance des alarmes techniques et incendie et traiter les anomalies en application des consignes du poste. - Confirmer les alarmes (levée de doute). - Intervenir et/ou donner l'alerte. - Utiliser un moyen d'extension approprié à la nature du feu à titre de prévention (départ de feu) ou pour sa propre protection (formation EPI).
<u>Secours et assistance aux personnes,</u> Protection et Alerte en cas d'accident ou d'événement Exceptionnel (sont exclues les missions d'accompagnement des personnes à mobilité réduite).	- Prendre les mesures conservatoires (mise en place d'un périmètre de sécurité). - Donner l'alerte. - Faciliter et guider les secours. - Rendre compte de sa mission à sa hiérarchie et tenir informé le bénéficiaire.