

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 5

Site de Caen

SOMMAIRE

1	OBJET DU MARCHE.....	3
1.1	LOCALISATION DES SITES CONCERNES :	3
1.2	DEBUT D'EXECUTION DES PRESTATIONS.....	3
2	DEFINITION DES OBJECTIFS DE SECURITE	4
3	PRESTATIONS.....	5
3.1	CONDITIONS PARTICULIERES D'EXECUTION DES PRESTATIONS	5
3.1.1	COMPORTEMENT DU PERSONNEL	5
3.1.2	ORGANISATION DES EQUIPES	5
3.1.3	ACCES AUX LOCAUX	6
3.1.4	PLANNING	6
3.2	MODALITES D'EXECUTION DES PRESTATIONS	7
3.2.1	ETABLISSEMENT ET REVISION DES CONSIGNES.....	7
3.2.2	OBLIGATION DE DISCRETION	7
3.3	MESURES DE SECURITE	7
3.3.1	APPEL AUX FORCES DE L'ORDRE.....	7
3.4	PLAN DE PREVENTION	8
3.5	CONDITIONS PARTICULIERES DE FIN DE MARCHE.....	8
3.5.1	INFORMATION ET INITIATION DU NOUVEAU PRESTATAIRE	8
3.6	DELAIS D'INTERVENTION	8
3.6.1	DELAIS POUR LE PERSONNEL DE REMPLACEMENT.....	8
3.6.2	DELAIS DU PERSONNEL - Commandes Complémentaires	9
3.7	OBLIGATIONS ET RESPONSABILITE DU TITULAIRE.....	9
3.8	REUNIONS TRIMESTRIELLES ET CADRAGE	9
3.9	DISPOSITION SPECIFIQUE AU SITE DE CAEN.....	9
3.9.1	RONDE D'OUVERTURE ET DE FERMETURE.....	10
3.9.2	INTERVENTIONS PONCTUELLES	10
3.9.3	PRESTATIONS DE TELESURVEILLANCE.....	10
3.9.4	PRESTATIONS DE TELESECURITE.....	11

1 OBJET DU MARCHE

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 Caen.

e

1.1 LOCALISATION DES SITES CONCERNES :

SITE	Adresse	Surface Utile Brute	Horaires d'ouverture
CAEN	20 rue Alfred Kastler 14000 Caen	2820	07h00-19h00

1.2 DEBUT D'EXECUTION DES PRESTATIONS

Les prestations pour le site de Caen débuteront à compter de 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'une main d'œuvre qualifiée 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 le cas où le titulaire sous-traiterait une partie des prestations faisant l'objet du marché, le titulaire communique au(x) sous-traitant(s) en cause les obligations lui incombant, notamment en termes de confidentialité, et reste totalement garant et responsable vis-à-vis de l'ACOSS de l'ensemble des prestations et obligations à sa charge.

Les sous-traitants pourront être présentés à l'ACOSS pour acceptation lors de la soumission au marché ou en cours d'exécution du marché.

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 DSI 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 sites ;
- 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.

3 PRESTATIONS

Toutes ces prestations sont exécutées dans le

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.

respect des règles de l'art, des normes et de la réglementation propre à son objet.

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 correspondant 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 sécurité de l'ACOSS, du responsable prestataire et de l'agent. Les modalités de perception des badges se feront à l'issue de cette rencontre.

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 par le site de l'ACOSS.

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 l'organisme 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 des rondes devra être communiqué 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 de 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 le responsable de site de 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

Selon les modalités définies par les organismes, 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 des dites 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 fait son affaire 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.

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 fax ou 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.

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

Réunion mensuelle d'exploitation qualité

Une réunion d'exploitation qualité est organisée par l'ACOSS, au minimum trimestriel, avec le personnel d'encadrement du Titulaire.

Les objectifs de cette réunion sont :

- De définir, de mettre à jour la planification et de coordonner les interventions, tous corps d'états, d'exploitation technique et de maintenance pour le mois à venir ;
- De constater le bon déroulement des interventions, d'exploitation technique et de maintenance liées à la sécurité sûreté, effectuées durant le mois écoulé ;
- D'observer et de discuter des interventions conservatoires effectuées durant le mois écoulé, afin de déterminer les améliorations à apporter ;
- D'écouter et de répondre aux attentes de l'ACOSS ;
- De suivre les prestations et de faire respecter les obligations contractuelles ;
- Le rapport trimestriel de sécurité incendie sûreté,
- L'évaluation qualitative de la prestation,
- Les rapports de vérification des équipements dont l'exploitation technique est à la charge du TITULAIRE,
- Les faits nouveaux constatés et ayant trait de près ou de loin à l'exécution du présent marché ;
- Les documents demandés au titre du présent marché ;
- Les études ou demandes d'autorisation aux autorités compétentes demandées, dans le cadre de la mission d'assistance et d'obligation de conseil du présent marché, par l'ACOSS.

3.9 DISPOSITION SPECIFIQUE AU SITE DE CAEN

3.9.1 RONDE D'OUVERTURE ET DE FERMETURE

Type de rondes	Heures d'intervention
Ronde d'Ouverture du lundi au vendredi	05H30
Ronde de Fermeture du lundi au vendredi	21 H 30

3.9.2 INTERVENTIONS PONCTUELLES

Les interventions ponctuelles sont, en principe, exceptionnelles ; elles concernent les interventions sur alarmes et des prestations de gardiennage ponctuel (à la demande).

L'ensemble de ces prestations devront être exécutées dans le respect des normes, réglementation et législation en vigueur.

En cas d'effraction, l'agent de sécurité devra rester sur place afin de garantir la sécurité du bâtiment.
Prestations possibles :

- Présence d'un agent au-delà d'une heure ;
- Agent de surveillance en poste jour ;
- Agent de surveillance en poste nuit ;
- Ronde de surveillance de 30 minutes.

3.9.3 PRESTATIONS DE TELESURVEILLANCE.

Il s'agit de prestations forfaitaires. La liste d'actions ci-dessous n'est pas exhaustive et doit permettre au titulaire d'établir la composition de son offre.

- Paramétrage des transmetteurs téléphoniques, sans surcoût pour les organismes, de façon à les rendre compatibles avec la télésurveillance à distance et la mise en service automatique ;
- Remontée et gestion de toutes alarmes prévues au contrat (anti-intrusion, incendie, techniques) et dans les consignes de sécurité par le dispositif de télésurveillance pendant les périodes définies par chaque organisme ;
- Réalisation de tests lignes toutes les 24h, avant mise en service de la télésurveillance (chaque organisme spécifiera au titulaire le nombre de tests lignes à réaliser journalièrement) ;
- En cas de déclenchement d'alarme au sein des bâtiments télésurveillés, application des consignes de sécurité établies par l'organisme ou définies au présent marché ;
- Transmission journalière à l'organisme des informations relatives à la traçabilité des événements liés à la télésurveillance des journées précédentes sur son site (heure de mise en service, de test ligne, éventuels défauts et déclenchements répertoriés).

Le titulaire établit un rapport consignait les remontées d'alarmes des sites télé-surveillés. Il proposera dans son offre, dans la mesure du possible, le déploiement d'un site Internet sécurisé, avec profil d'accès individualisé et sécurisé par organisme, permettant le suivi des informations relatives à la télé-surveillance de son site.

3.9.4 PRESTATIONS DE TELESECURITE.

Il s'agit de prestations unitaires à bons de commandes. La liste d'actions ci-dessous n'est pas exhaustive et doit permettre au titulaire d'établir la composition de son offre.

Le Titulaire assure dans le cadre du présent contrat une prestation de *télésécurité* durant la présence de ses personnels qui inclut les ressources techniques et humaines nécessaires en période ouvrée et non ouvrée.

La prestation inclut, les alarmes de synthèse et un système de protection du travailleur isolé.

En cas de besoin, l'équipe de *télé-sécurité* déclenchera l'intervention des moyens de secours et d'assistance sur le site

- Intervention physique sur site protégé, le cas échéant selon les consignes de sécurité transmises par l'organisme, afin de vérifier les différents accès et issues visibles.
- Immobilisation éventuelle du personnel du titulaire sur le site protégé, exclusivement à la demande de l'organisme, afin d'assurer la sécurité des biens et/ou des personnes pendant et hors des heures ouvrées (gardiennage).
- Application des consignes de sécurité définies par l'organisme.
- Conseil sur l'évolution et l'optimisation des consignes de sécurité.
- Rédaction de rapports de situation et d'intervention, comprenant les modalités suivantes :
 - Motif de l'intervention ;
 - Organisme concerné et adresse du site ;
 - Date et heure de déclenchement de l'alarme ;
 - Date et heure d'arrivée sur le site par l'agent intervenant ;
 - Nom et prénom de l'agent intervenant ;
 - Nature de l'alarme ayant déclenché l'intervention (intrusion, sécurité incendie, technique) ;
 - Défauts constatés : absence de mise en service du dispositif de sécurité selon les consignes, mise hors service non autorisée du dispositif de sécurité, non réception d'un test ligne, localisation du défaut (ex : fenêtre ouverte avec numéro du bureau) ;
 - Présence sur place (police / gendarmerie / secours / pompiers ainsi que toute aux personnes dont l'identité sera indiquée) ;
 - Actions entreprises pendant l'intervention : ronde, recherche de traces d'effraction, présence de véhicules suspects (avec relevés de plaques minéralogiques), position de la centrale d'alarme avant manipulation, inspection générale des lieux), observations.
- Les rapports d'intervention sont établis au format papier et déposés dans la boîte aux lettres de l'organisme dans un délai maximal de 2 jours ouvrés à compter de la date d'intervention. Si un site Internet sécurisé est proposé avec l'offre du titulaire, les rapports d'intervention seront mis à disposition sur cette plateforme en pièces jointes.
- Délai maximal d'intervention pour chaque site : le titulaire devra être présent sur site dans un délai maximal de 30 minutes à compter du déclenchement d'une alarme ou de l'appel d'un agent de l'organisme (notification par tous moyens permettant d'établir la date et l'heure de la demande d'intervention)