



**Château de
Fontainebleau**

ETABLISSEMENT PUBLIC DU CHATEAU DE FONTAINEBLEAU

Service de l'accueil

CAHIER DES CLAUSES TECHNIQUES PARTICULIERES (CCTP)

Procédure Formalisée F_M21_2026

(Définie par les articles L. 2124- ; R2124-1 et R2124-2 du code de la commande publique)

Prestations de surveillance

Date limite de réception des offres :

Judi 3 septembre 2026 à 12h00

Nom et adresse du pouvoir adjudicateur :

Dénomination : Château de Fontainebleau
Etablissement public à caractère administratif

Adresse : Fontainebleau 77300 France

Type d'acheteur public : Etablissement public à caractère administratif

Table des matières

PREAMBULE.....	4
ARTICLE 1 : OBJET DU MARCHÉ	4
ARTICLE 2 : LIEUX D'EXECUTION DES PRESTATIONS	5
CES PRESTATIONS PEUVENT ETRE REALISEES DANS TOUS LES ESPACES OU LE PUBLIC EST ADMIS EN VISITE LIBRE, EN VISITE GUIDEE OU LORS DE LOCATIONS D'ESPACES ET DANS TOUS AUTRES ESPACES UTILISES PAR L'EPCF DANS LE CADRE DE SES ACTIVITES. LA COMMANDE MINIMALE CORRESPOND A UNE VACATION SAUF S'IL S'AGIT D'ANTICIPER OU DE PROLONGER LA PRESENCE D'UN AGENT DEJA PLANIFIE SUR LE SITE.	
ART 2.1 : PART FORFAITAIRE	5
ART 2.2 : PART A BONS DE COMMANDE	5
ARTICLE 3 : DETAIL DES PRESTATIONS.....	7
LE DETAIL DES MISSIONS, DES QUALIFICATIONS ET DES COMPETENCES ATTENDUES FIGURE EN ANNEXE 1. CETTE ANNEXE S'APPLIQUE A L'ENSEMBLE DES PRESTATIONS OBJET DU MARCHÉ QU'ELLES SOIENT FORFAITAIRES OU A BONS DE COMMANDE.....	
ART 3.1 : MISSIONS ET QUALIFICATIONS GENERALES DES AGENTS DU TITULAIRE.....	7
ART 3.2 : MISSIONS ET QUALIFICATIONS SPECIFIQUES DES AGENTS DU TITULAIRE POUR LA PART FORFAITAIRE	8
ART 3.3 : LA PART A BON DE COMMANDE	13
<i>ART 3.3.3 – CARACTERISTIQUES COMMUNES AUX COMMANDES VISEES AUX ARTICLES 3.3.1 ET 3.3.2</i>	<i>14</i>
ARTICLE 4 : ORGANISATION ET NIVEAU DE LA PRESTATION	15
ART 4.1 : ORGANISATION	15
<i>ART 4.1.1 : ORGANISATION ET HORAIRES.....</i>	<i>15</i>
<i>ART 4.1.2 : AGENTS PAUSEURS.....</i>	<i>16</i>
<i>ART 4.1.3 : ASTREINTE</i>	<i>16</i>
<i>ART 4.1.4 : MOUVEMENT SOCIAL</i>	<i>16</i>
ART 4.2 : FORMATION	16
ART 4.3 : COMPETENCES ATTENDUES DES AGENTS	17
ART 4.4 : DOSSIERS DES AGENTS.....	18
ART 4.5 : HYGIENE ET SECURITE AU TRAVAIL.....	19
ART 4.6 : TURN-OVER	19
ART 4.7 : INSTANCES DE PILOTAGE ET PROCEDURES DE CONTROLE	20
<i>ART 4.7.1 : INSTANCES DE PILOTAGE</i>	<i>20</i>
<i>ART 4.7.2 : PROCEDURES DE CONTROLE.....</i>	<i>20</i>
ARTICLE 5 : MATERIELS ET EQUIPEMENTS A FOURNIR PAR LE TITULAIRE	22
ART 5.1 : MATERIELS	22
ART 5.2 : TENUE VESTIMENTAIRE	22
ART 5.3 : EQUIPEMENT DU CHIEN.....	23

ARTICLE 6 : LOCAUX ET MATERIELS MIS A DISPOSITION DU TITULAIRE PAR L'EPCF 23**ART 6.1 : LOCAUX MIS A DISPOSITION 23****ART 6.2 : AUTORISATIONS ET BADGES DE STATIONNEMENT AU SEIN DU DOMAINE 23****ART 6.3. : PORT DU BADGE..... 24**

Préambule

Occupé par les souverains pendant huit siècles, le château de Fontainebleau compte parmi les plus importantes résidences royales de France. Classé au patrimoine mondial de l'UNESCO depuis 1981, Fontainebleau est actuellement le 4ème château le plus visité en France. Sa gestion est assurée par l'Établissement public du domaine et du château de Fontainebleau (dénommé ci-après EPCF) qui déploie depuis 2015 un ambitieux schéma directeur de travaux et de rénovation visant à ouvrir ce site au plus grand nombre, avec un objectif de fréquentation de 700 000 visites à horizon 2031.

Le domaine du château de Fontainebleau a une superficie de 130 hectares dont 40 000 m² de bâtiments.

L'accueil et la surveillance des visiteurs fait l'objet d'une attention particulière et revêt un caractère stratégique à fort impact sur le développement du château. Le présent Cahier des Clauses Techniques Particulières (dénommé ci-après CCTP) définit les périmètres et les niveaux de qualité attendus pour les prestations de surveillance-sécurité.

La nature et le fonctionnement de l'EPCF impliquent, pour le Titulaire du marché, un sens développé de l'accueil des publics ainsi qu'une obligation de discrétion.

Outre ses activités de présentation de collections permanentes, l'EPCF organise et accueille des expositions temporaires ainsi que des manifestations culturelles, institutionnelles et privées (festivals, concerts, conférences, colloques, lectures, diners, etc.). Ainsi des situations particulières peuvent faire naître des besoins exceptionnels qui seront honorés dans le cadre de la part à bons de commande du présent marché.

A titre d'information :

En 2025, le Château a accueilli 595 000 visites, soit +2 % par rapport à 2024. Quant aux extérieurs (parc, cours et jardins), leur fréquentation a atteint 1,46 million de visites, soit +15 % par rapport à 2024.

Article 1 : Objet du marché

Le marché a pour objet l'externalisation des prestations de la surveillance et de sécurité des personnes et des biens courante, ponctuelle et/ou exceptionnelle, ainsi que la gestion des accès pour tous les espaces d'accueil extérieurs et intérieurs de l'établissement public du château de Fontainebleau (EPCF).

Le choix de l'établissement quant à la procédure s'est arrêté sur un accord-cadre selon les articles R2162-1 à R2162-14 permettant :

- Une part forfaitaire pour nos besoins récurrents ;
- Une part à bon de commande pour les besoins complémentaires mensuels et ponctuels selon le bordereau de prix unitaire ;

Des marchés subséquents qui permettent de couvrir d'autres besoins que ceux liés à l'objet du présent accord-cadre. Le titulaire du marché déclare être parfaitement informé de la localisation des espaces dont il doit assurer la surveillance-sécurité et la bonne exécution des prestations. Un plan général du domaine est disponible dans l'annexe N°2

Le Titulaire du marché ne pourra en aucun cas se prévaloir d'erreurs ou d'omissions qui pourraient éventuellement figurer au CCTP.

Article 2 : Lieux d'exécution des prestations

Ces prestations peuvent être réalisées dans tous les espaces où le public est admis en visite libre, en visite guidée ou lors de locations d'espaces et dans tous autres espaces utilisés par l'EPCF dans le cadre de ses activités. La commande minimale correspond à une vacation sauf s'il s'agit d'anticiper ou de prolonger la présence d'un agent déjà planifié sur le site.

Art 2.1 : Part forfaitaire

La part forfaitaire du marché concerne les espaces figurant sur les plans de domaine du château, de domaine parc et à l'annexe 2 comprenant :

- la surveillance-sécurité du poste « Contrôle d'accès et Vigipirate » ;
- la surveillance-sécurité des espaces du circuit de visite (sous réserve de modification d'affectation : musée Napoléon Ier et Appartement des souverains) ;
- la surveillance-sécurité des cours, jardins et parc.

L'EPCF se réserve le droit de retirer un ou plusieurs éléments de la part forfaitaire du marché, en cas de force majeure.

La description des prestations et leurs spécifications techniques sont indiquées à l'article 3.1 du présent CCTP. Ces prestations seront réglées à prix global et forfaitaire annuel, selon la D.P.G.F. jointe en annexe à **l'acte d'engagement**

Elle est valable toute l'année, 365 jours par an, en fonction des horaires et des jours d'ouverture détaillés dans l'article 3.2 du présent CCTP.

L'affectation sur le poste est modifiable à la demande de l'EPCF.

Art 2.2 : Part à bons de commande

La part à bons de commande du marché concerne le besoin de complément des effectifs pour la surveillance-sécurité des espaces de la part forfaitaire et / ou le renfort de surveillance-sécurité à l'occasion de l'ouverture d'espaces supplémentaires ou de la tenue de manifestations ou événements.

Art 2.2.1 : Espaces d'accueil

Le nouveau poste A+, qui sera ouvert en cas de forte affluence à la haute saison pour les groupes et les visiteurs munis de billets

Art 2.2.2 : Circuit de visite

Séquence d'entrée :

- La Galerie des Fastes ;
- La Galerie des Assiettes.

Appartement du Pape (ou des reines-mères) :

- L'Antichambre noire ;
- Le Salon des Huissiers ;
- Le Salon des Officiers ;
- Le Salon de réception dit Salon d'angle ;
- La Chambre à coucher ;
- Le Cabinet de toilette ;
- Le Cabinet à pans ;
- La Chambre à coucher d'Anne d'Autriche ;
- Le Salon de réception ;
- L'Antichambre.

Grands appartements :

- La Galerie François 1^{er} ;
- La Salle des Gardes ;
- La Salle de Bal ;
- La Chambre de la duchesse d'Etampes / Escalier du Roi ;
- Les Salles Saint Louis ;
- Le Salon Louis XIII ;
- Le Salon François 1^{er} ;
- Le Salon des tapisseries ;
- L'Antichambre de l'Impératrice ;
- La Galerie de Diane / bibliothèque.

Appartement des souverains :

- Le Salon blanc ;
- Le Grand cabinet de l'Impératrice ;
- La Chambre de l'Impératrice / chambre de la Reine ;
- Le Boudoir d'argent ;
- La Salle du trône / chambre du Roi ;
- La Salle du conseil ;
- La Chambre à coucher de l'Empereur ;
- La Petite chambre à coucher ;
- Le Salon de l'abdication ;
- Le Salon des aides de camp ;
- L'Antichambre de l'Empereur.

Chapelle de la Trinité.

Art 2.2.3 : Musée Napoléon 1^{er}

- Le sacre ;
- La table impériale ;
- Les cadeaux fait à l'Empereur ;
- L'Empereur en campagne ;
- Les rouages du pouvoir de l'Empereur ;
- Marie-Louise, seconde Impératrice des Français ;
- Le Roi de Rome, héritier attendu ;
- L'enfance française du roi de Rome ;
- La galerie de portraits de la famille impériale.

Art 2.2.4 : Espaces exceptionnellement ouverts

- La Salle de la Belle Cheminée (salle des exposition temporaires) ;
- L'appartement Mérimée ;
- L'Appartement de Madame de Maintenon
- La chapelle Saint-Saturnin ;
- Le Fumoir Carnot ;
- La Galerie de peinture ;
- La Galerie des Cerfs ;
- Le Salon Jaune ;
- Le musée de l'Impératrice ;
- La Salle des Colonnes ;
- Les salles pédagogiques ;
- Le Salon des Fleurs ;
- L'Appartement des chasses ;
- L'Appartement de Madame de Maintenon ;
- Le Théâtre Impérial ;
- Le Vestibule Serlio ;
- Les salles de l'aile Nord du Quartier Henri IV ;
- Tout autre espace qui pourrait être utilisé pour des activités.

Art 2.2.5 : Espaces extérieurs

Partie et/ou totalité des jardins, cours et parc pendant l'ouverture au public ou en dehors des horaires habituels pour une exposition ou une manifestation exceptionnelle :

- La Cour d'Honneur ;
- La Cour de la Fontaine ;
- La Cour Ovale ;
- La Cour du quartier Henri IV ;
- Le Jardin Anglais ;
- Le Jardin de Diane ;
- Le Grand Parterre ;
- Le Parc ;
- La Pépinière.

La description des prestations et leurs spécifications techniques sont indiquées à l'article 3 du présent CCTP. Ces prestations, déclenchées par bon de commande, seront réglées selon le bordereau de prix unitaire (B.P.U.), joint en annexe **à l'acte d'engagement**.

Article 3 : Détail des prestations

Le détail des missions, des qualifications et des compétences attendues figure en annexe 1. Cette annexe s'applique à l'ensemble des prestations objet du marché qu'elles soient forfaitaires ou à bons de commande.

Art 3.1 : Missions et qualifications générales des agents du Titulaire

Le Titulaire met à disposition une équipe spécifique qualifiée, composée d'un responsable d'exploitation du site, d'un chef d'équipe et d'agents. L'encadrement des prestations de surveillance-sécurité est assuré par un responsable d'exploitation et/ou un chef d'équipe du titulaire. Cette équipe est coordonnée par la Direction de l'accueil et des publics (DAP) et plus particulièrement par le chef du service de l'accueil ou ses représentants. Ce dernier est l'interlocuteur direct du Titulaire. Il contrôle la qualité des prestations, transmet

les consignes particulières et effectue des commandes supplémentaires le cas échéant. Il travaille en lien étroit avec l'assistante de la DAP, référent du présent marché. Les prestations liées aux locations d'espaces sont quant à elles commandées et contrôlées par les responsables de la manifestation de l'EPCF qui sera mentionné au sein du déroulé.

Dans l'exercice de leurs missions de surveillance-sécurité, les agents du Titulaire sont amenés à contrôler, accueillir, informer et orienter le public. Ils respectent et font respecter le règlement de visite. Ils font appliquer les consignes de l'EPCF afin d'assurer la sécurité des personnes, ainsi que celle des biens et des bâtiments. Ils se voient déléguer une fonction de représentation de l'établissement car ils sont les premiers interlocuteurs des visiteurs. En ce sens, ils participent à garantir une excellente qualité d'accueil des publics.

Ils doivent être capables d'assurer des postes fixes ou mobiles ainsi que des postes comportant des stations debout prolongées. Ils doivent pouvoir occuper tous les postes.

Ils doivent être vigilants et réactifs, anticiper toutes difficultés pouvant survenir, réagir pour réduire les risques de perturbation. Ils doivent informer immédiatement leur chef d'équipe de tout fait anormal ou de leur éventuelle incapacité à résoudre un problème. Les agents doivent respecter scrupuleusement toutes les consignes en vigueur.

Ils doivent faire preuve de courtoisie et de diplomatie en toute circonstance.

Les agents amenés à travailler dans ces espaces auront plus spécifiquement pour missions de :

- Assurer le contrôle d'accès ;
- Effectuer l'ouverture du domaine ou des espaces intérieurs qu'ils surveillent ;
- Effectuer une vérification avant l'ouverture au public des espaces où ils sont affectés. Ils signalent tout dysfonctionnement à leur chef d'équipe ;
- Participer à l'accueil et à l'information du public ;
- Orienter le public dans le château et le domaine ;
- Veiller à la régulation des flux de visiteurs ;
- Faire respecter le règlement de visite et les consignes de sécurité-sûreté par les visiteurs dans les espaces muséographiques et le domaine ;
- Alerter par émetteur-récepteur, en cas d'incident ou d'accident, les secours compétents par le poste central de sécurité puis leur faciliter l'accès que ce soit dans le domaine ou les espaces muséographiques ;
- Repérer et signaler toutes situations et comportements suspects et veillent à ce qu'aucun objet, sacs ou bagages ne soient abandonnés ;
- Alerter et intervenir pour empêcher toute dégradation du bâtiment et des œuvres ;
- Porter secours et assistance aux visiteurs qui en ont besoin ;
- Alerter, en cas de trouble à l'ordre public ou de délit flagrant ;
- Contribuer à l'évacuation quotidienne des visiteurs et la fermeture des espaces surveillés ;
- Se mettre à la disposition de l'encadrement du service de l'accueil et du service de sécurité-sûreté lors d'interventions d'urgence ;
- Procéder à l'évacuation d'urgence en cas de besoin.

En cas de situation délicate ou de litige avec le public, l'agent fait appel sans délai à son chef d'équipe pour qu'il prenne le relais. Dans le cas où la situation ne peut pas être résolue, il appelle immédiatement l'encadrement du service de l'accueil.

Art 3.2 : Missions et qualifications spécifiques des agents du Titulaire pour la part forfaitaire

Art 3.2.1 : Responsable d'exploitation du site

Le Titulaire exerce son autorité sur ses agents par l'intermédiaire d'un responsable d'exploitation du site qui assure l'organisation des équipes.

Il effectue régulièrement des contrôles pour vérifier la bonne exécution des prestations et l'application des consignes et des procédures. Le responsable d'exploitation sera informé, par l'intermédiaire du chef d'équipe, de toutes les anomalies constatées pendant l'exécution du service.

Il participe aux réunions organisées par l'EPCF et en rédige le compte-rendu.

Il lui rend compte régulièrement de toute nouvelle organisation, dysfonctionnement et/ou difficultés (techniques, humaines, organisationnelles, etc.) d'exécution des missions.

Il propose et met en place les mesures correctives adaptées en lien avec le référent opérationnel et technique du marché.

Il veille à la bonne tenue et à la mise à jour de tous les documents et registres en partage avec le référent opérationnel et technique du marché.

Le responsable d'exploitation doit pouvoir attester d'une expérience suffisante en matière de sécurité dans des contextes événementiels difficiles (concerts, salons, manifestations à forte fréquentation...).

Art 3.2.2 Chef d'équipe

Il est l'interlocuteur privilégié pour les transmissions des consignes du chef du service de l'accueil de l'EPCF et de ses représentants. Le chef d'équipe du Titulaire s'adressera aux chefs d'équipe en charge de la surveillance des intérieurs de l'EPCF et aux responsables du circuit de visite (RCV) de l'EPCF pour toutes questions liées aux espaces muséographiques, et aux chefs d'équipe en charge de la surveillance des extérieurs de l'EPCF pour toutes questions liées aux cours, jardins, abords et parc du domaine de Fontainebleau.

Sauf urgence et nécessité, le chef d'équipe ne remplace pas les agents pour les relèves. Il devra être disponible toute la journée pour le bon fonctionnement du service dont il a la charge.

Le chef d'équipe assure l'encadrement au quotidien de son équipe d'agents pour les coordonner, les conseiller, les assister, les contrôler et leur transmettre les consignes et procédures nécessaires à la bonne exécution de leurs missions. Il est donc essentiellement sur le terrain.

Le chef d'équipe doit connaître tous les postes et toutes les consignes spécifiques à chacun, notamment les consignes de sécurité opérationnelles du site.

Il procède à la mise en marche, à l'arrêt et au contrôle des équipements de sécurité (portiques de sécurité, portes issues de secours, etc.) avant l'ouverture et à la fermeture des espaces surveillés par ses agents.

Il anticipe et participe à la mise en place du dispositif des files d'attente extérieures, si besoin en coordination avec les chefs d'équipe du pôle en charge de la surveillance des extérieurs de l'EPCF.

Il s'assure, en coordination avec les équipes de l'EPCF, de la bonne fermeture des espaces muséographiques et des jardins et cours.

Le cas échéant, il collecte et transmet à l'EPCF les résultats des comptages manuels des entrées.

Au cours de sa journée de service, le chef d'équipe entretient un contact permanent avec l'encadrement du service de l'accueil, qu'il informe de tous événements ou incidents particuliers.

En cas d'événement jugé sérieux ou grave (exemple : effraction, incendie, tentative de vol ou vol, visiteur pris de malaise ou blessé, etc.), il doit en informer immédiatement le responsable d'exploitation et le chef du service de l'accueil ou ses représentants et prendre les premières mesures d'urgence dans le respect des consignes de sécurité de l'EPCF.

A ce titre il doit :

- Transmettre les consignes à ses équipes ;
- Veiller au respect des effectifs présents au quotidien et à leur comportement ;
- Etablir une feuille de service répartissant les effectifs sur chacun des postes ;
- Veiller à l'émargement aux prises et fins de service de chacun de ses agents ;
- Confier et récupérer le matériel des agents placés sous son autorité ;
- Veiller à ce que le véhicule soit rechargé pour pouvoir l'utiliser à l'instant T en cas d'urgence ;
- S'assurer de la bonne réalisation des tâches confiées à ses agents ;
- Participer aux exercices de sécurité et aux interventions de secours extérieurs ;
- Participer à l'information et à la formation des agents à habiliter ;

- Informer par écrit l'encadrement du service de l'accueil, avec l'appui de photographies si nécessaire, de toute anomalie (inscriptions, tags, sacs abandonnés, etc.) ;
- Faire parvenir à l'EPCF toutes les informations utiles collectées par les agents.

Il doit faire preuve d'initiative, d'autonomie, de responsabilité, de rigueur et de méthode. Le chef d'équipe doit pouvoir attester d'une expérience suffisante en matière de sécurité dans des contextes événementiels difficiles (concerts, salons, manifestations à forte fréquentation, etc.).

➤ **Jours et horaires de travail du chef d'équipe :**

La présence d'un chef d'équipe est nécessaire tous les jours. Ce dernier doit être présent pendant toute la durée d'ouverture des jardins quelle que soit la saison :

Du 1^{er} mai au 30 septembre : prévoir un chef d'équipe de 8h30 à 20h00 ;

Les mois d'octobre, mars et avril : prévoir un chef d'équipe de 08h30 à 19h00 ;

Du 1^{er} novembre à la fin février : prévoir un chef d'équipe de 08h30 à 18h00 ;

Art 3.2.3 : Description des postes à pourvoir dans les différents espaces du circuit de visite

Le circuit de visite dans sa totalité est ouvert au public tous les jours hormis les mardis, le 1er janvier, le 1er mai et le 25 décembre.

La prise des consignes et du matériel se fait auprès du chef d'équipe.

L'ouverture des espaces surveillés dans le circuit de visite doit être terminée pour 9h30 (portes, volets, vérification des matériels de sécurité, etc.).

Art 3.2.3.1 : Agent – contrôle d'accès et Vigipirate

L'agent affecté au contrôle d'accès du public veille à assurer un accès permanent du public vers l'intérieur du musée, sans rupture de flux, sauf indication contraire de l'EPCF et notamment pour des raisons de sécurité. Les contrôles au portique de sécurité s'effectuent avec grand professionnalisme et rigueur. Ces contrôles sont effectués de façon permanente et sans interruption.

Il effectue le contrôle des sacs en demandant aux visiteurs de bien vouloir ouvrir les sacs, leurs vestes ou leurs manteaux et, si nécessaire, de vider leurs poches avant d'accéder aux espaces d'accueil de l'établissement. Lorsqu'il en reçoit les directives, en cas d'affluence, il utilise tous les moyens mis à sa disposition : portiques de sécurité, magnétomètres.

En cas de détection d'un objet suspect, l'agent applique la procédure en vigueur de l'établissement en cohérence avec les dispositions issues du règlement de visite de l'EPCF.

Il interdit l'accès aux personnes détentrices d'objets ou produits prohibés et dont le dépôt aux vestiaires n'est pas autorisé, ainsi qu'aux personnes accompagnées d'animaux, à l'exception des chiens ou autres animaux guides accompagnant des non-voyants ou des personnes handicapées.

En cas de lancement d'une opération de sécurité/sûreté qui exige l'arrêt des accès au château, il veille à interdire tout accès du public à l'établissement et se place devant la porte d'entrée.

A partir du commencement de l'évacuation de fermeture de l'établissement, il doit :

- N'autoriser l'entrée qu'aux visiteurs ayant des effets personnels à récupérer aux consignes ;
- Orienter le cas échéant les visiteurs vers les consignes ;
- Veiller à ce que ces personnes se dirigent vers la sortie et quittent l'établissement.

L'agent attendra l'ordre de son chef d'équipe et/ou des chefs d'équipe ou des RCV de l'EPCF pour quitter définitivement son poste.

A la fin de service, il remettra son matériel à son chef d'équipe et indiquera toute anomalie.

➤ **Jours et horaires de travail du poste – contrôle d'accès et Vigipirate :**

Un agent dédié au contrôle des accès du public est nécessaire tous les jours, sauf les mardis, les 1^{er} mai, 25 décembre et 1^{er} janvier (château fermé au public). Ce poste sera tenu pendant toute la durée d'ouverture du château au public et jusqu'à la fermeture totale des espaces d'accueil de l'aile Louis XV quelle que soit la saison et selon les horaires décrits ci-dessous :

Du 1^{er} avril au 30 septembre : prévoir un agent habilité à l'instant T de 9h20 à 18h10 ;

Du 1^{er} octobre au 31 mars : prévoir un agent habilité à l'instant T de 9h20 à 17h10.

Cet agent pourra être déplacé ponctuellement à une des grilles du domaine pour faire le contrôle des accès du public lors de manifestations culturelles nationales (Festival de l'histoire de l'art, Journées européennes du patrimoine, etc.). Dans ce cas, Il vérifie scrupuleusement avec l'aide d'un magnétomètre les effets personnels des visiteurs.

Art 3.2.3.2 : Agents postés dans le circuit de visite

A leur prise de poste, ils vérifient les espaces : moyens d'évacuation, d'extinction, d'alerte et de surveillance, la protection des œuvres, le fonctionnement de l'éclairage. Ils devront signaler tout dysfonctionnement au chef d'équipe.

Pendant la journée, les agents accueillent les visiteurs de façon courtoise et surveillent les espaces.

Ils sont chargés en outre de réagir lors d'un déclenchement d'alarme.

Ils veillent à la régulation des flux de visiteurs.

Ils veillent à l'évacuation de leur secteur et à la fermeture des espaces aux horaires indiqués ci-dessous.

Les agents attendront l'ordre de leur chef d'équipe et/ou des chefs d'équipe ou des RCV de l'EPCF pour quitter définitivement leur poste.

A la fin de service, ils remettront leur matériel à leur chef d'équipe et indiqueront toute anomalie.

➤ **Jours d'ouverture et horaires de travail des postes dans les espaces du circuit de visite :**

Quatre agents dédiés à l'accueil des publics et à la surveillance-sécurité des espaces du circuit de visite sont nécessaires tous les jours, sauf les mardis, les 1^{er} mai, 25 décembre et 1^{er} janvier (château fermé au public). Ces postes seront tenus pendant toute la durée d'ouverture du château au public et jusqu'à la fermeture des espaces quelle que soit la saison et selon les horaires décrits ci-dessous par quatre agents à l'instant T :

Du 1^{er} avril au 30 septembre :

Prévoir deux agents en poste à l'instant T de 9h20 à 17h40 ;

Prévoir deux agents en poste à l'instant T de 9h20 à 18h10.

Du 1^{er} octobre au 31 mars :

Prévoir deux agents en poste à l'instant T de 9h20 à 16h40 ;

Prévoir deux agents en poste à l'instant T de 9h20 à 17h40.

Deux tableaux, en annexe N°1 décrivent les missions et la journée type des quatre agents dédiés à la surveillance du circuit de visite.

Art 3.2.4 : Agents affectés à la surveillance-sécurité des cours, jardins et parc

Les extérieurs couvrent 130 hectares répartis entre le Jardin Anglais, le Jardin de Diane, le Grand Parterre, la cour d'Honneur, la Cour de la Fontaine et le Parc du Château.

Les agents affectés à la surveillance-sécurité du domaine extérieur de l'EPCF assurent une présence permanente et vigilante sur l'ensemble du domaine. La communication notamment à l'aide de matériel de radiocommunication, avec leurs collègues et leur encadrement, doit être concise, rapide et permanente.

Ils doivent ouvrir et fermer les cours et jardins aux horaires prévus. Ils effectuent l'évacuation quotidienne des visiteurs à la fermeture des cours et jardins.

Ils effectuent des rondes dans les jardins et les cours de telle manière que chacun d'entre eux soient parcourus par au moins un agent toutes les demi-heures et que le parc soit parcouru par un agent deux fois par jour.

L'agent préposé à effectuer les 2 rondes de surveillance-sécurité journalière du parc doit se mettre en relation avec les chefs d'équipe du pôle en charge des extérieurs de l'EPCF pour mettre en œuvre une couverture de surveillance suffisamment large en complément des rondes effectuées par les agents de l'EPCF et multiplier les passages dans le parc (il convient donc ne pas effectuer les rondes au même moment).

Ces rondes sont organisées dans les plages horaires d'ouverture du domaine.

Plus spécifiquement, ils doivent :

- Surveiller les accès et les issues, veiller à ce que les 2 bornes de l'Allée des Cascades (grille de Bois d'Hyver) soient remontées et alerte les chefs d'équipe du pôle extérieur dans le cas contraire ;
- Orienter et diriger les visiteurs vers l'entrée appropriée (individuels ou groupes) ;
- Dissuader les activités de pickpockets, de vendeurs à la sauvette et la mendicité ;
- Interdire toutes productions de spectacle de rue, toutes activités de bateleurs et musiciens n'ayant pas reçu d'autorisation de la part de l'EPCF ;
- Interdire la vente non-autorisée de produits ;
- Interdire l'escalade des parapets, murets et socles ;
- Interdire toute activité sportive et particulièrement de glisse telle que rollers et planches à roulettes (sauf autorisation reçue de la part de l'EPCF) ;
- Ouvrir les grilles et les chaînes pour permettre l'accès aux véhicules autorisés dans les cours autant que de besoin ;
- Faire respecter les règles de circulation dans tout le domaine ;
- Donner des consignes claires aux grilles des cours et jardins aux utilisateurs de véhicule, quel qu'il soit (livraisons boutique, personnels EPCF et extérieurs), quant aux conditions d'accès.

➤ Horaires et jours d'ouverture des jardins et cours :

Les jardins sont ouverts toute l'année à partir de 09h00, y compris les jours fériés et les mardis, et ferment aux horaires indiqués ci-dessous :

Janvier, février, novembre et décembre :

- Jardin Anglais : fermeture à 16h30 ;
- Jardin de Diane : fermeture à 17h00 ;
- Grand Parterre et Cours : fermeture à 17h30.

Mars, Avril et octobre :

- Jardin Anglais : une fermeture à 17h30 ;
- Jardin de Diane : fermeture à 18h00 ;
- Grand Parterre et Cours : fermeture à 18h30.

Mai, Juin, Juillet, Août et septembre :

- Jardin Anglais : fermeture à 18h30 ;
- Jardin de Diane : fermeture à 19h00 ;
- Grand Parterre et Cours : fermeture à 19h30.

Le parc du Château de Fontainebleau est quant à lui ouvert 24h/24h et 7j/7j y compris les jours fériés.

➤ **Jours et horaires de travail des agents affectés à la surveillance-sécurité des cours et jardins :**

Les cours et jardins sont ouverts tous les jours de l'année 7 jours sur 7. Trois agents sont nécessaires tous les jours pour la surveillance-sécurité extérieure du domaine selon les saisons.

Quelle que soit la saison, les agents sont présents pendant toute la durée d'ouverture des cours et jardins selon les horaires décrits ci-dessous :

Du 1^{er} mai au 30 septembre : prévoir 3 agents à l'instant T de 8h30 à 19h45 ;

Les mois d'octobre, mars et avril : prévoir 3 agents à l'instant T de 08h30 à 18h45 ;

Du 1^{er} novembre à la fin février : prévoir 3 agents à l'instant T de 08h30 à 17h45.

Un tableau, en annexe N°1 décrit les missions et la journée type des trois agents affectés à la surveillance-sécurité des extérieurs.

Art 3.3 : La part à bon de commande

En complément des missions récurrentes, l'EPCF pourra, pour répondre à un besoin ponctuel au regard de son activité ou de sa programmation culturelle et / ou de l'ouverture de nouveaux espaces, de l'organisation de manifestations ou événements (expositions, concerts ou spectacles) organisés par l'EPCF ou un client privé, commander des prestations supplémentaires au titre de la part à bons de commande.

La partie à bon de commande fera l'objet de bons de commandes émis par l'EPCF sur le fondement du Bordereau de Prix Unitaire (BPU) renseigné par le titulaire.

L'EPCF peut ponctuellement procéder à l'ouverture d'espaces supplémentaires et/ou organiser des manifestations dans certaines espaces (y compris dans les jardins) cités dans l'article 2.2.

Ces ouvertures supplémentaires et/ou manifestations peuvent se dérouler pendant des jours et horaires d'ouverture et/ ou de fermeture au public et/ou hors des jours et horaires de fermeture au public.

Le comportement et les profils des agents, suivant les prestations commandées, devront être conforme aux principes édictés au sein du présent CCTP.

Les agents affectés à l'occasion des manifestations et événements seront prioritairement choisis par le titulaire dans les effectifs affectés régulièrement sur le site et disposant d'une bonne connaissance des lieux et règlements applicables.

Ces agents doivent être détenteurs d'une expérience confirmée, complétée le cas échéant de tous les certificats et habilitations nécessaires et adaptés au type de manifestation ou événement (notamment en matière de gestion de foule, bousculade, premiers secours, procédure Vigipirate, vol et malveillance).

Art 3.3.1 : Commandes effectuées par le service de l'accueil :

Ces bons de commande concernent :

1 – Tous les espaces du circuit de visite durant les heures d'ouverture, autres que ceux couverts par la part forfaitaire :

L'EPCF peut commander des agents pour la journée ou uniquement pour une vacation. Les agents commandés pour une vacation seront intégrés à la commande mensuelle.

2 – La surveillance-sécurité des expositions temporaires, qui peuvent être organisées dans la salle de la Belle Cheminée et d'autres espaces de l'EPCF comme dans les cours et les jardins.

3 – Toutes les manifestations ou tous les événements organisés par l'EPCF, qu'ils soient gratuits (Festival d'Histoire de l'Art, Journées Européennes du Patrimoine, vernissages d'expositions, Nuit Européennes des Musées, tournages de documentaires, travaux, etc.) ou payants (spectacle de Noël, colloques, tournages de films, etc.). Certains de ces événements sont récurrents et ouverts à un large public et rencontrent une forte affluence, notamment à titre indicatif :

- Journées Européennes du Patrimoine : 20 000 personnes sur 2 jours ;
- Nuit Européennes des Musées : 2 500 personnes sur 1 soirée ;
- Festival d'Histoire de l'Art : 30 000 personnes sur 3 jours ;
- Reconstitutions historiques : 8 000 personnes sur 2 jours.

Art 3.3.2 – Commandes relatives aux locations d'espaces

Les commandes relatives aux locations d'espace seront formulées et gérées par le service en charge du développement domanial et commercial, dont le responsable sera l'interlocuteur unique du Titulaire. Elles sont effectuées au fur et à mesure de l'identification des besoins et sont soumises tout au long du processus de commande à des ajustements d'effectifs et d'horaires inhérents à l'activité événementielle.

Pour ce type de prestation, le Titulaire s'attachera à renforcer la coordination de ses équipes avec celles de l'EPCF ainsi que, le cas échéant, avec les équipes du prestataire de surveillance-sécurité supplémentaire commandé par le client occupant les espaces. Pour ce type de prestation, le Titulaire devra être particulièrement vigilant en termes de détection, de verrouillage effectif des zones sensibles et de surveillance humaine, afin de prévenir tout risque d'intrusion discrète. Il devra faire preuve de vigilance renforcée en ce qui concerne la préservation de la haute valeur patrimoniale des espaces.

Dans le cadre de l'organisation de ces prestations (25 événements privés en 2025), les agents du titulaire seront chargés en plus de leur mission de surveillance-sécurité de missions spécifiques notamment :

- contrôle d'accès sur émargement de liste/remise de badges
- accueil et orientation de prestataires
- accueil et orientation du public des événements

Les événements organisés concernent principalement des tournages, concerts, dîners, soirées prestigieuses (mécènes et hautes personnalités) et soirées festives type étudiantes dont certains sont récurrents, notamment à titre indicatif :

- 3 événements réunissant entre 1 500 et 2 000 invités (par événement)
- 1 événement réunissant 700 invités
- 1 festival réunissant 2 500 à 10 000 invités (par soirée/sur 4 jours)

Art 3.3.3 – Caractéristiques communes aux commandes visées aux articles 3.3.1 et 3.3.2

Les déroulés détaillant les missions, les consignes et les horaires pour tous les événements seront fournis en amont de la manifestation afin que les chefs d'équipe puissent prendre connaissance du dispositif de sécurité sûreté.

Lorsque les agents du Titulaire sont affectés au contrôle extérieur aux grilles du domaine lors de manifestations ou d'événements organisés au sein de l'EPCF, ils demandent aux visiteurs, dans le cadre du contrôle Vigipirate, de bien vouloir ouvrir leurs sacs, vestes ou manteaux avant d'accéder dans l'établissement. Ils devront tous être munis de magnétomètres.

Les agents du Titulaire seront placés sous l'autorité fonctionnelle d'un agent de l'EPCF et/ou de son représentant si la prestation commandée ne dépasse pas 4 agents ; à partir de 5 agents, la présence d'un chef d'équipe dédié à l'événement est requise.

Pour certains événements d'envergure le besoin de vacation peut aller jusqu'à 20 personnes et s'étendre sur une amplitude horaire de 24 heures.

Pour tous les événements, le bon de commande émis par l'EPCF sera établi en fonction des heures de prise et de fin de service effectives.

Le candidat précisera dans son mémoire technique l'ensemble des modalités opérationnelles liées à la mise en œuvre des prestations à bon de commande : nombre d'heures minimum, organisation mise en place (pauses, etc.), délai minimum entre l'émission du bon de commande et la prise de poste, et pour les prestations événementielles : l'organisation de ses équipes, la coordination avec les différents intervenants, le protocole de gestion de crise.

Article 4 : Organisation et niveau de la prestation

Art 4.1 : Organisation

Le titulaire du marché assure par tous les moyens la qualité de la prestation définie au présent marché, en accord avec le niveau de prestige de l'établissement. En matière d'accueil et de comportement, aucune plainte recevable de la part des visiteurs, des personnels ou responsables de l'établissement ne sera tolérée.

Art 4.1.1 : Organisation et horaires

Le titulaire s'engage à exécuter les prestations objet du présent marché et à maintenir, en continu et sans interruption de la prise à la fin de service, l'effectif correspondant au nombre de postes de travail désignés ou commandés. Aucun poste ne doit rester non pourvu.

Le nombre d'agents s'entend à l'instant T. L'organisation mise en place fera l'objet d'une explication détaillée par le Titulaire.

Dans le cadre de leurs prestations quotidiennes, les agents du Titulaire sont tenus de prendre leur fonction 10 minutes avant l'heure de la prise de poste. Leur prestation prend fin 10 minutes après l'heure de fin de service.

Un agent peut quitter son poste uniquement en fin de service ou, dans le cadre d'une absence autorisée, lorsqu'il est remplacé par un agent du titulaire du marché.

Lorsqu'un agent succède à un autre, la transmission des consignes et/ou informations utiles à l'agent entrant est assurée par l'agent sortant. Le Titulaire prévoit dans ce cas une période de recouvrement des horaires des deux agents permettant la transmission des consignes et/ou informations.

A l'exception de la pause repas, les autres temps de pauses ne peuvent être pris en dehors du site afin de répondre à toutes urgences.

Le registre de prise de poste quotidien précisera la liste nominative des agents et du chef de poste, leur affectation et les heures précises de prise et de fin de service. Une copie des effectifs présents sera remise au chef du service de l'accueil ou à ses représentants par courriel la veille et le jour même portant les émargements des agents présents.

Le plus grand soin est apporté à la tenue des main-courantes, reflets des évènements ponctuant l'exercice des missions du titulaire, et qui peuvent être le cas échéant saisies et exploitées dans le cadre d'une procédure administrative ou judiciaire.

Art 4.1.2 : Agents pauseurs

Afin d'assurer la permanence des postes lors des pauses repas et pauses physiologiques, le Titulaire met en place des effectifs de substitution (« pauseurs ») dont la mission consiste à se substituer aux personnels du Titulaire en pause. Les agents « pauseurs » devront porter des vêtements adaptés aux missions confiées à l'agent en poste (vêtements intérieurs ou extérieurs).

Les effectifs de substitution auront la qualification requise par les postes qu'ils assurent. Le Titulaire devra fournir autant d'agents « pauseurs » que de besoin. Ces agents seront à la charge du Titulaire et leur coût devra donc être intégré au coût du poste sans que cela n'engage de frais supplémentaires pour l'EPCF. En aucun cas un agent d'un autre poste ne pourra assurer les pauses. Cette demande est valable pour les prestations forfaitaires et les commandes courantes, ponctuelles et exceptionnelles.

Art 4.1.3 : Astreinte

Un dispositif de « réserve » (ou astreinte) de personnels susceptibles de rejoindre le site dans les meilleurs délais doit être mis en place dès la prise d'effet du marché.

Le Titulaire du marché met en place un système d'astreinte au début du service de ses agents, permettant d'assurer le remplacement des absents dits « de dernière minute », dans un délai maximal de deux heures et de garantir la continuité du service pour chaque poste.

Art 4.1.4 : Mouvement social

Le chef du service de l'accueil ou ses représentants doivent aviser l'entreprise de tout risque de mouvement social au sein de l'EPCF et des mesures prises en conséquence. En cas de grève des personnels de l'EPCF et/ou de fermeture de l'établissement, l'EPCF ou ses représentants peuvent dispenser le Titulaire de la tenue des postes, objet du présent marché.

Les responsables de l'entreprise Titulaire du présent marché doivent aviser l'EPCF de tout risque de mouvement social au sein de leur entreprise et des mesures prises en conséquence. Le Titulaire sera néanmoins tenu d'assurer les prestations objet du présent marché et devra trouver toute solution pour remplacer l'effectif manquant.

Lors de tout mouvement social concernant les personnels de l'entreprise titulaire du présent marché qui aurait lieu au sein de l'EPCF, un représentant de l'entreprise titulaire doit impérativement être présent sur le site.

Dans tous les cas, tant pour le fonctionnement courant que lors de situations exceptionnelles ou d'urgence, une parfaite coopération est exigée de la part des agents du Titulaire.

Art 4.2 : Formation

Les agents nécessaires à la réalisation de la prestation doivent avoir été formés.

Ils devront être titulaires :

- du brevet de Sauveteur Secouriste du Travail (SST) ou du brevet de Premier Secours Civile 1er degré (PSC1) ;
- du Certificat de Qualification Professionnelle – Agent de Prévention et de Sécurité (CQP-APS) selon la réglementation en vigueur ;

– de l'agrément du CNAPS.

Leur qualification doit répondre aux dispositions de la loi 83-629 du 12 juillet 1983 modifiée.

L'absence de transmission des attestations de remises à niveau des qualifications et formations d'un agent, dans les délais impartis, peut entraîner son exclusion du site.

Le chef d'équipe et ses agents seront formés aux consignes et pratiques de l'EPCF par le chef du service de l'accueil ou ses représentants.

Le Titulaire s'engage à faire participer ses équipes à des formations annuelles rendues obligatoires par la commission de sécurité (formations à la manipulation des extincteurs, SST), et la formation à l'évacuation des différents espaces sur site.

Les formations, décrites ci-dessous, à la charge du Titulaire, pour certaines obligatoirement réalisées sur le site du château de Fontainebleau, ont pour but de transmettre les informations nécessaires à la bonne intégration des agents et les informations spécifiques à la surveillance-sécurité du site :

- Le rôle et les fonctions de l'EPCF ;
- Les missions du service de l'accueil et du service de sécurité et de sûreté de l'EPCF ;
- Le plan Vigipirate ;
- La manipulation des extincteurs et RIA ;
- Les exercices d'évacuation (sur site uniquement) ;
- Les codes et procédures de sécurité ;
- Les règles d'accès à l'établissement ;
- Les règles d'accueil du public ;
- La sûreté des œuvres (principes généraux de sûreté appliqués à l'EPCF, système anti-intrusion, Détection Rapprochée des Œuvres (DRO), les rideaux infrarouges, plan de sauvegarde des biens culturels (PSBC)) ;
- L'intervention en salle d'exposition ;
- Les mouvements d'œuvres ;
- L'histoire du château.

Le Titulaire du présent marché s'engage à maintenir le niveau de qualification de ses agents.

En cas de recours à la sous-traitance, le titulaire s'engage à former les agents de son sous-traitant et à n'affecter à l'exécution des prestations que les agents du sous-traitant formés aux consignes et pratiques de l'EPCF

Art 4.3 : Compétences attendues des agents

La mission principale des agents affectés sur le site consistant à assurer l'accueil et la sécurité des personnes, des biens et des bâtiments, et à assister les personnels de l'EPCF travaillant sur le site, ces derniers devront être aptes à un service actif.

Il est exigé de tout agent les compétences suivantes :

Savoir :

- Connaissance de l'organisation de l'EPCF ;
- Connaissance des lieux à surveiller ;
- Connaissance des procédures de sécurité et des consignes opérationnelles ;
- Connaissance du règlement de visite de l'établissement ;
- Connaissance de la réglementation en vigueur ;
- Connaissance des risques potentiels et de leurs implications ;
- Connaissance des installations de sûreté et de sécurité ;

- Connaissance du dispositif hiérarchique ;
- Connaissance de la langue française (lu, écrit et parlé).

Savoir-faire :

- Esprit d'équipe et discipline ;
- Capacité à réagir aux situations d'urgence ;
- Sens de l'observation afin de déceler toute anomalie ou comportement suspect ;
- Sens de l'accueil et de la communication ;
- Sens de la mesure en cas de conflit avec un visiteur ;
- Respect des instructions hiérarchiques ;
- Respect de la déontologie professionnelle ;
- Discernement afin d'apprécier l'opportunité de son intervention ;
- Réserve, discrétion et secret professionnels absolus.

Savoir être :

- Ponctualité ;
- Assiduité ;
- Probité ;
- Présentation soignée ;
- Qualités relationnelles ;
- Dynamisme ;
- Sens du service public.

Art 4.4 : Dossiers des agents

Le Titulaire fournira le trombinoscope de ses agents et des agents de ses sous-traitants le cas échéant.

Le Titulaire soumet au chef du service de l'accueil ou ses représentants, dès l'entrée en vigueur du marché et à chaque demande d'affectation d'un nouvel agent, un dossier individuel. Ce dossier doit être adressé 5 jours avant la prise de poste sur le site afin d'obtenir la validation du dossier par le chef du service de l'accueil ou ses représentants.

Ce dossier comprendra à minima les qualifications requises définies dans le présent CCTP. Les dossiers présentant une ou plusieurs pièces manquantes ne peuvent être acceptés par l'EPCF.

Le dossier doit comporter obligatoirement :

- Une fiche signalétique comprenant une photo récente, en couleur, en indiquant les qualifications de l'agent ;
- Une photocopie de la carte d'identité française/passeport ou titre de séjour de l'agent en cours de validité ;
- Une photocopie de la carte professionnelle de l'agent délivrée par l'employeur.
Cette carte mentionne :
 - Le nom, les prénoms, la date de naissance et l'activité de l'agent ;
 - Le nom, la raison sociale et l'adresse de l'employeur ainsi que l'autorisation administrative prévue par la Loi n° 83-629 du 12 juillet 1983 réglementant les activités privées de sécurité ;
 - Le numéro de carte professionnelle délivrée par le préfet ;
- Le certificat de qualification professionnelle CQP-APS ;
- L'attestation de qualification SST ou PSC1.

Le dossier individuel doit être complété des documents ci-dessous :

Les attestations des formations effectuées par l'agent durant le marché, notamment les recyclages pour la sécurité et la sûreté, doivent être transmises au référent opérationnel et technique du marché.

Dans le cas des agents cynophiles, le dossier de l'agent devra être complété du dossier du chien affecté à la prestation comportant obligatoirement :

- La copie de la carte d'identification du chien
- Numéro de tatouage
- Carnet de vaccination
- L'attestation d'assurance de responsabilité civile professionnelle

L'EPCF se réserve la possibilité de demander la transmission du carnet d'entraînement de l'agent et de son chien afin d'attester à tout moment de l'aptitude professionnelle de l'agent et de son chien.

L'EPCF se réserve la possibilité de ne pas accepter l'affectation d'un agent ne présentant pas les qualifications ou compétences attendues, et de demander le remplacement définitif d'un agent dont le comportement ou la tenue de poste ne donnerait pas entière satisfaction.

Art 4.5 : Hygiène et sécurité au travail

Le Titulaire respecte les prescriptions des articles R4511-1 et suivants du code du travail.

A ce titre, il indique à l'EPCF, avant le début des prestations, le nom et le lieu de travail des membres de son propre comité d'hygiène, de sécurité et des conditions de travail ou, en l'absence de comité social et économique (CSE), des délégués du personnel de son entreprise.

Avant le début d'exécution des prestations, l'ensemble des parties procédera conformément aux dispositions du décret n° 92-158 du 20 février 1992 complétant le code du travail, à une inspection commune des lieux de travail, des installations et du matériel, éventuellement mis à la disposition du Titulaire.

Au vu des éléments et informations recueillis au cours de cette inspection, lorsque les parties auront constaté des risques d'interférences entre les activités, les installations ou les matériels du Titulaire et l'EPCF, elles arrêteront avant tout commencement des opérations, et d'un commun accord, un plan de prévention.

De même, avant le début des prestations, un plan de prévention en concertation avec l'agent de prévention de l'EPCF doit être établi. Le Titulaire peut susciter des réunions de coordination permettant notamment d'actualiser le plan de prévention s'il l'estime nécessaire pour la sécurité de son personnel.

En outre, le Titulaire s'engage à respecter les règles suivantes :

- Tenir propres et en ordre les lieux de travail, de repos et de restauration mis à sa disposition ;
- Communiquer à l'EPCF une copie des déclarations d'accidents du travail faites à la Sécurité sociale pour les accidents survenus sur l'établissement ;
- Se conformer aux règlements intérieurs et au règlement de visite de l'EPCF ;
- Se conformer à la réglementation en vigueur ainsi qu'à l'ensemble de la législation du travail.

Art 4.6 : Turn-over

L'EPCF souhaite limiter le plus possible le turn-over des agents afin d'assurer la plus grande stabilité des équipes affectées par le Titulaire et ses éventuels sous-traitants ainsi qu'une continuité de formation. Ce

turn-over est limité aux remplacements pour congés annuel d'un agent, à la démission d'un agent, à l'accroissement de demande de l'EPCF.

En dehors des cas de :

- Licenciement ;
- Fin de période d'essai ;
- Démission.

Toute modification dans l'affectation des agents sur site devra faire l'objet d'une concertation avec l'EPCF afin de limiter le turn-over et de garantir le maintien de la qualité de la prestation et des conditions de sécurité de l'accueil du public.

Art 4.7 : Instances de pilotage et procédures de contrôle

Art 4.7.1 : Instances de pilotage

Un comité de pilotage du présent marché se réunit au minimum tous les trimestres. Il est composé du directeur de l'accueil et des publics, du chef de service de l'accueil ou ses représentants, d'un représentant de la direction administrative et financière, d'un membre de la direction de l'entreprise titulaire, du responsable d'exploitation et/ou leurs représentants. Ce comité fait le point sur la qualité des prestations commandées ou à venir et règle toutes questions relatives au marché. A l'issue de chaque réunion, le Titulaire rédigera un compte-rendu qu'il transmettra sous huit jours à l'EPCF pour validation.

Un comité de suivi du marché se réunit a minima toutes les deux semaines. Il est composé du chef du service de l'accueil et/ou ses représentants, du chef d'exploitation du site et du chef d'équipe. Ces réunions ont pour objet le suivi de la qualité du service en vue d'améliorer la prestation et/ou d'apporter rapidement les mesures correctives. Il a pour mission d'organiser la gestion quotidienne relative à l'exécution du marché dont il doit faire état au comité de pilotage. A l'issue de chaque réunion, le Titulaire rédigera un compte-rendu qu'il transmettra sous huit jours à l'EPCF pour validation.

Une réunion « bilan » a lieu chaque fin d'année en présence des représentants de l'EPCF et du Titulaire.

Art 4.7.2 : Procédures de contrôle

4.7.2.1 : Contrôles aléatoires effectués par l'EPCF

Le chef du service de l'accueil et ses représentants assurent le contrôle opérationnel de la prestation. Le chef de l'accueil et ses représentants effectuent des rondes de contrôle destinées à vérifier la présence des effectifs dans les différents secteurs et l'attitude des agents en poste.

Pour parfaire ces contrôles aléatoires, le chef du service de l'accueil ou ses représentants contrôlent :

- Le registre d'émargement et la main courante tenus par le Titulaire ;
- La prise et la fin de service de l'ensemble des agents du Titulaire (contrôle des effectifs). Le Titulaire mettra à disposition de ces agents un système de badgeage électronique afin qu'un contrôle puisse être effectué à la fois par le Titulaire et par l'EPCF ;
- La conformité de l'organisation des postes de travail avec les documents communiqués par le Titulaire ;
- L'ensemble des postes tenus par le Titulaire ;

Ils tiennent à jour le document de contrôle de la prestation « suivi du marché ».

Ils signalent immédiatement tout dysfonctionnement constaté au chef d'exploitation et/ou au chef d'équipe.

L'EPCF se réserve la possibilité de demander le départ d'un agent dans le cas où :

- Son comportement ou ses agissements portent atteinte à la sécurité des personnes, des biens ou des bâtiments, à la sécurité publique ou à la sûreté de l'Etat ;
- Son comportement ou ses agissements sont contraires à l'honneur, à la probité, aux bonnes mœurs ou de nature à porter atteinte à l'image de l'institution.

Tout agent faisant preuve d'une tenue non-conforme, d'une attitude incorrecte, de retard ou d'absences répétées, de négligences dans l'exécution de sa mission ou d'incorrection vis-à-vis de qui que ce soit, peut faire l'objet d'une mesure conservatoire immédiate. A la demande de l'EPCF, l'agent pourra être remplacé et avoir l'interdiction de travailler au sein de l'établissement.

Les prestations non-conformes au présent CCTP donnent lieu à l'application de pénalités dans les conditions stipulées à l'article N° ___ du CCAP[JPI]. Les pénalités s'appliquent aussi bien à la partie forfaitaire qu'à la part à bons de commande.

Art 4.7.2.2 : Autocontrôle

Le Titulaire est tenu de contrôler la qualité des prestations réalisées par ses agents pour l'ensemble des fonctions.

Le contrôle des retards, absences, départs anticipés, est mené de manière périodique par le Titulaire afin d'établir une facture juste.

Ce contrôle de la qualité des prestations est renforcé par le contrôle de la tenue des postes, plusieurs fois par jour, effectué par le chef d'équipe qui doit rendre compte de tout manquement immédiatement au chef du service de l'accueil ou ses représentants et porte notamment sur :

- L'encadrement de la prestation ;
- La ponctualité des agents ;
- La présence des agents à leur poste et le respect des heures de prises de service et de pauses ;
- La posture et comportement des agents ;
- Le port de la tenue de service ;
- La bonne réalisation du contrôle de leur poste ;
- La tenue de la main courante électronique et du registre d'émargement ;
- Le respect des délais d'intervention ;
- La connaissance des règlements, consignes et procédures.

Le Titulaire se dote d'un système d'autocontrôle comprenant :

- Une procédure de contrôle ;
- Un ensemble de fiches d'appréciation ;
- Un système de notation ;
- Des outils statistiques et d'analyse des résultats.

Les autocontrôles effectués sont au minimum 2 fois par mois et doivent faire l'objet d'un compte-rendu rédigé par le Titulaire. Les résultats de tous les autocontrôles sont transmis au chef du service de l'accueil ou ses représentants. Ils doivent mentionner les mesures correctives apportées lorsque des dysfonctionnements sont constatés.

Article 5 : Matériels et équipements à fournir par le Titulaire

Art 5.1 : Matériels

Le Titulaire affectera à l'EPCF le matériel suivant pendant toute la durée des prestations :

- Un badge défini à la notification du marché en commun accord l'EPCF et le Titulaire ;
- Une badgeuse de préférence électronique ;
- Un téléphone portable dédié pour le chef d'équipe ;
- Un ordinateur permettant les passations d'informations et/ou de consignes particulières via un réseau privé (clé 3G ou 4G) ;
- Une main courante électronique qui devra être renseignée en tant que de besoin et faire apparaître tous événements, manquements, etc. ;
- Les petites fournitures nécessaires ;
- Autant de postes émetteurs récepteurs qu'il y a d'agents en service. Ces postes doivent être réglés sur le même canal et la même fréquence que les postes utilisés par l'EPCF ;
- Des émetteurs récepteurs supplémentaires pour les événements ou manifestations doivent être prévus ;
- Des oreillettes pour chaque agent en poste
- Autant de casiers vestiaires que nécessaire ;
- Autant de vélos que nécessaire (au minimum 4 vélos dont un pour le chef d'équipe) ainsi que le matériel minimum nécessaire pour effectuer les petites réparations ;
- Un véhicule hybride ou électrique pour effectuer les rondes et les interventions d'urgence. Ce véhicule devra être identifiable par un logotype sur la carrosserie au nom du Titulaire, suivi des termes « sécurité » et « Château de Fontainebleau ». Il sera équipé d'un gyrophare pour qu'il soit immédiatement vu par les visiteurs et d'un mégaphone ou un micro portatif pour aider l'agent à se faire entendre si nécessaire des visiteurs dans les extérieurs.

Le véhicule hybride ou électrique devra être rechargé sur la borne de recharge mise à disposition. Le titulaire doit prendre un abonnement mensuel auprès du prestataire chargé de la borne. Le branchement du véhicule sur le réseau électrique de l'établissement est formellement interdit.

Le Titulaire assure un entretien régulier de ses équipements.

Art 5.2 : Tenue vestimentaire

Le Titulaire équippa ses agents d'une tenue vestimentaire pour les espaces extérieurs et intérieurs durant toute la durée du marché. La tenue des agents proposée par le Titulaire doit pouvoir se distinguer de la tenue des agents de l'EPCF. La tenue des agents doit faire l'objet d'une validation de l'EPCF.

Les agents du Titulaire doivent porter obligatoirement la tenue définie conjointement entre le Titulaire et l'EPCF pendant toute la durée du service (modèle et coloris coordonnés pour tous les agents du Titulaire, y compris les agents « pauseurs »). La fourniture et l'entretien des différentes tenues des agents sont à la charge du Titulaire.

La tenue des agents affectés dans les salles du château ou pour tout événement sera de type costume ou tailleur noir avec cravate pour les hommes, chemise ou chemisier blanc et chaussures de ville noires.

La tenue pour les agents affectés dans les extérieurs sera de couleur noire avec des chaussures noires adaptée aux conditions de travail (rondes à vélo, manipulation des grilles, poussière et risque de projection de boue) tout en restant conforme au niveau de prestige de l'EPCF. Cette tenue comportera un couvre-chef

(ou des couvre-chefs selon la saison) discret, de couleur unie noire, destiné à protéger les agents des intempéries et du soleil.

L'état des tenues doit rester irréprochable.

Pour toutes les manifestations ou événements organisés au sein de l'EPCF, le port d'une tenue élégante de type « costume » de couleur noire et d'une chemise de couleur blanche accompagné du badge est souhaité que ce soit dans les espaces intérieurs ou extérieurs.

Quel que soit le poste tenu par l'agent, la tenue devra permettre son indetification en tant qu'agent de sécurité par le port d'un brassard ou tout autre équipement distinctif compatible avec le poste tenu.

Art 5.3 : Equipement du chien

Lors de son affectation, le chien doit être tenu en laisse et muselé.

Article 6 : Locaux et matériels mis à disposition du Titulaire par l'EPCF

Art 6.1 : Locaux mis à disposition

L'EPCF mettra à disposition du personnel du Titulaire des locaux composés d'un bureau de travail, de deux vestiaires et d'un réfectoire, qui peuvent être partagés avec l'entreprise de nettoyage.

L'entretien de ces locaux sera à la charge des occupants ; le titulaire s'engage à les maintenir en bon état.

Un état des lieux entrant et sortant sera réalisé.

Le réfectoire et les vestiaires sont situés entre 10 à 15 minutes de marche aller-retour des postes de travail.

Le Titulaire devra tenir compte de cet élément pour l'organisation des pauses et des prises/fins de service.

Les vestiaires ne peuvent, en aucun cas, être utilisés comme salle de pause par les agents.

Toute dégradation du fait de l'un des personnels du Titulaire lui sera imputée.

Les agents du Titulaire ont l'interdiction formelle de faire pénétrer, dans quelques locaux que ce soient, une personne non autorisée ou extérieure à l'EPCF.

Art 6.2 : Autorisations et badges de stationnement au sein du domaine

Un parking sera accessible à titre gracieux aux agents du Titulaire en service. Les places de parking mises à disposition seront attribuées dans les limites des places disponibles, priorité étant donnée aux personnels de l'EPCF ; elles seront ajustées à chaque réunion bi-hebdomadaire. L'attribution des places sera effectuée en lien avec l'EPCF : pour ce faire, le Titulaire devra impérativement fournir le numéro des plaques d'immatriculation autorisées à se stationner, ainsi que le nom de chaque propriétaire. L'EPCF remettra un badge strictement personnel d'accès au parking aux agents véhiculés. Ce badge valant autorisation de stationnement devra être visible sur tous les véhicules et devra être restitué sur demande et dans tous les cas au moment du départ de l'agent.

En cas de perte ou de vol des autorisations de stationnement, le Titulaire devra en informer immédiatement le chef de l'accueil ou ses représentants.

Art 6.3. : Port du badge

Est associé à la tenue, le port obligatoire d'un badge faisant apparaître le nom de la société, le nom et le prénom de l'agent. Ce badge, permettant d'identifier l'appartenance des agents, sera défini à la notification du marché entre l'EPCF et le Titulaire. Le personnel du titulaire devra le porter à tout moment et de manière visible.

Il est interdit de porter le badge en dehors de l'établissement et en dehors des heures de service.

Les badges restent la propriété de l'EPCF et ils doivent être restitués au moment du départ définitif de l'agent et à la fin du marché.

En cas de perte ou de vol du badge, le Titulaire devra en informer immédiatement le chef de l'accueil ou ses représentants.

Fin du document