

**Accord-cadre
Prestations de gardiennage pour la Caisse d'Allocations Familiales de
l'Ain**

Classification CPV : 79713000-5



**CAHIER DES CLAUSES TECHNIQUES PARTICULIERES
(C.C.T.P.)**

**TSA 30333
01011 BOURG
EN BRESSE CEDEX
www.ain.caf.fr**

Marché N° 2026AD01GARD

Juillet 2026

SOMMAIRE

1.	GENERALITES	3
2.	REGLEMENTATION APPLICABLE	3
3.	DESCRIPTIF DES SITES OBJET DES PRESTATIONS	4
4.	DESCRIPTION DES PRESTATIONS	5
5.	DESIGNATION DES CORRESPONDANTS	7
6.	QUALIFICATION DU TITULAIRE	8
7.	OBLIGATION DES PARTIES	8
8.	CONTRÔLE ET SUIVI DE LA PRESTATION	15
9.	DEFAUT DES PRESTATIONS POUVANT ENTRAINER DES PENALITES OU UNE RESILIATION DU CONTRAT	17
10.	DEVELOPPEMENT DURABLE	17

1. GENERALITES

1.1. Objet du marché

Le présent Cahier des Clauses Techniques Particulières (CCTP) a pour objet la description des besoins en prestations de gardiennage pour les accueils de la Caf de l'Ain, situés :

- au Siège de la Caf, 4 rue Aristide Briand à BOURG-EN-BRESSE ;
- à l'Espace Caf Michelet, 15 rue Michelet à OYONNAX.

Il prévoit aussi des prestations exceptionnelles complémentaires, sur demande expresse de la Caf.

Les éléments constituant le présent document fournissent les renseignements sur l'activité, le nombre d'agents, les lieux d'emploi, les horaires, les conditions particulières ainsi que les conditions de contrôle concernant la prestation de services, objet du marché.

Les Soumissionnaires prendront connaissance de l'ensemble de ces éléments, dont le descriptif n'a pas caractère limitatif.

De ce fait, ils devront assumer toute tâche annexe propre à la bonne réalisation de leur mission.

1.2. Définitions

- Par « Candidat » ou « Soumissionnaire », il faut entendre l'entreprise candidatant au présent marché.
- Par « Entreprise » ou « Titulaire », il faut entendre l'entreprise désignée titulaire à l'issue de la procédure de consultation pour l'attribution du présent marché.
- Par « Organisme » ou « Caf », il faut entendre la Caf de l'Ain.
- Par « Agent », il faut entendre, sauf précision explicite du contraire, le terme générique désignant les agents de sécurité du Titulaire.

2. REGLEMENTATION APPLICABLE

Le présent accord-cadre est à obligation de moyens.

Le titulaire est tenu de mettre à disposition le nombre d'agents tel qu'exigé par le présent CCTP.

Il est par ailleurs tenu d'exécuter les prestations prévues au présent CCTP conformément à l'ensemble de la réglementation applicable en pareil domaine et notamment :

- Textes réglementaires parus ou à paraître fixant les prescriptions particulières d'hygiène et de sécurité applicables aux travaux effectués dans un établissement par une entreprise extérieure (décret n° 77-1321 du 29 novembre 1977).
- Code de l'entrée et du séjour et du droit d'asile relatif aux conditions d'entrée et de séjour des étrangers en France et textes parus ou à paraître relatifs au même objet, en application de l'ordonnance du 24 novembre 2004.
- Réglementation relative au travail clandestin du code du travail et les lois du 31 décembre 1991 et du 11 mars 1997 relatives au travail dissimulé ; ainsi que leurs textes d'application parus ou à paraître.
- Livre VI du code de la sécurité intérieure (consolidé au 1er juillet 2016).
- Convention Collective Nationale des entreprises de prévention et de sécurité du 15 février 1985 et ses arrêtés d'extension parus ou à paraître.
- Décret n° 2005-1122 du 6 septembre 2005 relatif à l'aptitude professionnelle des dirigeants et des salariés des entreprises exerçant des activités de surveillance et de gardiennage, de transport de fonds, de protection physique des personnes et de vidéoprotection.
- Décret n° 2012-870 du 10 juillet 2012 relatif au code de déontologie des personnes physiques ou morales exerçant des activités privées de sécurité, ainsi que le code qui lui est annexé.

3. DESCRIPTIF DES SITES OBJET DES PRESTATIONS

3.1 Siège de la Caf

Le bâtiment du siège de la Caf de l'Ain comprend six niveaux, pour une surface SHON de 3 794 m².

La surface de la partie accueil est de 185 m².

Le bâtiment comprend :

- Trois accès principaux : accès allocataires, accès du personnel et accès sud.
- Un accès secondaire : accès partie instances du personnel
- Un accès garage.

3.2 Espace Caf Michelet

Le bâtiment Espace Caf Michelet comprend deux niveaux, pour une surface SHON de 848 m², dont seule une partie est occupée par la Caf.

La surface de la partie accueil est de 92 m².

Le bâtiment comprend deux accès :

- Un accès allocataires.
- Un accès « halte-garderie ».

3.3 Site temporaire de la Mutualité Sociale Agricole

La Caf travaille actuellement à un projet de réaménagement de son accueil de Bourg-en-Bresse. Les travaux nécessiteront la fermeture de l'accueil du Siège, pendant une durée prévisionnelle de quatre mois, à compter de fin novembre 2026.

Durant cette période, l'accueil de Bourg-en-Bresse sera délocalisé dans les locaux de la Mutualité Sociale Agricole, sis :

15 avenue du Champ de Foire
01000 BOURG-EN-BRESSE

Cette modification du lieu d'exécution des prestations fera l'objet d'un avenant spécifique.

Le Titulaire assurera les prestations de gardiennage sur ce site aux mêmes conditions financières que celles définies pour l'accueil au Siège de la Caf, et selon les horaires propres à ce site.

3.4 Retrait / ajout de locaux

L'Organisme se réserve la possibilité de modifier, en fonction de ses besoins, la liste des locaux concernés par la prestation de gardiennage, lors de la notification du marché ou en cours d'exécution. Ces modifications pourront faire l'objet de retraits ou d'ajouts de locaux.

4. DESCRIPTION DES PRESTATIONS

En plus des prestations définies ci-dessous, le Titulaire s'engage à assurer une mission générale d'information, de conseil et d'assistance auprès de la Caf sur l'exécution des prestations en cause.

4.1 Prestations régulières

Les prestations régulières comprennent, pour chacun des deux sites concernés :

- **La mise à disposition d'un Agent de sécurité par site, chargé de la surveillance de l'espace d'accueil et de l'orientation des visiteurs, pendant les heures d'ouverture au public et jusqu'au départ du dernier allocataire à chaque demi-journée.**

Cette prestation intègre :

- L'ouverture et la fermeture des lieux d'accueil ;
- La gestion des visiteurs se présentant à l'entrée de l'accueil, en particulier en cas de forte affluence et de constitution de files d'attente ;
- Le contrôle de l'accès à la zone d'accueil, avec utilisation systématique d'un magnétomètre et si besoin d'une fouille visuelle des contenants (sacs...) ;
- La surveillance physique générale des zones d'accueil du public ;

- L'intervention de l'Agent en cas de comportement inadéquat d'un visiteur, en mettant en œuvre si besoin les dispositifs d'alerte mis à disposition par la Caf ;
- L'accompagnement des allocataires et des salariés vers les issues de secours en cas de déclenchement de l'alarme incendie, en quittant l'espace d'accueil. Ensuite, jusqu'à reprise complète de l'activité, l'interdiction de l'accès de l'accueil aux allocataires tout en restant à l'extérieur du bâtiment.
- L'accompagnement des allocataires et des salariés vers les salles de confinement en cas d'alerte attentat.
- La vérification des locaux du hall fréquenté par le public (y compris sanitaires) avant son départ à la fin de chaque demi-journée.

Et toute activité autorisée dans le cadre du livre VI du code de la sécurité intérieure et confiée par la Caf.

A ce titre, l'Agent devra respecter et faire respecter les consignes présentes dans le document « Mission de l'agent de sécurité sur accueil Caf de l'Ain » (Cf. annexe 1).

Suspension des prestations : la Caf de l'Ain se réserve le droit de suspendre les prestations régulières, dans les conditions prévues à l'article 5.7 du CCAP.

4.2 Prestations ponctuelles / exceptionnelles

La Caf se réserve la possibilité de recourir à des prestations supplémentaires de surveillance liées à des événements spécifiques, tels que : événements organisés par la Caf, gardiennage d'un site ayant subi des dégradations et/ou ne pouvant plus être fermé, surveillance de chantier sur un site Caf, etc.

Ces événements spécifiques peuvent se dérouler aussi bien en journée qu'en soirée ou durant la nuit.

De manière générale, ces prestations donneront lieu à l'émission d'un bon de commande, dans les conditions prévues à l'article 5.1 du CCAP. Elles pourront être demandées sur l'ensemble des sites de l'organisme, situés dans le département de l'Ain.

La Caf avertira le Titulaire du besoin en prestations :

- Pour les événements pouvant être prévus (événement, surveillance de chantier...), au moins 7 jours calendaires avant la date de début de la prestation ;
- Pour les événements non prévisibles (gardiennage d'un site ayant subi des dégradations et/ou ne pouvant plus être fermé...), dans un délai de 8 heures après appel de la Caf, via la ligne téléphonique de permanence du Titulaire.

Les prestations ponctuelles et/ou exceptionnelles pouvant se dérouler le week-end ou les jours fériés, les Candidats devront obligatoirement chiffrer dans le bordereau des prix unitaires ces prestations supplémentaires pour les jours ouvrables ainsi pour les week-ends (samedi, dimanche) et jours fériés.

L'exécution des prestations doit être effectuée conformément aux consignes particulières établies par la Caf et qui sont remises au responsable d'équipe du Titulaire.

La Caf peut à tout moment modifier ces consignes à condition qu'elles n'entraînent pas un changement des prestations prévues dans le marché.

4.3 Horaires des prestations

Les horaires des prestations correspondent aux horaires d'accueil du public, soit à ce jour :

LUNDI – MERCREDI – JEUDI – VENDREDI : 08h00 - 12h30 et 13h30 - 16h30
MARDI : 10h00 – 12h30 et 13h30 - 16h30

Ces horaires sont susceptibles d'être modifiés temporairement ou définitivement.

Les modifications d'horaires temporaires seront communiquées au titulaire au minimum 7 jours calendaires francs avant leur mise en application.

Les modifications d'horaires définitives seront actées par un avenant, au moins un mois avant leur mise en œuvre.

Les horaires actuels présentant une fermeture des accueils entre 12h30 et 13h30, les Agents de sécurité devront impérativement prendre leur pause déjeuner durant cette période.

Toutefois, si à l'avenir, les accueils devaient ouvrir en journée continu, il appartiendrait au Titulaire de proposer une solution évitant les interruptions lors de la pause déjeuner des Agents de sécurité.

A noter que la présence des Agents de sécurité est requise jusqu'au départ du dernier allocataire présent dans les locaux, ou sur indication d'un responsable de la Caf. Le temps de travail effectué au-delà des horaires normaux de fermeture doit être relevé sur une fiche d'horaire (fournie par le Titulaire) qui sera transmise à la Caf en fin de mois, ainsi que sur la main courante présente sur chaque site.

5. DESIGNATION DES CORRESPONDANTS

L'Organisme, comme le Titulaire, désignent chacun un ou plusieurs correspondants qualifiés. Pour le Candidat, la liste nominative sera fournie dans la proposition ou au plus tard lors de la notification du marché.

Le Candidat se doit de décrire, lors de la rédaction de son mémoire technique, les moyens mis en œuvre pour répondre à toute demande commerciale ou technique de l'Organisme, en détaillant plus particulièrement les conditions d'accès aux interlocuteurs du Candidat :

- La ou les personnes ayant en charge le compte de l'Organisme et le rôle de chacun, ainsi que
- Leur implantation géographique,
- Leurs numéros d'appels,

- Le système d'escalade garantissant une réponse, pendant les heures et jours ouvrés et en-dehors.

L'Organisme se réserve le droit de refuser le(s) (ou un des) correspondant(s) du Titulaire par lettre recommandée avec avis de réception sans avoir à expliciter ce refus.

6. QUALIFICATION DU TITULAIRE

Le Titulaire doit fournir la copie de son agrément d'exercice dans le mémoire technique ainsi que son renouvellement au fur et à mesure de la prestation.

Les dirigeants communiquent également les preuves d'adhésion à la charte des bonnes pratiques de la profession le cas échéant.

7. OBLIGATION DES PARTIES

7.1 Obligations de la Caf

L'Organisme tient à la disposition du Titulaire toute la documentation qu'il pourrait être amené à utiliser dans le cadre de ses missions. Le délai de réponse sur lequel s'engage l'Organisme est de 72 heures à compter de la formalisation par courriel de la demande du Titulaire.

Consignes

La Caf fournit au Titulaire du marché, dès la notification, des consignes écrites définissant les modalités des missions de prévention et de sécurité confiées. L'objectif est de mettre à disposition des Agents, les informations et les instructions dont ils ont besoin pour exécuter leur mission. Ces consignes sont présentées sous forme d'une documentation comportant notamment les informations suivantes :

- la liste des numéros d'urgence des personnes à prévenir en cas de problème et des personnes habilitées à donner des instructions,
- le document « Mission de l'agent de sécurité sur accueil Caf de l'Ain », ainsi que tout document se rapportant aux modalités d'accueil sur site d'autres services (travail social, par exemple),
- le cas échéant, la liste des sociétés techniques assurant des prestations contractuelles d'astreintes,
- le cas échéant, la liste des personnes autorisées à pénétrer sur le site,
- les consignes particulières de l'établissement (procédures en cas d'incendie, d'évacuation, d'accident...).

La Caf met à disposition des Agents dans ses locaux :

- Sanitaires (WC, lavabos),
- Local de restauration,
- Vestiaire,
- Trousseau de clefs et/ou badge d'accès, en nombre suffisant pour la réalisation de la prestation,
- Téléphone portable pour l'Agent de sécurité du Siège de la Caf.

Remarque concernant les clés et badges remis : En cas de détérioration, de perte ou de vol des clés et badges fournis par la Caf, le Titulaire avise aussitôt le responsable Caf

du problème. Les clés et badges correspondants sont remplacés par la Caf aux frais du Titulaire.

Pour les passes et clés, le Titulaire assure le remplacement, à ses frais, des canons accessibles à partir de la clé ou du passe considéré. Le montant de l'ensemble des travaux de serrurerie et préjudices éventuels qui peut résulter de pertes ou vols de clefs ou de passes peut être déduit en totalité des règlements effectués au Titulaire au titre de ses prestations.

Préalablement au début d'exécution du marché, un état des lieux et un inventaire portant sur les matériels mis à la disposition du Titulaire sont établis contradictoirement entre les parties.

En fin de marché, le Titulaire doit remettre sans délai à la Caf, les locaux dans l'état où ils lui ont été initialement confiés, ainsi que le matériel remis pour l'exécution des prestations, tel qu'il a été constaté lors de l'état des lieux contradictoire. Tout matériel manquant ou dommage affectant les locaux et les matériels mis à disposition du Titulaire est à la charge du Titulaire.

En cas de contestation sur l'évaluation des dommages ou du matériel manquant, un expert est nommé d'un commun accord.

7.2 Obligations du Titulaire

7.21 Obligation générale de moyens

Le Titulaire a une obligation de moyens dans l'exécution de la mission conformément au présent cahier des charges et à ses annexes actuelles ou à venir. Ceci implique qu'une mauvaise évaluation de la mission par le Titulaire ne peut faire l'objet d'une modification de moyens, sauf modification de la mission. Aussi, les moyens présentés dans la réponse et validés dans le contrat ne pourront pas faire l'objet de coûts supplémentaires.

Le Titulaire du présent accord-cadre a obligation de résultat quant à la qualité attendue. Les moyens décrits par le Titulaire lors de sa réponse devront permettre de donner entière satisfaction quant aux attentes décrites au présent cahier des charges.

Le Titulaire s'engage à mettre tout en œuvre pour réaliser la prestation attendue par l'Organisme.

7.22 Permanence et astreinte

Le Titulaire devra faire en sorte « d'assurer une permanence joignable 24h/24 et 7j/7 » par l'interlocuteur de l'Organisme.

Les modalités de cette permanence seront décrites dans le mémoire technique du Candidat.

7.23 Agents

Le Titulaire garantit l'adéquation des Agents dédiées à l'exécution de la prestation. Cette adéquation peut notamment être appréciée au regard des critères suivants :

- Une grande rigueur quant au respect des procédures et consignes données.
- Une stabilité émotionnelle importante afin de conserver une grande maîtrise de soi, quelles que soient les circonstances.
- L'aptitude à résoudre seul des problèmes ponctuels simples liés aux visiteurs.

- Le sens de la médiation.
- Le sens des responsabilités.
- Des capacités et une condition physiques adaptées à la mission d'interposition physique sans violence.

Tous les Agents sont titulaires du Certificat de Qualification Professionnelle d'Agent de Prévention et de Sécurité (CQP APS).

Une expérience minimale d'un an sur un poste similaire en contact avec le public est exigée.

Pour tous les Agents en poste, le Titulaire de l'accord-cadre devra remettre à la Caf un curriculum vitae ainsi que le nom des personnes pouvant être contactées à des fins de prises de référence.

L'ensemble des Agents doit être titulaire d'un numéro de carte professionnelle valide autorisant l'intéressé à exercer les fonctions d'agent de sécurité.

Un Agent doit être en possession de sa carte professionnelle lors des vacations. La Caf se réserve le droit de vérifier à tout moment le port de la carte professionnelle. A noter que seule la carte « physique » sera considérée comme valable lors des contrôles. La présentation d'un document dématérialisé ne sera pas admise.

Avant toute prise de poste, les nouveaux Agents seront formés par le titulaire. La formation consiste notamment à une présentation :

- Du responsable de site,
- Des missions,
- Du site et de ses particularités,
- Des consignes et fiches de postes.

Le Titulaire remettra à l'Organisme un justificatif détaillé signé de l'Agent formé et du Titulaire.

Tout Agent nouvellement affecté sur un site doit effectuer en amont un stage de 2 jours en doublon avec l'Agent en poste avant de l'occuper seul, aux seuls frais du Titulaire.

Tout Agent absent pendant plus d'un mois devra de nouveau bénéficier d'une formation avant la reprise de poste.

La présence de personnels stagiaires et/ou en formation est autorisée sous condition que ceux-ci soient accompagnés et sous contrôle d'un tuteur désigné. Ils viennent en supplément de l'effectif planifié. Le Titulaire doit en informer la Caf au moins une semaine avant la présence effective d'un stagiaire sur site, et communiquer nom et prénom. Aucun surcoût n'est imputé à l'organisme pour cette présence.

Les Agents peuvent être remplacés à la demande motivée de la Caf. Ce retrait peut être demandé à être réalisé sans délai ni préavis en cas de risque important pour l'Organisme, son personnel et le patrimoine qui lui a été confié.

Sinon, le remplacement doit être réalisé dans les deux jours ouvrés qui suivent la demande. Passé ce délai et sans réponse recevable du Titulaire, les pénalités prévues sont applicables.

7.24 Encadrement, plannings, retards et absences

Le personnel du Titulaire reste sous le contrôle exclusif de celui-ci, qui doit mettre en œuvre l'encadrement nécessaire à cette fin. Le Titulaire détaillera dans le mémoire technique son organisation générale ainsi que l'organisation nominative dédiée à la prestation.

Les Agents affectés sur les sites doivent figurer sur le planning mensuel fourni préalablement et sur la liste des Agents que le Titulaire doit fournir à la Caf avant tout début d'exécution.

En cas de changement du fait du Titulaire, celui-ci devra obtenir préalablement l'accord formel de l'interlocuteur de l'Organisme et fournir par courriel, au minimum 48h à l'avance, les renseignements figurant sur la liste des Agents, tels que définis ci-dessous :

- Nom,
- Prénom,
- N° carte professionnelle,
- N° de tél portable.

Sur simple demande de la Caf, le Titulaire devra pouvoir fournir pour chaque Agent, les dates des formations et de recyclage et les derniers postes occupés.

Le planning d'un mois donné, mentionnant l'identité des Agents intervenants et les jours d'intervention, devra être mis à disposition de la Caf de l'Ain avant le début du mois. Dans le cas contraire, une pénalité sera appliquée pour chaque journée de retard, y compris les week-end et jours fériés.

Toute modification de planning ou d'Agents dans le cadre de remplacements devra intervenir dans le respect de la convention collective et être signalée avant tout début d'exécution par le Titulaire à l'interlocuteur de l'Organisme, a minima par courriel et par tout autre moyen nécessaire au regard de l'urgence, au moins 48 heures à l'avance.

Le Candidat produit un exemple de planning dans son mémoire technique.

Le Titulaire doit informer l'Organisme de tout retard ou absence d'un Agent. Dans le cas d'un retard, dès que l'Agent prendra son poste, il préviendra le représentant de la Caf et notera sur la main courante son heure d'arrivée. Le Titulaire devra également envoyer un courriel auprès du service en charge du suivi de la prestation pour signaler l'arrivée tardive de l'Agent.

Dans le cas d'une absence, le Titulaire devra pourvoir immédiatement au remplacement par un contrôleur ou autres agents de qualification a minima égale dès qu'il aura été averti. Ce remplacement devra impérativement se faire dans un délai d'une heure maximum, à charge du Titulaire de prévoir le dispositif permettant d'assurer cette obligation. Il en sera de même lorsque l'Organisme lui signalera toute défaillance jugée préjudiciable à l'objectif de la prestation.

Les absences et/ou retards donnent lieu à application de pénalités telles que prévues au CCAP.

Dans le cadre des remplacements programmés, l'Organisme doit être informé par courriel du nom et des renseignements liés à ce nouvel Agent dans les 48 heures ouvrées minimum avant la prise de poste. Dans ce même temps, le Titulaire doit remettre à l'Organisme la liste actualisée avec les renseignements individualisés de l'Agent concerné. L'Agent proposé doit détenir les qualifications nécessaires à assurer la prestation.

7.25 Tenue et Matériels

Le titulaire doit mettre à disposition des Agents de sécurité l'équipement nécessaire à leur travail et adapté à la configuration des sites Caf, au lieu et au type de prestations réalisées.

Les tenues vestimentaires doivent être strictement conformes à la réglementation (actuellement arrêté du 18 juillet 2023 relatif aux tenues des agents privés de sécurité pour l'application des articles L613-4, L613-8 et L614-32 du code de la sécurité intérieure).

Ces tenues devront être conformes à celles décrites dans l'offre.

Aucun agent ne sera admis s'il n'est pas revêtu de sa tenue de travail ou s'il présente une tenue négligée.

Le Titulaire doit fournir, en outre, une main courante au format papier ou électronique, qui reste propriété de l'Organisme, sur laquelle les Agents de sécurité devront rapporter l'ensemble des événements (exemples : horaires d'arrivée et de départ de l'Agent, horaires d'ouverture et de fermeture du site, incidents de sûreté, pannes de matériels électroniques ou mécaniques de sûreté, déclenchement des alarmes, appels des forces de l'ordre, consignes exceptionnelles de sûreté).

Par ailleurs, le Titulaire est tenu de fournir, sur chaque site, un magnétomètre, ainsi que ses consommables (piles...), qui servira aux Agents à effectuer les contrôles obligatoires auprès des visiteurs.

En cas de panne ou de dysfonctionnement d'un magnétomètre, celui-ci devra être remplacé dans les 48 heures.

Les Agents ne sont jamais armés, conformément à la loi, ni même en possession de bâtons de défense (type Tonfa ou autres) et/ou de bombes avec des gaz neutralisants et/ou suffocants.

7.26 Procédures et consignes

Le Titulaire s'engage sans réserve à exécuter les prestations demandées dans les conditions précisées ci-avant et ci-après. L'application des consignes relève d'une obligation de résultat.

Les procédures et consignes sont établies en collaboration avec l'Organisme et validées par le Titulaire lors de la réunion de démarrage de l'accord-cadre.

Ces documents restent la propriété de la Caf à l'achèvement de la prestation et sont spécifiques à chaque site, selon les besoins, la configuration des locaux, les systèmes de sécurité, etc.

Le Titulaire est tenu de les mettre à disposition de son personnel sur chaque site, de les réviser et mettre à jour.

Lors de chaque nouvelle affectation, avant la première prise de service de l'Agent de sécurité, le Titulaire s'assure que celui-ci les connaît et les maîtrise.

Des consignes propres au Titulaire peuvent également être mises à la disposition de l'Agent sur site, après validation et accord préalables de la Caf.

7.27 Devoir de conseil et d'information

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

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

Si les installations mises à disposition du Titulaire viennent à ne plus être conformes à la réglementation, il est tenu d'en informer par écrit et sans délai la Caf.

Le Titulaire doit assistance à la Caf, soit :

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

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

7.28 Sécurité

Règles générales de sécurité

Le Titulaire devra maintenir le matériel, lui appartenant ou mis à sa disposition par l'Organisme, en bon état de marche et les contrôler régulièrement. Il devra prendre toutes les dispositions pour que le matériel reste conforme aux règles de sécurité en vigueur.

Le Titulaire prendra toutes les précautions pour que l'état des meubles, immeubles, aménagements, installations techniques, équipements des locaux, etc. ne soit pas altéré par ses interventions.

Il est rigoureusement interdit au personnel du Titulaire de manipuler, pour quelque raison que ce soit, les appareils et matériels se trouvant dans les locaux et ne faisant pas l'objet des prestations du présent accord-cadre.

Le Titulaire instruit son personnel sur les règles de sécurité du travail, tant générales que particulières. Le Titulaire veille à faire observer, par son personnel, les règles de sécurité du travail, notamment en ce qui concerne :

- Les alarmes de sécurité,
- Le travail en hauteur,
- L'encombrement de passages,
- Les zones interdites,
- L'utilisation des sources d'énergie,
- Les tenues vestimentaires de sécurité,
- Les équipements de protection individuelle,
- Les règles régissant le travail isolé,
- Les moyens de prévention des risques collectifs ou individuels.

Le Titulaire s'engage à faire respecter auprès de son personnel les règlements intérieurs et de sécurité, propres au site.

À titre indicatif et non limitatif, il est interdit au personnel du Titulaire :

- De prendre des repas sous quelque forme que ce soit à l'intérieur des locaux ou espace non affectés à cet effet, et notamment à un poste de surveillance sauf nécessité de service.
- De fumer en-dehors des espaces réservés à cet effet.
- D'introduire ou de consommer des boissons alcoolisées dans les locaux, aussi bien que d'y pénétrer en état d'ivresse.
- De provoquer du désordre, d'une façon quelconque, sur les lieux du 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 l'entreprise du Titulaire.
- De tutoyer les allocataires, et plus généralement toutes les personnes avec lesquelles l'Agent de sécurité peut être en contact.
- D'engager une conversation privée avec un visiteur.
- D'introduire ou de laisser introduire des personnes étrangères au site.
- De s'adresser à un allocataire dans une autre langue que le français.

Comportement du personnel du Titulaire

L'Organisme insiste sur le fait que les Agents de sécurité doivent faire preuve de la plus grande courtoisie et la plus grande discrétion envers son public et son personnel.

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

La Caf se réserve la possibilité d'exiger le remplacement immédiat de tout agent dont le comportement est contraire aux règles de bienséance et irrespectueux des dispositions du règlement intérieur ou des consignes de sécurité.

Le règlement intérieur de l'Organisme est en tout point applicable aux prestataires et sous-traitants intervenant sur site.

Plan de prévention

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

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

Le Titulaire organisera la visite d'inspection préalable avec l'Organisme (ou son représentant) et rédigera, assisté de ce dernier, le plan de prévention.

Il indiquera de façon précise et détaillée :

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

Par ailleurs, dans le cas de prestations effectuées en milieu « Travaux », le Titulaire doit fournir un plan particulier de sécurité et de protection de la santé (PPSPS) au coordonnateur en matière de sécurité et de protection de la santé (CSPS), de façon à être intégré au plan général de coordination (PGC) du site en travaux.

Ce plan sera communiqué à la Caf dans les 15 jours suivant la date de début du marché.

8. CONTRÔLE ET SUIVI DE LA PRESTATION

8.1 Suivi effectué par la Caf

La Caf peut être amenée à effectuer des contrôles de la prestation, notamment sur les thématiques suivantes : prise et fin de service, respect des horaires, de disponibilité du matériel et des tenues, de port de la carte professionnelle.

À tout moment, l'Organisme peut effectuer un contrôle qualité inopiné auprès des agents de sécurité. Ce contrôle a pour but de vérifier la conformité de la prestation au regard des attentes définies au sein du cahier des charges, des fiches de poste ainsi que des engagements annoncés dans l'offre du titulaire. Son passage sera noté sur la main-courante.

Les observations et manquements seront alors notifiés par mail et serviront de constat pour procéder aux corrections par le Titulaire.

En cas de dysfonctionnement, le Titulaire sera averti par téléphone, suivi d'une confirmation par mail, voire d'une convocation du Titulaire dans les 24 heures. Les mises au point pourront porter sur (liste non exhaustive) :

- la cohérence ou les manquements dans la qualité de la prestation effectuée,
- la mise en œuvre des moyens de corrections et les moyens de contrôle pour s'assurer de leur effectivité (contrôle inopiné...),
- les délais fixés pour permettre au Titulaire de remédier à la défaillance constatée.

A défaut de correction, le manquement sera sanctionné par la pénalité correspondante annoncée dans le CCAP.

Enfin, le Titulaire est avisé que l'Organisme se réserve le droit de faire appel à un tiers de son choix dûment missionné pour exécuter des missions de contrôle et d'audit des prestations.

8.2 Contrôle mensuel de la qualité de la prestation par le Titulaire

Les prestations sont exécutées sous la conduite d'un responsable, qui est l'interlocuteur direct auprès de la Caf.

Il est présent sur le site sur convocation de l'Organisme ou de son représentant et a un pouvoir de décision suffisant pour engager la responsabilité du Titulaire.

Il participe aux réunions de suivi avec le représentant de la Caf.

Il est responsable :

- de la mise en application du cahier des charges,
- du contrôle de la présence du personnel,
- du contrôle de la qualité des prestations,
- de la vérification de la prise en compte des doléances de l'Organisme.

Le Titulaire devra assurer un contrôle qualité mensuel sur l'ensemble des sites, selon les conditions annoncées dans son offre.

Les Agents de sécurité seront désignés et contrôlés par leur direction sur proposition et acceptation de l'Organisme compte tenu des particularités des sites à surveiller.

Ils dépendront directement de la Direction de la Caf ou de son représentant pour l'application des consignes propres à l'Organisme précisant :

- La surveillance générale,
- La sécurité des personnes,
- Les interventions en cas d'alerte importante.

Ils seront soumis aux mesures relatives à l'hygiène et à la sécurité applicables dans l'entreprise, aux dispositions relatives à la discipline, en vigueur à la date de signature de l'acte d'engagement. Les évolutions du règlement intérieur seront communiquées au Titulaire et les nouvelles mesures applicables dès réception.

L'Organisme souhaite que le Titulaire mette en place un contrôle suivi et réaliste des activités des Agents en poste. Le Titulaire décrira dans son offre le périmètre, le descriptif de ce contrôle et les moyens d'action.

Les visites de contrôles devront pouvoir être justifiées par l'inscription de la date de passage sur la main courante et par la remise mensuelle des bilans de contrôle.

8.3 Réunions

8.31 Réunion de démarrage

Cf. CCAP, article 7.1.

8.32 Réunions de suivi

Une réunion de suivi des prestations, entre le Titulaire et la Caf, est organisée tous les

mois pendant les trois premiers mois d'exécution des prestations, et au moins une fois par semestre ensuite. Cette réunion est organisée à l'initiative de la Caf. Le délai de prévenance est d'au moins une semaine. Le responsable des contrôles devra être obligatoirement présent.

Cette réunion vise notamment, pour le Titulaire, à informer la Caf sur :

- le déroulement courant du service,
- les événements et anomalies,
- le personnel présent et les remplacements éventuels.

La Caf se réserve aussi la possibilité de faire le point avec le Titulaire chaque fois qu'elle le juge nécessaire, en particulier en cas de manquements graves aux obligations contractuelles. Dans ce cas, le délai de prévenance est d'un jour franc. Le responsable des contrôles ou son représentant devra être obligatoirement présent.

Toutes les réunions font l'objet d'un compte rendu rédigé par la Caf et envoyé au Titulaire. Ce dernier a deux jours pour faire part de ses observations à la Caf. Passé ce délai, le compte rendu est considéré comme ayant été approuvé par le Titulaire.

9. *DEFAUT DES PRESTATIONS POUVANT ENTRAÎNER DES PENALITES OU UNE RESILIATION DU CONTRAT*

9.1 Défauts pouvant entraîner des pénalités ou une résiliation

Les défauts qui peuvent entraîner des pénalités ou résiliation du contrat du Titulaire sont précisés dans les CCAP et CCTP.

Et de manière générale tout écart par rapport aux exigences et règles énoncées dans les pièces du marché.

9.2 Contestations

Il est formellement spécifié qu'en aucun cas ou pour quelque motif que ce soit, les contestations qui peuvent survenir entre la Caf et le Titulaire ne pourront être invoquées par ce dernier comme cause d'arrêt ou de suspension, même momentanée, des prestations à effectuer.

10. *DEVELOPPEMENT DURABLE*

Pour l'équipement des Agents, le Titulaire doit, autant que faire se peut, utiliser des matériels et/ou tenues certifiés par un écolabel de type 1 ou équivalent (NF environnement, Ecolabel Européen, Blue Angel...).

Chaque année, le Titulaire communiquera la liste des équipements de ces labels de type 1.