

CAISSE PRIMAIRE D'ASSURANCE MALADIE DU PUY-DE-DOME
2/4 RUE SERGE GAINSBURG
63100 CLERMONT-FERRAND

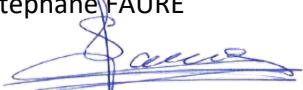
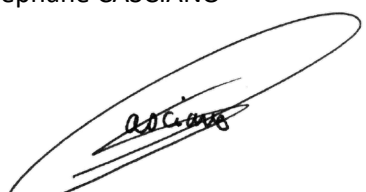
Marché public de services

**Prestations de gardiennage et d'exploitation du poste central de
sécurité de l'immeuble Solaris, siège social de la Caisse Primaire
d'Assurance Maladie du Puy-de-Dôme**

Marché n° : 2026-008

Appel d'offres ouvert

**Cahier des Clauses Techniques Particulières
(C.C.T.P.)**

Rédigé par : Stéphane FAURE  Mathieu CERVERA  13/07/2026	Contrôlé par : Céline ARNAUD  15/07/2026	Validé par : Stéphane CASCIANO  16/07/2026
---	--	--

1 – OBJET DU MARCHE

Le présent a pour objet l'exécution de prestations de gardiennage et d'exploitation du Poste Central de Sécurité (PCS) de l'immeuble SOLARIS, siège social de la Caisse Primaire d'Assurance Maladie du Puy-de-Dôme, situé à l'angle des rues du Clos Four et Serge Gainsbourg, à Clermont-Ferrand.

Bâtiment à R+6 sur un sous-sol, d'une surface de plancher de 13 587 m², il accueille :

- Les services de la CPAM.
- Le service social de la CPAM Auvergne.

Soit un total d'environ 650 personnes (horaires variables de travail, de 7h à 18h30).

Le rez-de-chaussée est réservé en grande partie à l'accueil des assurés (environ 300 à 350 personnes/jour) : Etablissement Recevant du Public de 5^{ème} catégorie, type W (horaires d'ouverture au public : de 8h30 à 16h30, chaque jour ouvré).

Les étages sont classifiés comme locaux administratifs et assujettis à la réglementation du Code du Travail.

Enfin, le sous-sol, à usage de stationnement et locaux techniques, est considéré comme un établissement indépendant au regard de la réglementation incendie.

La CPAM souhaite confier une partie de son exploitation, dont les contours sont listés à l'article 2, à un prestataire spécialisé.

Le présent marché intègre, dans son exécution, des exigences environnementales conformément aux dispositions du Code de la commande publique et aux objectifs de transition écologique issus de la loi Climat et Résilience.

2 – ORGANISATION ET PRESTATIONS ATTENDUES

2.1 – Organisation générale des prestations

Le titulaire assure, pour le compte de la CPAM, l'ensemble des prestations de gardiennage, de surveillance, d'accueil, d'exploitation du PCS, de gestion technique centralisée (GTC) et de surveillance multi-technique définies au présent CCTP.

Les prestations sont exécutées dans le respect des dispositions législatives et réglementaires applicables aux activités privées de sécurité, des consignes de la CPAM, des règles de sécurité incendie et des procédures internes du site.

Le titulaire est tenu à une obligation de continuité de service pendant toute la durée du marché. Il met en œuvre une organisation lui permettant d'assurer la permanence des prestations, y compris en cas d'absence ou de remplacement d'un agent.

Une réunion de lancement est organisée avant le début des prestations afin de préciser les modalités d'exécution du marché, les consignes du site et les procédures d'exploitation.

La CPAM remet au titulaire un registre de consignes précisant les procédures de sécurité, les contacts utiles et les consignes d'urgence. Le titulaire veille à leur bonne application par l'ensemble de ses agents.

Un responsable de site est désigné par le titulaire comme interlocuteur unique de la CPAM.

2.1.1 – Horaires d'exécution

Les prestations sont assurées chaque jour ouvré de 6 h 00 à 19 h 00.

Cette amplitude permet notamment :

- L'ouverture de l'immeuble avant l'arrivée des occupants ;
- La surveillance et l'accueil des visiteurs pendant les heures d'ouverture ;
- La fermeture complète des locaux à l'issue de la journée ;
- La réalisation des rondes de contrôle nécessaires au bon fonctionnement de l'immeuble.

En dehors de cette plage horaire, les alarmes intrusion et incendie du site SOLARIS sont reportées vers une centrale de télésurveillance désignée par le titulaire.

Le titulaire assure également le report de l'alarme intrusion du site de PASTEUR situé au 2, rue du Puits Artésien à Clermont-Ferrand, conformément aux dispositions du présent marché.

Cette prestation est à inclure dans l'offre de prix portée à l'acte d'engagement du marché.

2.1.2 – Moyens humains

Le titulaire met en permanence à disposition les effectifs nécessaires à la bonne exécution des prestations décrites au présent CCTP.

Les effectifs, leur répartition et leur organisation sont définis par le titulaire dans son offre technique. Ils doivent permettre d'assurer l'ensemble des missions confiées au titre du présent marché, notamment l'exploitation du Poste Central de Sécurité (PCS), l'accueil, la surveillance, les rondes, les interventions et la gestion des alarmes techniques.

Au minimum, l'organisation comprend :

- Un agent affecté en permanence au PCS ;
- Un agent mobile chargé notamment des rondes, de l'accompagnement des visiteurs, des interventions et des missions de surveillance.

Le titulaire veille à maintenir en permanence un effectif suffisant et adapté aux contraintes d'exploitation du site. Il assure la continuité des prestations en cas d'absence, de congé, d'arrêt maladie ou de tout autre empêchement affectant son personnel.

Les agents affectés au marché disposent des qualifications réglementaires nécessaires à l'exercice de leurs missions conformément aux dispositions applicables aux activités privées de sécurité.

Ils doivent notamment :

- être titulaires d'une carte professionnelle délivrée par le CNAPS en cours de validité ;
- disposer des qualifications nécessaires aux missions confiées ;
- connaître les installations, équipements, procédures et consignes propres au site ;
- maîtriser les procédures d'accueil, de sûreté, de sécurité incendie et de gestion des situations d'urgence applicables au bâtiment.

Le titulaire désigne un responsable chargé de l'encadrement et de la discipline du personnel affecté au marché ainsi que du suivi de la bonne exécution des prestations.

Ce responsable constitue l'interlocuteur privilégié de la CPAM pour toute question relative à l'organisation du service, aux consignes d'exploitation et aux difficultés rencontrées dans l'exécution des prestations.

Le titulaire communique à la CPAM la liste nominative des agents affectés au marché avant le démarrage des prestations. Cette liste est tenue à jour pendant toute la durée du marché et toute modification fait l'objet d'une information préalable ou immédiate en cas d'urgence.

Le titulaire veille à ce que son personnel présente une tenue professionnelle homogène, propre, adaptée aux missions exercées et permettant son identification immédiate.

Les agents portent en permanence un insigne ou tout autre élément permettant d'identifier clairement leur appartenance au titulaire.

Aucun agent ne pourra intervenir sur le site avec une tenue négligée, sans vêtement professionnel adapté ou sans moyen d'identification prévu par le titulaire.

2.1.3 – Moyens matériels

Le titulaire met à disposition les équipements nécessaires à la bonne exécution des prestations, comprenant notamment :

- Un dispositif de protection du travailleur isolé (PTI) ;
- Des moyens de radiocommunication ;
- Un système informatisé de contrôle des rondes ;
- Une main courante informatisée permettant l'enregistrement chronologique des événements, incidents, interventions et observations, avec possibilité d'exporter les données dans un format exploitable ;
- Le report des alarmes vers une centrale de télésurveillance ;
- Les équipements informatiques nécessaires lorsque ceux-ci ne sont pas fournis par la CPAM ;
- Les équipements de protection individuelle adaptés aux missions exercées.

2.1.4 – Moyens mis à disposition par la CPAM

La CPAM met à disposition du titulaire les moyens nécessaires à l'exécution des prestations, notamment :

- Le Poste Central de Sécurité ;
- Les réseaux informatiques nécessaires à l'exploitation des applications mises à disposition ;
- Les moyens de téléphonie ;
- Les sanitaires et vestiaires ;
- Les matériels de manutention nécessaires aux prestations ;
- Les logiciels et applications nécessaires à l'exploitation du bâtiment ;
- Les clés, badges, équipements et accès nécessaires à l'exploitation du site.

Les équipements, matériels et moyens mis à disposition demeurent la propriété exclusive de la CPAM.

Le titulaire en assure une utilisation conforme à leur destination, leur conservation et leur protection contre toute utilisation non autorisée.

Toute perte, vol, détérioration, disparition ou anomalie affectant une clé, un badge ou tout autre équipement confié doit être signalé immédiatement au représentant de la CPAM.

Le remplacement des moyens perdus ou détériorés pourra être facturé au titulaire conformément aux dispositions prévues au CCAP.

En fin de marché, le titulaire restitue l'ensemble des moyens, clés, badges, équipements et documents confiés par la CPAM.

2.1.5 – Exigences environnementales d'exécution

Dans le cadre de l'exécution du marché, le titulaire met en œuvre des mesures destinées à limiter l'impact environnemental des prestations, sans porter atteinte aux exigences de sécurité et de continuité du service.

À ce titre, il veille notamment à :

- Limiter les consommations énergétiques du PCS ;
- Limiter les impressions papier ;
- Assurer le tri des déchets produits ;
- Mettre en œuvre une gestion responsable des uniformes et EPI (réparation, réemploi, recyclage).

2.2 – Prestations d'accueil

Le titulaire assure l'accueil, l'information, l'orientation et le contrôle des accès des visiteurs, des entreprises extérieures, des fournisseurs, des chauffeurs livreurs et des agents de la CPAM, conformément aux procédures définies par le présent CCTP et aux consignes remises par la CPAM.

Les prestations d'accueil sont assurées depuis le PCS, pendant toute la plage horaire d'exécution du marché.

Le titulaire veille à garantir un accueil courtois, professionnel et respectueux des exigences de confidentialité, de sécurité et de sûreté applicables à la CPAM, tout en assurant une prise en charge adaptée des usagers, visiteurs et intervenants extérieurs.

Le PCS dispose d'une vision directe sur l'espace d'accueil de l'immeuble permettant aux agents d'assurer une surveillance permanente de cette zone.

Le PCS dispose également de moyens de vidéoprotection permettant la surveillance des espaces d'accueil ainsi que des abords extérieurs de l'immeuble. Ces dispositifs sont exploités par les agents du titulaire conformément aux consignes de la CPAM et dans le respect des dispositions réglementaires applicables.

Chaque box d'accueil est équipé d'un dispositif informatique d'alerte relié au PCS permettant aux agents d'accueil de solliciter une assistance immédiate en cas de difficulté ou de situation nécessitant l'intervention du personnel de sécurité.

Le titulaire assure la prise en compte des alertes émises depuis les dispositifs installés dans les espaces d'accueil et met en œuvre les mesures adaptées en fonction de la nature de l'événement signalé.

La surveillance de la zone accueillant du public constitue une mission prioritaire du titulaire. À ce titre, l'agent mobile réalise des rondes de présence régulières dans les espaces d'accueil afin :

- de renforcer la prévention des comportements susceptibles de perturber le fonctionnement de l'établissement ;
- de contribuer à la sécurité des usagers, visiteurs et personnels ;
- de favoriser une présence visible et dissuasive du service de sécurité auprès du public accueilli.

Ces rondes sont réalisées selon les consignes définies par la CPAM et sont tracées dans la main courante informatisée lorsque les événements constatés ou les procédures internes le nécessitent.

Toutes les opérations d'accueil, d'accès ou les événements particuliers font l'objet d'un enregistrement sur la main courante informatisée.

2.2.1 – Accueil des visiteurs

À leur arrivée, les visiteurs sont accueillis par l'agent du PCS qui procède notamment :

- à leur identification ;
- à la vérification de leur rendez-vous ou de l'objet de leur visite ;
- à la prise de contact avec le service ou l'agent destinataire ;
- à la remise d'un badge ou d'un dispositif d'identification temporaire.

Une pièce officielle permettant de justifier de l'identité du visiteur peut être demandée lorsque les procédures internes de la CPAM l'exigent.

Les visiteurs demeurent sous la responsabilité du service qui les reçoit et sont accompagnés dans les locaux conformément aux procédures internes de la CPAM.

Les arrivées et départs sont enregistrés sur la main courante informatisée ou dans le registre prévu à cet effet.

Compte tenu de la présence d'un public extérieur dans les espaces d'accueil, le titulaire assure une vigilance particulière sur cette zone afin de détecter toute situation susceptible de porter atteinte à la sécurité des personnes ou au bon fonctionnement de l'établissement.

En cas de difficulté signalée par un agent d'accueil ou détectée par les moyens de surveillance du PCS, l'agent mobile intervient dans les conditions prévues à l'article 2.3.1 du présent CCTP.

2.2.2 – Accueil des visiteurs arrivant en véhicule

Lorsque les visiteurs accèdent au site en véhicule, l'ouverture de la barrière d'accès est commandée depuis le PCS.

Après vérification de leur identité et de leur rendez-vous, le titulaire les oriente vers les emplacements de stationnement réservés.

L'agent mobile peut être amené à accueillir les visiteurs sur le parking et à les accompagner jusqu'au PCS lorsque les circonstances le nécessitent.

Les modalités d'identification, de remise de badge et d'enregistrement sont identiques à celles prévues à l'article 2.2.1.

2.2.3 – Accueil des entreprises extérieures et des fournisseurs

Le titulaire assure le contrôle des accès des entreprises intervenant sur le site, des sociétés de maintenance, des prestataires récurrents, des entreprises chargées de travaux ainsi que des fournisseurs.

Deux catégories d'intervenants sont distinguées :

a) Les entreprises intervenant régulièrement sur le site

Les entreprises bénéficiant d'une autorisation permanente d'accès peuvent disposer de badges délivrés par la CPAM.

À leur arrivée, leurs représentants se présentent au PCS afin de signaler leur présence.

Le titulaire procède :

- à leur enregistrement ;
- à la vérification de leur identité si nécessaire ;
- à l'information du service concerné lorsque les procédures le prévoient.

b) Les entreprises de travaux, prestataires occasionnels et sociétés de livraison

Le titulaire assure :

- L'accueil des intervenants ;
- Le contrôle de leur identité ;
- La remise des badges visiteurs ;
- L'enregistrement des accès ;
- L'information du service Pilotage et Moyens ou du représentant désigné par la CPAM.

Lorsque les travaux présentent un risque particulier, le titulaire veille à la signature du registre de sécurité.

Les badges et dispositifs d'identification sont restitués avant le départ des intervenants.

2.2.4 – Gestion des livraisons

L'accès des fournisseurs s'effectue par la barrière commandée depuis le PCS permettant l'accès au parking et à l'emplacement prévu pour les livraisons.

Le titulaire assure l'accueil des transporteurs et la prise en charge physique des livraisons destinées à la CPAM, dans les conditions prévues au présent article.

Les colis, palettes et matériels sont déposés dans le local prévu à cet effet.

Le titulaire informe immédiatement le service Pilotage et Moyens, qui assure ensuite la prise en charge de la livraison.

Le titulaire effectue uniquement un contrôle quantitatif apparent consistant à vérifier que le nombre de colis et/ou de palettes remis par le transporteur correspond aux quantités indiquées sur le bon du transporteur.

Le titulaire, le cas échéant, annote les réserves éventuelles sur le bordereau du transporteur.

Le titulaire ne procède à aucun contrôle qualitatif des marchandises ni à la vérification de leur contenu. Toute anomalie apparente (colis endommagé, palette détériorée, etc.) est signalée sans délai au service concerné. La conformité des marchandises livrées relève exclusivement du service destinataire.

Le titulaire exécutera la gestion des livraisons selon la procédure interne de la CPAM.

2.2.5 – Accueil des agents de la CPAM

Les agents de la CPAM et des organismes hébergés disposent de leurs propres moyens d'accès au bâtiment.

Le titulaire participe au bon fonctionnement du contrôle des accès et signale immédiatement toute anomalie constatée sur les dispositifs de contrôle d'accès.

Le titulaire assure également la gestion opérationnelle des sacoches affectées aux véhicules de service comprenant notamment :

- les clés des véhicules ;
- les cartes carburant ;
- les documents administratifs.

Avant toute remise de sacoche, le titulaire vérifie que l'agent est autorisé à utiliser le véhicule concerné, conformément aux procédures définies par la CPAM.

Le titulaire assurera une inspection visuelle de l'ensemble des véhicules à la prise de poste du matin et avant tout départ.

Toute anomalie, dégradation ou incident constaté est signalé sans délai au représentant de la CPAM et consigné sur la main courante informatisée.

2.3 – Sécurité des personnes et sûreté des biens

Le titulaire instruit son personnel des règles générales et particulières de sécurité applicables sur le site.

Avant le commencement des prestations, le titulaire reconnaît avoir pris connaissance :

- du règlement intérieur applicable au bâtiment SOLARIS ;
- des consignes générales de sécurité communiquées par la CPAM ;
- des procédures internes applicables aux missions confiées.

Le personnel du titulaire et ses éventuels sous-traitants sont tenus de respecter l'ensemble des règlements intérieurs, consignes de sécurité et prescriptions applicables sur le site.

Le titulaire demeure responsable de ses agents en toutes circonstances. Il répond notamment des dommages, dégradations, incidents ou préjudices causés par son personnel dans le cadre de l'exécution des prestations.

Le personnel du titulaire ne pourra manipuler les installations, équipements ou matériels appartenant à la CPAM, sauf dans le cadre strict des missions prévues au présent CCTP et conformément aux procédures autorisées.

2.3.1 – Prévention des actes de malveillance et des agressions

Le titulaire assure une surveillance permanente des espaces accessibles au public ainsi que des accès au bâtiment.

Le PCS exploite les moyens techniques mis à sa disposition, notamment le système de vidéoprotection, les dispositifs d'alerte installés dans les espaces d'accueil et tout autre équipement concourant à la sécurité des personnes.

L'agent mobile effectue des rondes de présence dans les espaces recevant du public afin de prévenir les comportements susceptibles de porter atteinte à la sécurité des personnes ou au bon fonctionnement de l'établissement.

La présence régulière de l'agent mobile dans les zones d'accueil participe à une démarche de prévention et de dissuasion auprès des usagers et des intervenants extérieurs.

En cas d'incident ou d'agression, notamment verbale ou physique, les agents du titulaire évaluent la situation et interviennent de manière proportionnée au regard des circonstances et dans la limite de leurs prérogatives réglementaires.

L'intervention peut notamment comprendre :

- une présence physique à proximité de l'agent d'accueil ou de la personne concernée afin de contribuer à l'apaisement de la situation ;
- une prise de contact avec les personnes impliquées afin de favoriser un retour au calme ;
- une assistance aux personnes exposées et la mise en œuvre des mesures de protection adaptées ;
- l'utilisation des dispositifs d'alerte disponibles reliés au PCS ;
- la demande d'intervention des forces de l'ordre ou des services de secours lorsque la situation le nécessite.

Les agents du titulaire adoptent en toutes circonstances une attitude professionnelle, maîtrisée et adaptée à la situation rencontrée. Ils ne se substituent pas aux missions des forces de sécurité intérieure et interviennent dans le respect du cadre réglementaire applicable aux activités privées de sécurité.

Le titulaire informe sans délai le représentant de la CPAM de tout événement présentant un caractère de gravité.

Tout incident, intervention ou événement particulier fait l'objet d'un enregistrement dans la main courante informatisée.

2.3.2 – Assistance aux personnes et gestion des situations d'urgence

Le titulaire constitue le premier niveau d'intervention en cas de malaise, d'accident ou de toute situation nécessitant une assistance immédiate.

En cas d'accident survenant dans l'immeuble, les agents du titulaire sont les interlocuteurs opérationnels de la CPAM pour l'organisation des secours jusqu'à la prise en charge de la victime par les services compétents.

À ce titre, il :

- assure l'accueil et le guidage des services de secours ;
- met en œuvre les premiers gestes de secours dans la limite des qualifications détenues par les agents
- utilise, lorsque cela est nécessaire, les équipements de premiers secours mis à disposition, notamment le défibrillateur automatisé externe (DAE) ;
- alerte, lorsque la situation l'exige, les services d'incendie et de secours ou tout autre service d'urgence compétent ;
- facilite l'évacuation ou la mise en sécurité des personnes concernées.

Le titulaire participe également à la prévention du risque accident. À ce titre, il procède notamment :

- à l'inspection visuelle et, lorsque les procédures le prévoient, aux essais de premier niveau des appareils élévateurs et des automatismes, sans intervenir sur leur maintenance ;
- à l'inspection visuelle de l'ensemble des locaux afin de détecter toute situation susceptible de présenter un risque d'accident et d'en informer sans délai le représentant de la CPAM.

En période de neige ou de gel, le titulaire veille à la sécurisation des abords et des accès extérieurs de l'immeuble SOLARIS par des opérations de salage et/ou de déneigement. Les matériels, produits et consommables nécessaires à cette mission sont fournis par la CPAM.

Le titulaire veille également à signaler toute situation présentant un risque pour les usagers, les personnels ou les intervenants extérieurs.

2.3.3 – Prévention et sécurité incendie

Le titulaire participe à la prévention du risque incendie conformément aux procédures définies par la CPAM.

À ce titre, il assure notamment :

- les rondes de prévention incendie ;
- le contrôle visuel des équipements de sécurité incendie accessibles (extincteurs, RIA, BAES, désenfumage, portes coupe-feu, déclencheurs manuels, etc.) ;
- les essais prévus dans les procédures internes ou demandés par la CPAM ;
- la tenue du registre de sécurité dans les limites des missions confiées ;
- la vérification de la présence d'un permis feu avant toute exécution de travaux la nécessitant et la surveillance de l'exécution des travaux en garantissant la sécurité incendie.

En cas de déclenchement du système de sécurité incendie, le titulaire procède à la levée de doute, met en œuvre les premières mesures de sauvegarde, applique les procédures d'évacuation et assure l'accueil des services de secours.

2.3.4 – Prévention des intrusions et contrôle des accès

Le titulaire veille à la protection du bâtiment contre toute tentative d'intrusion ou d'accès non autorisé.

À ce titre, il assure notamment :

- l'ouverture et la fermeture physique du bâtiment selon les horaires définis ;
- le contrôle du bon fonctionnement des dispositifs de contrôle d'accès et la réalisation des essais prévus par les procédures de la CPAM ;
- la gestion opérationnelle des clés confiées ainsi que du tableau général des clés de l'immeuble ;
- la surveillance des accès sensibles ;
- la vérification de la fermeture des ouvrants accessibles, notamment des châssis, fenêtres et autres ouvrants situés en rez-de-chaussée ;
- toute mission préventive destinée à réduire le risque d'intrusion conformément aux consignes de la CPAM.

Le titulaire assure la gestion opérationnelle des clés mises à sa disposition par la CPAM dans le cadre de l'exécution du marché.

À ce titre, il veille à leur conservation, à leur utilisation conformément aux consignes de la CPAM et à leur restitution. Toute remise ou restitution de clés fait l'objet d'un enregistrement permettant d'identifier le détenteur, la date et l'heure de remise ainsi que la date et l'heure de restitution.

Les clés sont conservées dans un emplacement sécurisé, accessible uniquement aux personnes habilitées. Toute perte, détérioration, utilisation non autorisée ou anomalie est immédiatement signalée au représentant de la CPAM et consignée dans la main courante informatisée.

Toute anomalie relative aux dispositifs de contrôle d'accès, aux accès du bâtiment, aux ouvrants ou à tout équipement participant à la sûreté du site est immédiatement signalée au représentant de la CPAM et consignée dans la main courante informatisée.

2.3.5 – Surveillance générale de l'établissement

Le titulaire réalise des rondes de surveillance selon une fréquence définie avec la CPAM.

Ces rondes ont notamment pour objet de :

- vérifier le bon état apparent des locaux ;
- détecter toute situation anormale ou dangereuse ;
- signaler les dégradations ou dysfonctionnements constatés ;
- contribuer à la sécurité des occupants.

Les rondes sont tracées au moyen du système informatisé de contrôle mis à disposition.

2.3.6 – Respect des règles de confidentialité et de sécurité des systèmes d'information

Sans préjudice des autres dispositions du marché relatives à la confidentialité et à la protection des données, le titulaire applique strictement la Politique de Sécurité des Systèmes d'Information (PSSI) de la CPAM.

Le titulaire constitue un acteur essentiel de la mise en œuvre de cette politique, notamment en veillant :

- au filtrage des visiteurs et intervenants extérieurs ;
- au respect des procédures de contrôle des accès ;
- au verrouillage des locaux sensibles conformément aux consignes de la CPAM ;
- au respect des règles de sécurité applicables aux équipements informatiques et aux systèmes d'information.

Le titulaire s'engage à faire respecter ces obligations par l'ensemble de ses personnels ainsi que, le cas échéant, par ses sous-traitants.

À ce titre, il s'engage notamment à :

- préserver la confidentialité des informations auxquelles il pourrait avoir accès dans le cadre de l'exécution du marché ;
- ne communiquer, publier ou divulguer à aucun tiers les informations confidentielles relatives à la CPAM, à ses activités, à ses usagers ou à ses systèmes d'information ;
- protéger et conserver strictement confidentiels les documents, informations, données et résultats des prestations réalisées pour le compte de la CPAM ;
- n'utiliser les informations confidentielles qu'aux seules fins de l'exécution du marché ;
- respecter les procédures de contrôle d'accès aux locaux sensibles ;
- appliquer l'ensemble des consignes relatives à la sécurité des systèmes d'information et à la protection des données.

Le titulaire prend toutes les dispositions nécessaires afin que ses personnels et, le cas échéant, ses sous-traitants soient soumis aux mêmes obligations de discrétion, de confidentialité et de sécurité.

Dans le cadre de l'exécution de ses prestations, le titulaire prend également toutes les mesures nécessaires à la protection des biens, des équipements et des installations mis à sa disposition ou auxquels il accède. Il demeure responsable des dégradations qui pourraient être occasionnées du fait de ses interventions ou de celles de ses personnels.

Toute violation des règles de confidentialité, de sécurité ou des prescriptions de la PSSI est immédiatement signalée au représentant de la CPAM conformément aux procédures en vigueur.

2.4 – Gestion technique centralisée (GTC) et gestion multi-technique

2.4.1 – Principes généraux

Les missions confiées au titulaire sont limitées à la surveillance des installations techniques, à la détection et à la première analyse des alarmes et dysfonctionnements, à la levée de doute, aux actions de premier niveau prévues par les procédures de la CPAM ainsi qu'à l'information des interlocuteurs compétents.

Le titulaire n'assure aucune prestation de maintenance préventive ou corrective sur les installations techniques du bâtiment. Les opérations de maintenance demeurent de la responsabilité exclusive des entreprises titulaires des marchés techniques concernés.

Avant le démarrage des prestations, la CPAM organise, avec les entreprises concernées, une formation du titulaire à l'utilisation des outils de supervision et aux procédures d'exploitation de la GTC.

2.4.2 – Exploitation de la Gestion Technique Centralisée

Le titulaire assure la surveillance permanente des équipements raccordés à la GTC.

À ce titre, il :

- surveille les alarmes et états de fonctionnement des installations ;
- procède à une première analyse des défauts signalés ;
- réalise les actions de premier niveau autorisées par les procédures d'exploitation ;
- effectue, lorsque nécessaire, une levée de doute sur site ;
- informe sans délai le représentant de la CPAM de toute anomalie susceptible d'affecter la sécurité des personnes, la continuité d'exploitation ou le fonctionnement des installations ;
- sollicite, selon les procédures établies, l'intervention des entreprises de maintenance compétentes.

Toutes les actions réalisées sont consignées dans la main courante informatisée.

À titre indicatif, les installations supervisées comprennent notamment :

- le système de sécurité incendie (SSI) ;
- les installations de chauffage, ventilation et climatisation (CVC) ;
- les installations d'éclairage ;
- les systèmes de contrôle d'accès ;
- les ascenseurs et équipements assimilés ;
- les comptages de fluides ;
- les installations électriques surveillées par la GTC ;
- tout autre équipement intégré au système de supervision.

Cette liste est susceptible d'évolution en fonction des équipements raccordés au cours du marché.

2.4.3 – Gestion multi-technique

Le titulaire assure une surveillance technique générale du bâtiment au moyen de rondes de contrôle réalisées selon les fréquences définies par la CPAM.

Ces rondes ont pour objet de détecter toute anomalie apparente susceptible d'affecter la sécurité des personnes, la sûreté des biens ou le bon fonctionnement des installations.

À ce titre, le titulaire procède notamment à une inspection visuelle :

- des circulations communes ;
- des halls d'accueil ;
- des bureaux et espaces de travail accessibles ;
- des salles de réunion ;
- des sanitaires ;
- des espaces de restauration et offices ;
- des locaux techniques accessibles ;
- des parkings ;
- des abords immédiats du bâtiment ;
- des toitures-terrasses accessibles ;
- des locaux de stockage ;
- des équipements techniques visibles.

Toute anomalie constatée est signalée sans délai au représentant de la CPAM et consignée dans la main courante informatisée.

Lorsque les procédures le prévoient, le titulaire peut mettre en œuvre des mesures conservatoires de premier niveau destinées à préserver la sécurité des personnes ou des biens.

2.4.4 – Traçabilité et reporting

L'ensemble des événements, alarmes, anomalies, interventions et observations réalisés dans le cadre du présent article est tracé dans la main courante informatisée.

En cas d'indisponibilité de la main courante informatisée, le titulaire met en œuvre un dispositif de consignation manuel garantissant la continuité de la traçabilité. Les informations sont reportées dans l'application dès le rétablissement du service.

Le titulaire transmet à la CPAM, à sa demande, tout état récapitulatif ou tableau de bord permettant le suivi de l'exploitation du bâtiment.

Les données doivent pouvoir être exportées dans un format exploitable (Excel, CSV ou équivalent).

2.4.5 – Registres réglementaires et documents de sécurité

Le titulaire participe, dans le cadre de ses missions, à la tenue et à la mise à jour des registres réglementaires du site, notamment :

- le registre de sécurité incendie ;
- les documents relatifs aux exercices d'évacuation ;
- les registres liés aux permis de feu, lorsque cette mission lui est confiée ;
- tout document de suivi lié aux contrôles et vérifications de sécurité.

Ces documents restent sous la responsabilité de la CPAM, le titulaire intervenant uniquement pour leur mise à jour opérationnelle et leur exploitation dans le cadre de ses missions.

2.5 – Contrôle et audit des prestations

La CPAM se réserve le droit de contrôler à tout moment la qualité, la conformité et la traçabilité des prestations réalisées.

Ce contrôle peut porter notamment sur :

- la bonne tenue de la main courante informatisée ;
- la réalisation effective des rondes ;
- la conformité des enregistrements ;
- le respect des consignes d'exploitation ;
- la cohérence des interventions déclarées.

Le titulaire met à disposition tous les éléments nécessaires au contrôle et à l'audit des prestations dans le cadre de l'exécution du marché.

2.6 – Responsabilités

Le titulaire est responsable de la bonne exécution des prestations qui lui sont confiées au titre du présent marché.

Toutefois, sa responsabilité ne saurait être engagée pour :

- les dysfonctionnements relevant des installations techniques elles-mêmes ;
- les défaillances imputables aux entreprises de maintenance ou prestataires extérieurs ;
- les décisions ou consignes données par la CPAM ou ses représentants ;
- les événements extérieurs indépendants de son intervention normale.

Le titulaire demeure responsable de ses personnels, de l'exécution de ses obligations de surveillance, d'alerte et de transmission d'information, ainsi que du respect des consignes de sécurité applicables sur le site.

3 – PRESTATION SUPPLEMENTAIRE EVENTUELLE (PSE)

Les prestations décrites au présent chapitre constituent des prestations susceptibles d'être exécutées sur la base de bons de commande émis par la CPAM, en application des stipulations du marché.

Ces prestations ne sont pas exécutées de manière automatique. Elles sont déclenchées uniquement sur demande expresse de la CPAM, formalisée par l'émission d'un bon de commande.

Chaque bon de commande précise :

- la nature de la prestation demandée ;
- les dates et horaires d'intervention ;
- le site concerné ;
- le niveau de service attendu ;
- le cas échéant, les contraintes particulières d'exploitation.

Le titulaire ne peut intervenir sans bon de commande préalable, sauf situation d'urgence définie contractuellement ou consigne expresse du pouvoir adjudicateur.

3.1 – PSE n°1 : Prestations en horaires étendus (soirée, samedi, dimanche)

Ces prestations peuvent être commandées ponctuellement afin d'assurer la continuité d'exploitation et de sécurité du site en dehors des horaires habituels définis au présent CCTP.

3.1.1 – Objet de la prestation

Sur la base d'un bon de commande, le titulaire assure, sur les plages horaires définies :

- l'ouverture et la fermeture sécurisée de l'entrée principale de l'immeuble SOLARIS ;
- la présence d'un agent au PCS ;
- l'accueil, le filtrage et l'orientation des agents de la CPAM et des visiteurs autorisés ;
- la surveillance des accès et des flux entrants et sortants ;
- la réalisation de rondes de sécurité adaptées aux risques du site ;
- la gestion des alarmes intrusion et incendie ;
- la sécurisation des locaux avant fermeture.

3.1.2 – Conditions d'exécution

Le titulaire assure une prestation continue pendant toute la durée du créneau commandé.

Les missions sont exécutées avec un niveau de qualité et de vigilance équivalent à celui des jours ouvrés.

Le titulaire garantit la disponibilité d'un personnel qualifié, titulaire d'une carte professionnelle délivrée par le CNAPS en cours de validité.

3.1.3 – Traçabilité

Chaque intervention fait l'objet :

- d'un enregistrement dans la main courante informatisée ;
- d'un rapport d'événement en cas d'incident ou anomalie ;
- d'un suivi des alarmes et rondes réalisées.

3.1.4 – Continuité de service et urgence

En cas d'événement présentant un risque pour les personnes ou les biens, le titulaire applique les procédures d'urgence définies au marché, y compris hors présence d'un bon de commande préalable, dans la limite de ses obligations de sécurité immédiate.

3.2 – Dispositions financières

Les prestations exécutées au titre du présent chapitre sont rémunérées sur la base :

- du bordereau de prix unitaires (BPU) du marché ;
- et, le cas échéant, des quantités réellement commandées via bons de commande.

Aucune prestation ne peut être facturée en dehors d'un bon de commande régulier, sauf cas d'urgence dûment justifié et accepté par la CPAM.

3.3 – Organisation et disponibilité

Le titulaire garantit sa capacité à répondre aux bons de commande dans les délais compatibles avec les exigences de sécurité du site.

Il met en place une organisation permettant :

- la mobilisation d'agents qualifiés dans des délais courts ;
- la continuité du service en cas de sollicitation en horaires atypiques ;
- la couverture des vacations commandées sans rupture de service.

4 – EFFECTIFS ET ORGANISATION DES MOYENS

Les moyens humains mis en œuvre par le titulaire sont définis à l'article **2.1.2 - Moyens humains** du présent CCTP.

Le titulaire demeure responsable de leur adaptation pendant toute la durée du marché afin de garantir la continuité des prestations.