

**CAHIER DES CLAUSES TECHNIQUES PARTICULIERES
(CCTP)**

**Prestations de sécurité, de gardiennage et de télé-
surveillance**

SOMMAIRE

ARTICLE 1.	OBJET DU MARCHÉ	3
ARTICLE 2.	SITES ET BATIMENTS CONCERNES.....	3
ARTICLE 3.	DEFINITION DES PRESTATIONS.....	4
3.1	PRESTATIONS régulières (partie globale et forfaitaire)	4
3.1.1	<i>AU PRINCIPAL</i>	4
3.1.2	<i>DANS LE DETAIL</i>	5
3.1.3	<i>PLANNING PREVISIONNEL, INDICATIF SELON EVOLUTIONS</i>	6
3.1.4	<i>ORGANISATION DES PRESTATIONS</i>	6
3.2	PRESTATIONS PONCTUELLES (PRESTATIONS A BONS DE COMMANDE)	8
3.3	TENUE DE LA MAIN COURANTE	8
3.4	SIGNALEMENTS ET MESURES A PRENDRE EN CAS D'ANOMALIES OU D'INCIDENTS	9
3.5	GESTION DES MOYENS D'ACCES AUX LOCAUX (CLES, BADGE ELECTRONIQUE, ETC.).....	10
3.6	SYSTEME DE CONTROLE DES RONDES	10
3.7	MOYENS MATERIELS INCOMBANT AU TITULAIRE	11
3.8	COMPORTEMENT DU PERSONNEL.....	12
3.8.1	<i>TENUE VESTIMENTAIRE / UNIFORME</i>	12
3.8.2	<i>PRISE DE POSTE</i>	12
3.8.3	<i>EN COURS DE VACATION</i>	12
3.8.4	<i>RAPPORTS</i>	13
3.8.5	<i>COMPORTEMENT DE L'ENCADREMENT DU TITULAIRE</i>	14
3.9	REUNIONS :	15
ARTICLE 4.	DISPOSITIONS CONCERNANT LES LOCAUX.....	15
4.1	BRANCHEMENTS	15
4.2	INSTALLATIONS TELEPHONIQUES	16
ARTICLE 5.	TELESURVEILLANCE	16
5.1	SUIVI DE LA PRESTATION PAR LE TITULAIRE	16
5.2	DETAIL, SUIVI ET CONTROLE DE L'EXECUTION DE LA PRESTATION PAR L'INSERM	16

ARTICLE 1. OBJET DU MARCHÉ

Le présent marché a pour objet des PRESTATIONS DE SECURITE, GARDIENNAGE ET DE TELESURVEILLANCE.

La partie forfaitaire recouvre :

- ✓ La fourniture et la pose de matériels de contrôle électronique et de télésurveillance pour les bâtiments désignés et nécessitant une installation.
- ✓ Des prestations régulières consistant aux rondes de sécurité avec système de contrôle des rondes et à la télésurveillance de certains bâtiments.
- ✓ Alerte et mise en sécurité du matériel, personnes et biens et intervention de 1^{ère} urgence.

La partie à bons de commande recouvre :

- ✓ Des prestations de sécurité ponctuelles à l'occasion d'interventions ou de gardiennages exceptionnels.

ARTICLE 2. SITES ET BATIMENTS CONCERNES

DESCRIPTIF DES SITES (E.R.P. & E.R.T.)

Les prestations récurrentes de sécurité se dérouleront dans les locaux des sites Inserm qui se répartissent sur trois sites situés géographiquement :

Site de l'Oncopole :

Adresse : Bâtiment Inserm Oncopole
2, avenue Hubert Curien,
31100 Toulouse

Ce Bâtiment a une surface SHON de 16 000 m² et une surface totale de 24 000m². Il héberge deux unités de recherches et de service distinctes rattachées à l'Inserm :

- Le Centre de Recherche en Cancérologie de Toulouse (CRCT –UMR 1037)
- Le Centre Régional d'Exploration Fonctionnelle et de Ressources Expérimentales (CREFRE –UMS 06)

Site de Purpan : Bâtiments A, B, C, D, E, F, G, Pavillon Lefebvre, I (en construction) :

Adresse : CHU Purpan -31024 Toulouse

Ce site regroupant 8 bâtiments pour un total de 16 300 m² SHON héberge plusieurs unités mixtes de recherches et de service distinctes rattachées à l'Inserm :

- Institut Toulousain des Maladies Infectieuses et Inflammatoire (INFINITY – UMR 1291),
- L'institut de recherche en Santé Digestive (IRSD- UMR 1220),
- Toulouse NeuroImaging Center (Tonic - UMR 1214),
- CERCO (UMR 5549 – unité CNRS),

- Le Centre Régional d'Exploration Fonctionnelle et de Ressources Expérimentales (CREFRE – UMS06).

Site de Rangueil (Bâtiments L3, L4, L5, Routine, Local stockage)

Adresse : Avenue Jean Poulhès
CHU Rangueil
31400 Toulouse

Ce site regroupant 4 bâtiments pour un total de 8 400 m² SHON héberge trois unités mixtes de recherches et de service distinctes rattachées à l'Inserm et un service du CHU :

- L'Institut des Maladies Métaboliques et Cardiovasculaires (I2MC – UMR 1297),
- INFINITY – UMR 1291,
- Biochimie
- Le Centre Régional d'Exploration Fonctionnelle et de Ressources Expérimentales (CREFRE – UMS06)

Site du Belvédère

Adresse : Immeuble le Belvédère
11 Boulevard des Récollets
31100 Toulouse

Ce site regroupant 2 demi-étages pour un total de 760 m² Sdp regroupe les bureaux de la Délégation Régionale.

Pour les prestations ponctuelles : Autre site possible ➔ Toulouse.

ARTICLE 3. DEFINITION DES PRESTATIONS

3.1 PRESTATIONS régulières (partie globale et forfaitaire)

La prestation comprend une vacation par site (3 sites : Purpan, Rangueil Oncopole) . Elle débutera à 16h et se terminera le lendemain matin à 9h sans interruption durant la vacation du lundi au vendredi et elle sera de 24 heures le weekend et les jours fériés.

Le minimum d'intervention est fixé à **17 heures consécutives** de vacation par jour.

La prestation comprendra la télésurveillance sur le site du Belvédère alarme anti-intrusion de 19h30 à 7h30 du lundi au vendredi et elle sera de 24 heures le weekend et les jours fériés.

La prestation comprendra la télésurveillance sur les sites du Purpan, Rangueil, Oncopole alarme protection de travailleurs isolés de 16h00 à 9h00 du lundi au vendredi et elle sera de 24 heures le weekend et les jours fériés.

3.1.1 AU PRINCIPAL

Le titulaire est chargé de la protection des biens et des personnes : accueillir, surveiller, contrôler les sites et leurs accès, garder, alerter et protéger :

- Les personnes, des biens, des informations, des propriétés, effectuer des rondes de surveillance de sécurité et technique,
- Les protéger contre le vol, le feu, les agressions, le vandalisme et les intrus,
- Assister les agents des sites Inserm (être premier intervenant sur les alertes PTI / travailleurs des sites Inserm en horaires décalés),
- La fourniture et la pose de matériels de contrôle électronique (pointeaux de contrôle des rondes des agents) et de communication (portable DECT PTI) pour les bâtiments désignés et nécessitant une installation,
- La fourniture de matériels informatiques et de connexion informatique nécessaires aux agents et conforme aux règles de sécurités informatiques de l'Inserm.

3.1.2 DANS LE DETAIL

- Surveiller le site et son environnement immédiat, le sécuriser afin d'éviter toute intrusion,
- Prévenir et gérer toute incivilité,
- Contrôler les entrées et les sorties selon les procédures et instructions en vigueur au sein des sites Inserm concernant tout intervenant en horaire décalé,
- Accueillir les entreprises et les intervenants extérieurs suivant indications données par l'Inserm,
- Veiller au respect des consignes de sécurité, particulières et générales, selon les dispositions en vigueur (sanitaires / Covid-19, Vigipirate / Urgence attentat, etc.),
- Effectuer des rondes de vérification techniques et notamment (non exhaustif) → (température des congélateurs, vérification des moyens de secours, inspection et relevé de toute anomalie, températures, fuites d'eaux, accueil prestataire, demande intervention et accompagnement de prestataires, permis feu, mise en sécurité du site, veille et réarmement CMSI et levée de doute suite à intervention et déclenchement, alerte et mise en sécurité à la suite d'une fuite de gaz...), assurer la sécurité, le maintien de l'ordre et des procédures en vigueur (internes, sanitaires, etc.) et de sécurité selon les modalités définies par l'Inserm, donner l'alerte et intervenir en cas d'incident, en prévision ou en présence de situation critique selon procédure donnée par l'Inserm,
- Maintenir l'ordre et prévenir toute agitation induite, infraction ou vol de biens (alerte selon les procédures établies par l'Inserm),
- Respecter les consignes spécifiques à chaque site,
- Tenir une main courante et un registre des clefs / badges suivant les consignes de l'Inserm,
- En cas d'accident ou d'évènement exceptionnel, participer aux opérations de secours, aux évacuations générales, de sécurité incendie et de sûreté,
- Raccordement à un centre d'appel pour la gestion de la télésurveillance : sur les 3 sites → week-end et jours fériés, gestion 24/24h et sur les jours ouvrés gestion de 16h00 / 9h00. Sur le site du Belvédère → gestion 7/7 et 24/24h avec prise en charge immédiate.
- Un numéro d'astreinte d'encadrement du titulaire du marché joignable 7/7-24/24h avec prise en charge immédiate.
- Secourisme :
 - Prodiger les premiers soins,
 - Administrer la réanimation cardio-respiratoire (RCR),
 - Utiliser le défibrillateur externe automatisé (DEA),
 - Alerte les secours et en référer à l'Inserm.

3.1.3 PLANNING PREVISIONNEL, INDICATIF SELON EVOLUTIONS

Les différentes évolutions de planning peuvent intervenir dans les cas ci-dessous (non limitatif) :

- Vigipirate (Alerte attentat),
- Sanitaires (Covid-19),
- Chantiers divers et travaux,
- Événements d'urgence et/ou particuliers, accroissement ou réduction d'activité,
- Activités événementielles.

Le planning de présence et des rondes est : un minimum d'intervention est fixé à 17 heures consécutives de prestations par jour

Jours d'intervention	Lundi à vendredi :
	Ronde de nuit
	Jour férié :
	Ronde jour et de nuit
	Samedi et dimanche :
	Ronde de jour et de nuit

Ronde de jour	16h-21h et 6h-9h
Ronde de nuit	21h-6h

Nombre de rondes nuit	Selon consignes de l'Inserm à minima 3 par vacation pouvant aller jusqu'à 6 (selon les ordres donnés par l'Inserm).
Horaires indicatifs des rondes de nuit	19h30 / Minuit / 5h00 a minima.
Nombre de rondes jour	Selon consignes de l'Inserm à minima 3 par vacation pouvant aller jusqu'à 6 (selon les informations données lors des réunions trimestrielles / mensuelles / à la demande).
Horaires indicatifs des rondes de nuit de jour en weekend et jour férié	9h00 / 13h00 / 18h00 a minima.

Le planning des agents dédiés aux trois sites sera transmis obligatoirement avant le 20 du mois précédent.

L'Inserm se donne le droit de modifier le nombre de rondes.

Tout manquement générera une pénalité définie au CCAP.

Cet agenda prévisionnel est sujet à modification (fermeture de site, ouvertures/fermetures exceptionnelles, changements internes, etc..).

En cas d'urgence, l'Inserm pourra être amené à demander une prestation spécifique de sécurisation d'un site, d'un local, d'un accès, etc...

Le titulaire du marché s'engage alors à mettre en place, dans le délai prévu pour sa réponse, tout type d'agent et en nombre suffisant pour assurer ou renforcer la sécurité demandée.

Dans ce cas, l'ordre de mission sera oral, puis retranscrit en commande dans les meilleurs délais par responsable du marché gardiennage de l'Inserm selon l'évolution de la situation.

3.1.4 ORGANISATION DES PRESTATIONS

Le titulaire s'engage à organiser le travail de ses agents et à en vérifier la qualité et la conformité aux exigences de la prestation demandée.

Un agent par site servira de référent (désigné par le titulaire et qui sera communiqué à l'Inserm) sous la tutelle du chef d'équipe (SSIAP2).

Des autocontrôles / évaluations mensuels obligatoires devront être réalisés par le chef d'équipe (SSIAP2) attribué au marché et ses comptes rendus devront être envoyés à l'Inserm à chaque début de mois en même temps que les plannings des agents de gardiennage sur place.

Tout manquement remarqué lors de ces contrôles :

- Absences de rondes (abandon de poste),
- Rondes incomplètes,
- Non-respect des horaires des rondes,
- Non-respect des consignes Inserm,

Devra immédiatement être diagnostiqué et corrigé pour que ces événements ne se reproduisent pas.

Ces manquements génèreront des pénalités définies au CCAP.

L'absence d'auto contrôle mensuel génèrera une pénalité définie au CCAP.

L'absence de transmission des plannings génèrera une pénalité définie au CCAP.

Les comptes rendus des rondes devront être accessible à l'Inserm à tout moment via la GMAO sur lequel l'Inserm retrouvera le détail des journaux de rondes des trois sites.

Conformément aux dispositions de l'article L612-15 du Code de la sécurité intérieure, le prestataire s'engage à communiquer sans délai et préalablement à toute mise à disposition de nouvel agent de sécurité, les éléments / références de sa carte professionnelle et son C.V.

Le chef d'équipe (SSIAP 2), interlocuteur unique et dédié, correspond avec l'Inserm pour toute mise au point, tout agencement de prestation, toute commande, toute observation relative à la prestation.

Toute demande ou remarque effectuée par l'Inserm sera intégrée dans l'organisation et si besoin fera l'objet d'une réorganisation de la prestation.

Le titulaire fournira les autorisations administratives et agréments, valides, conformément aux textes en vigueur.

Les personnels affectés au marché doivent être en mesure de comprendre les consignes de sécurité et d'assurer une communication opérationnelle avec l'acheteur, ses agents et les services d'urgence mais pas exclusivement en cas d'atteinte à la sécurité des biens et des personnes. A défaut, le titulaire met en place tout dispositif de traduction ou d'interprétariat nécessaire.

La prestation ne devra pas subir de changements fréquents d'effectifs ; les agents de sécurité seront fidélisés au fonctionnement de l'organisme, qu'ils devront assimiler.

Au lancement du marché comme lors de remplacement de personnel le titulaire du marché devra fournir les attestations de formations des agents dédiés aux différents sites reprenant les points suivants cités plus haut et les former au préalable sur :

- Le tracé des rondes de gardiennage,
- Le nombre et la localisation des pointeaux à contrôler,
- Le nombre et la localisation des contrôles techniques (températures...) à réaliser,
- La localisation des SSI et leurs procédures de réarmement,
- Les risques / enjeux associés au gardiennage dans les laboratoires de recherche de l'Inserm,
- Les procédures de site,
- Les formations/informations obligatoires (Néo formation en ligne ; formation nouveaux entrants en présentiel des différents sites, ...) demandées par l'Inserm.

3.2 PRESTATIONS PONCTUELLES (PRESTATIONS A BONS DE COMMANDE)

Les prestations ponctuelles se déclinent selon les 2 catégories ci-après :

- les prestations ponctuelles complémentaires « prévisibles » aux prestations régulières.

Ces prestations s'exécutent en complément de prestations régulières et peuvent être commandées en cours d'exécution du présent marché.

Ces prestations sont mises en place dans un délai max de 48H à réception de la demande d'intervention (par mail).

A compter de la demande, le titulaire disposera d'un délai de 5 jours ouvrés pour remettre sa proposition tarifaire sur la base du BPU.

- les prestations ponctuelles complémentaires « imprévisibles » aux prestations régulières.

Ces prestations s'exécutent en complément de prestations récurrentes ou de prestations ponctuelles isolées.

Ces prestations sont mises en place dans un délai maximal de 4h à compter de la demande téléphonique de l'Inserm sur l'astreinte du titulaire .

3.3 TENUE DE LA MAIN COURANTE

Le prestataire et ses agents devront rapporter les incidents, anomalies et événements sous forme de rapports et main courante.

Le titulaire mettra à la disposition de son personnel un cahier de type main courante où chaque page est numérotée et sur lequel l'agent devra assurer la consignation en temps réel de tous les événements survenus durant le poste.

Chaque entrée sur la main courante sera horodatée et l'agent devra notamment y retranscrire de façon claire, lisible et correctement rédigé :

- ✓ Son heure de prise de service et son heure de fin de service,
- ✓ Le nom des intervenants,
- ✓ Le lieu précis (bâtiment, zone, étage, n° de bureau, local, etc.),
- ✓ Les contrôles, rondes et vérifications effectuées,
- ✓ Les anomalies, incidents et accidents détectés,
- ✓ Tout évènement lié au site (alarme, ...) en précisant les circonstances,
- ✓ Toutes les actions qu'il aura menées ainsi que les suites données à ces actions,
- ✓ L'heure de l'appel de l'Inserm, le cas échéant.

En cas de présence d'agent(s) sur les sites de l'Inserm au moment des rondes, l'agent de sécurité indique dans la main courante le nombre d'agent(s) et leur nom.

Cette main courante sera impérativement visée, au minimum, une fois par mois par le responsable hiérarchique de l'agent et pouvoir être présentée à l'Inserm sur simple demande.

Toute main courante mal complétée pourra entraîner l'application de pénalités.

Les registres et les mains courantes des sites, seront fournies par le titulaire et deviendront propriété de l'Inserm, sont des documents confidentiels et à protéger conformément à l'article 5.3 du CCAP.

Leur consultation est possible, après autorisation du responsable du marché gardiennage de l'Inserm, de son encadrement ou de la Direction.

Le prestataire prendra toutes les dispositions nécessaires pour garantir la confidentialité, la disponibilité et l'intégrité de toutes les informations de cette main courante.

L'agent de sécurité fera un point oral quotidiennement avec les techniciens de l'Inserm avant sa fin de vacation.

3.4 SIGNALEMENTS ET MESURES A PRENDRE EN CAS D'ANOMALIES OU D'INCIDENTS

Le titulaire sera responsable de ses employés en toute circonstance.

Il s'assurera que les consignes données par l'Inserm seront transmises sans délai et parfaitement comprises par ses agents.

Pour cela, un chef d'équipe (SSIAP 2) sera l'interlocuteur du responsable du marché gardiennage de l'Inserm et des personnes désignées en son absence.

Toute attitude de laisser-aller, de laxisme, d'agressivité, toute tenue incomplète ou négligée, sera considérée comme une mauvaise exécution de la mission et génèrera une pénalité définie au CCAP.

Durant les missions imparties, toute anomalie d'importance majeure à laquelle sera confronté un agent de sécurité devra :

- Être signalée sans délai par lui-même aux services de Police Municipale ou Nationale selon la gravité, aux services de secours si nécessaire, à son référent qui se rapprochera sans délai du responsable du marché gardiennage de l'Inserm et des

personnes désignées en son absence pour tout éventuel suivi à apporter dans l'urgence ou non.

- Si interventions de service de sécurité : obligation de passer par le PC sécurité.

L'agent effectuera ensuite un rapport écrit que son employeur transmettra immédiatement à l'Inserm via la main courante électronique (GMAO) du site.

L'agent effectuera un rapport écrit de fin de service après chaque vacation transmise à l'Inserm via la main courante électronique (GMAO).

Dans le cas où il serait constaté une prestation non conforme au présent C.C.T.P., l'Inserm mettra immédiatement le titulaire du marché en demeure d'y remédier.

3.5 GESTION DES MOYENS D'ACCES AUX LOCAUX (CLES, BADGE ELECTRONIQUE, ETC.)

L'Inserm fournira au titulaire les badges nécessaires à l'exécution de ses missions et un téléphone DECT par site dont ils auront l'entretien et le bon usage (recharge...) et dont ils devront signaler tout dysfonctionnement sans délai.

Chaque badge est inventorié et référencé.

Un tableau de remise de clés/badges d'accès sera établi, signé par le responsable du site et par le représentant désigné par le titulaire.

En cas de perte, vol, bris ou défaillance, le titulaire avisera immédiatement l'Inserm des trousseaux, clés ou badges d'accès concernés.

A l'achèvement de la mission, le titulaire rendra les clés/badges au responsable du marché gardiennage de l'Inserm.

Les agents de sécurité disposent d'un badge personnel, nominatif, **non cessible**.

Les agents de sécurité devront être autonomes pour leur prise de poste (entrée dans le bâtiment, ...).

Un badge « remplaçant » sera fourni par site au lancement du marché.

Lors de l'intégration d'un nouvel agent le titulaire disposera d'un délai de 5 jours pour faire la demande de badge auprès de l'Inserm.

Lors du départ d'un agent, le titulaire informera l'Inserm 5 jours avant le départ afin de désactiver le badge le dernier jour de travail de l'agent. Ce dernier restituera le badge lors de son dernier jour de travail.

Tout manquement générera une pénalité définie au CCAP.

3.6 SYSTEME DE CONTROLE DES RONDES

Les bâtiments sont équipés de pointeaux repartis aux endroits stratégiques que le client souhaite voir être contrôlés par le titulaire du marché.

Au lancement du marché le client fourni au titulaire du marché :

- Le tracé des rondes de gardiennage,
- Le nombre et la localisation des pointeaux à contrôler,
- Le nombre et la localisation des contrôles techniques (températures) à réaliser.

Le nombre de points de contrôle ne peut être modifiés qu'avec l'aval exclusif de l'Inserm.

Toutes modifications sans l'accord écrit de l'Inserm généreront une pénalité définie au CCAP.

L'installation de ces équipements par le titulaire doit s'effectuer dans des conditions permettant de préserver l'intégrité du patrimoine de l'Inserm. Dans le cas contraire, l'Inserm procède à la réparation des dommages causés, à la charge du titulaire sous un délai de 8 jours après la notification du marché.

Il appartient au titulaire de pourvoir, à ses frais, à la maintenance et au remplacement des matériels endommagés, pour quelque cause que ce soit, par des équipements de type identique. L'ensemble du parc doit impérativement demeurer en parfait état de fonctionnement.

Une GMAO de type Track force ou équivalent sera fourni pour le suivi des rondes de surveillance avec un portail pour le client et avec autant de compte que nécessaire.

Le transfert des données relatives à l'enregistrement des rondes sera hebdomadaire.

3.7 MOYENS MATERIELS INCOMBANT AU TITULAIRE

Le titulaire mettra à disposition tous les moyens matériels et logistiques permettant la bonne exécution du marché :

- Des plans des rondes de chaque site mise à jour,
- D'un téléphone PTI à la charge du prestataire avec un n° dédié à chaque site d'affectation relié à un central d'appels. Ces n° seront communiqués au responsable du marché gardiennage de l'Inserm en début de marché ou en cas de changement, communication sans délai à l'Inserm,
- De tout matériel utile à la bonne exécution de la mission (EPI, lampe, gilets fluorescents, la possession de générateur d'aérosol incapacitant...),
- D'un poste informatique par site avec une connexion internet via sim (4G/5G) à la charge du titulaire,
- D'un casier par agent dans lequel les agents de sécurité pourront entreposer leurs effets personnels,
- D'une GMAO de type Track force ou équivalent pour le suivi des rondes de surveillance avec un portail pour le client (avec autant de compte que nécessaire).

L'Inserm fournira au titulaire les badges d'accès nécessaires à l'exécution de ses missions et un téléphone DECT par site dont ils auront l'entretien et le bon usage (recharge...) et dont ils devront signaler tout dysfonctionnements. Ce téléphone sera l'unique moyen de communication avec les agents des sites Inserm et les prestataires.

Tout manquement génèrera une pénalité définie au CCAP.

Le prestataire et l'acheteur effectuent conjointement un état des lieux d'où découlera l'établissement d'un plan de prévention cosigné par les deux parties.

3.8 COMPORTEMENT DU PERSONNEL

3.8.1 TENUE VESTIMENTAIRE / UNIFORME

Conformément aux dispositions de l'article R613-1 du Code de la sécurité Intérieure, les tenues des agents de sécurité, qui seront conformes à l'exercice de la profession (avec badge d'identification visible et marquage « Sécurité privée »), comporteront au moins un insigne reproduisant la dénomination ou le sigle de l'entreprise et placés de telle sorte qu'ils restent apparents en toutes circonstances.

La tenue des agents de sécurité sera homologuée et adaptée par l'entreprise.

Cette dernière devra fournir à ses agents l'ensemble des EPI nécessaires à sa mission.

Nota : l'agent a pour obligation de détenir une carte professionnelle qui doit être présentée à toute demande.

3.8.2 PRISE DE POSTE

A chaque prise de poste, l'agent s'assurera et validera sur la main courante qu'il est en possession de tous les éléments indispensables à l'exécution de sa mission.

Ainsi, il vérifiera et comptabilisera la présence :

- Des badges de secours,
- Des badges visiteurs,
- Des différents outils de travail et de communication mis à disposition dans chaque PC d'accueil (PTI),
- Des moyens de communication : DECT Inserm avec essai de la ligne, téléphone mobile avec contrôle de sa charge,
- Contrôle de la présence du classeur de procédures Inserm.

Ces informations seront notées sur la main courante, faisant ainsi foi d'une prise de poste avec des équipements et des outils de travail parfaitement fonctionnels et des éventuelles problématiques qu'il appartiendra à l'agent de sécurité d'y détailler, puis d'informer dans les meilleurs délais.

L'agent de sécurité du prestataire veillera à l'emploi normal et au bon entretien du matériel mis à disposition par l'Inserm. A cet effet, le titulaire veillera à ce que les agents laissent les locaux dans le même état dans lequel il les a trouvés.

S'il est constaté une dégradation du matériel ou tout mauvais entretien des locaux, une pénalité définie au CCAP sera appliquée.

Les boissons alcoolisées et les substances illicites sont interdites sur les lieux de travail où il est également interdit de fumer et de vapoter.

3.8.3 EN COURS DE VACATION

Il disposera en permanence sur lui :

- Du téléphone DECT fourni par l'Inserm
- D'un téléphone PTI (propriété du prestataire), allumé, chargé, dont le numéro aura été préalablement communiqué au responsable du marché gardiennage de l'Inserm ou de son remplaçant,

- De la liste et des numéros référents de l'Inserm,
- De la liste et des numéros des prestataires d'astreinte à joindre en cas de problèmes techniques,
- Des numéros de la Police Municipale et de la Police Nationale,
- Des numéros des services de secours et d'urgence (SAMU, Pompiers).

Entre 2 rondes de surveillance, lecture et prise en compte du classeur de procédures techniques, vérification du registre des entrées du personnel, consultation des e-mails et outils de l'Inserm.

Les consignes qu'ils recevront devront faire l'objet d'accusé de lecture via mail de confirmation en retour.

Les rendez-vous, les autorisations d'accès et toutes informations relatives aux entreprises, visiteurs, etc... sont transmises par mails aux agents de sécurité via leur adresse mail dédiée au site.

L'Inserm mettra à disposition un bureau (table) à destination des agents de sécurité.

3.8.4 RAPPORTS

- Les rondes générales et l'absence ou présence d'anomalie seront renseignées sur la main courante électronique avant le départ de l'agent.

Seront également renseignés :

- la présence et le nombre de badges,
- les éventuels défauts et dérangements apparaissant sur le SSI, défauts de température, problème de contrôle d'accès...

- Chaque déclenchement d'alarme fera l'objet d'un rapport établi par le titulaire.

Le rapport dans la GMAO doit mentionner les informations suivantes :

- ✓ l'alarme déclenchée,
- ✓ l'heure,
- ✓ le lieu précis (bâtiment, zone, étage, n° de bureau, local, etc.),
- ✓ les circonstances,
- ✓ le nom des intervenants,
- ✓ le motif,
- ✓ les suites données,
- ✓ l'heure de l'appel à l'Inserm, le cas échéant.

Une copie de ce rapport est transmise par courriel aux points de contacts, qui seront communiqués au titulaire après la notification du marché.

L'accès aux différents sites de recherches en dehors des heures ouvrées (weekend / jour fériés) fera l'objet de demande préalable des usagers aux secrétaires généraux et aux chefs d'équipe/service/plateau de leur unité de recherche selon les procédures internes de chacune des unités de recherche. Un accord nominatif sera par la suite transmis au titulaire du marché copie responsable du marché gardiennage de l'Inserm.

La non-accessibilité à une connexion internet générera une pénalité définie au CCAP.

La non-réponse/ ou non accusation de réception aux mails générera une pénalité définie au CCAP.

3.8.5 : COMPORTEMENT DE L'ENCADREMENT DU TITULAIRE

Le prestataire s'engage à un niveau d'encadrement garant d'une prestation suivie et de qualité. À la suite de la proposition puis acceptation, seront positionnés sur chaque site des effectifs ayant la notion de service et d'accueil, exerçant avec professionnalisme, pédagogie et fermeté lorsque nécessaire.

Un encadrement dédié (chef d'équipe, chef de poste, coordinateur, référent, etc..) assure un cadrage des agents de sécurité et veille en permanence à l'application rigoureuse des consignes.

Un rapport de contrôle qualité est ainsi transmis chaque mois sur la base des exigences suivantes :

- Ponctualité,
- Attitude (respect des directives, vigilance, implication dans la fluidité de la prestation, comportement, respect des lieux),
- Tenue rigoureuse de la main courante,
- Matériel disponible et fonctionnel.

Les consignes applicables sont celles émanant du responsable du marché gardiennage de l'Inserm par l'intermédiaire de l'encadrement du prestataire.

Une fiche réflexe comprenant les téléphones d'astreinte à joindre en cas de retard, d'absence ou de situation urgente sera remise par le prestataire au responsable du marché gardiennage de l'Inserm.

Cette fiche sera actualisée et transmise sans délai à l'occasion de tout éventuel changement.

Il est demandé, a minima, un passage hebdomadaire d'un personnel d'encadrement sur chacun des sites. À la suite de ce passage un rapport sera transmis à l'Inserm.

➤ Un rapport d'autocontrôle traçant les constats sur la prestation référencée au présent marché sera systématiquement transmis par e-mail, dès la fin de leur passage. Ce cadrage garantira le suivi opérationnel de la prestation.

Tout manquement à la mission de l'agent de sécurité relevant d'une défaillance contractuelle est systématiquement transmis au responsable du marché gardiennage de l'Inserm, par exemple :

- Abandon de poste, absence au poste,
- Laisser-aller, attitude agressive, négligence, désinvolture,
- Dégradations des lieux, mobiliers, WC mise à disposition, déchets à l'abandon...

Le compte rendu établi et transmis chaque mois.

Le prestataire s'engagera par écrit au cadrage de la prestation consistant à une résolution définitive du problème.

De la sorte, selon la gravité du manquement où la réitération de fait(s) fautif(s), le prestataire attestera des mesures engagées visant à ne plus exposer l'Inserm au même dysfonctionnement.

Le prestataire a pour mission de maintenir un degré de sécurité conforme à la protection des biens et des personnes (posture Vigipirate, situation sanitaire – Covid-19, règlement interne), à ses exigences et à son image de qualité de L'Inserm

3.9 REUNIONS :

Revue de marché (lecture du CCTP avec le titulaire du marché, signature du PdP)	1 mois après le lancement du marché	Responsable d'agence / chef d'équipe (SSIAP 2)
Réunion de fin de marché (point global des points faibles et forts du marché, analyse des dysfonctionnement récurrents, états des stocks, modification PdP, bilan financier)	1 mois avant la fin du marché	Responsable d'agence / chef d'équipe (SSIAP 2)
Réunion trimestrielle (l'analyse des incidents intervenus et d'assurer la continuité d'une prestation efficace et de qualité, analyse des demandes en télésurveillance, revue des réunions mensuelles)	1 par trimestre	Responsable d'agence / chef d'équipe (SSIAP 2) / Représentant du télésurveilleur
Réunion mensuelle (compte rendu mensuel récapitulant l'intégralité des dysfonctionnements relevés sera transmis après réception de chaque facture mensuelle)	1 par mois	Chef d'équipe (SSIAP 2)
Réunion à la demande (l'analyse des incidents intervenus et d'assurer la continuité d'une prestation efficace et de qualité)	A la demande	Chef d'équipe (SSIAP 2)

➤ **Une réunion de suivi trimestrielle** permettra de partager l'analyse des incidents intervenus et d'assurer la continuité d'une prestation efficace et de qualité.

Le calendrier prévisionnel de ces réunions sera établi en début d'exercice ou d'année.

Selon les éléments à partager, l'Inserm décidera de toute(s) réunion(s), complémentaire(s) en cas d'urgence ou de gravité ou bien même de simple nécessité.

En complément, 1 encadrant appartenant à la Société du prestataire pourra l'accompagner sur ces réunions.

L'Inserm sera informé 48h à l'avance des noms, prénoms et qualité de chaque participant prévu à ces réunions.

➤ **Des réunions mensuelles** : le titulaire viendra avec une compilation, un compte rendu des auto-contrôles, des formations suivies, des mesures mises en pour lever les anomalies contrastées, les axes d'améliorations sur les procédures (fiches réflexes, cahier de procédure) et tous autres éléments visant à améliorer la qualité de la prestation...

➤ **Des réunions à la demande** de l'Inserm pourront être demandé pour permettre de partager l'analyse des incidents intervenus et d'assurer la continuité d'une prestation efficace et de qualité.

L'absence répétée ou le refus d'assister à ces réunions générera une pénalité définie au CCAP.

ARTICLE 4. DISPOSITIONS CONCERNANT LES LOCAUX

4.1 BRANCHEMENTS

La fourniture d'énergie électrique nécessaire à l'exécution proprement dite des prestations est assurée gratuitement par l'Inserm. Le titulaire doit faire un bon usage et un usage modéré des lumières (ex : bien éteindre les pièces une fois leur mission effectuée).

En revanche le branchement sur le réseau des sites de matériel qui n'est pas en rapport avec les missions de gardiennage est proscrit (trottinettes, vélo électrique etc...).

Le titulaire prend toutes dispositions utiles pour ne pas laisser couler l'eau inutilement et informe un responsable de l'Inserm du bâtiment concerné de toute fuite détectée par son personnel.

4.2 INSTALLATIONS TELEPHONIQUES

Les conversations téléphoniques strictement nécessaires à la bonne organisation des prestations et à la communication avec les responsables de l'Inserm et avec le PC sécurité de l'hôpital sont prises en charge par l'Inserm.

Les installations téléphoniques de l'administration ne peuvent être utilisées par le titulaire pour des appels de convenance personnelle.

ARTICLE 5. TELESURVEILLANCE

5.1 SUIVI DE LA PRESTATION PAR LE TITULAIRE

Le titulaire s'engage à assurer une permanence téléphonique les nuits, jours fériés et week-end (horaire du forfaitaire).

Le titulaire s'engage à désigner un référent chargé du suivi de l'exécution de cette prestation, qui sera l'interlocuteur de l'Inserm. Il devra être habilité à engager le titulaire vis-à-vis de l'Inserm.

Plusieurs représentants de l'Inserm et ce référent se réunissent lors de la réunion trimestrielle pour faire le point sur l'exécution du marché. La présence du référent est obligatoire lors de ces réunions. Il sera convoqué par l'Inserm par courriel.

Le titulaire établira un compte-rendu écrit de cette réunion qu'il transmettra dans un délai de 8 jours.

Le titulaire informera l'Inserm par courrier en cas de remplacement de ce référent.

5.2 DETAIL, SUIVI ET CONTROLE DE L'EXECUTION DE LA PRESTATION PAR L'INSERM

Le télésurveilleur a pour rôle d'avertir l'agent de sécurité du site pour qu'il puisse se rendre sur place et intervenir en première intention.

Il a également pour rôle de recueillir toutes les demandes en lien avec son périmètre (sécurité / 1^{er} secours) des travailleurs en horaires décalés (nuit, jours fériés et weekend) et de faire la transmission aux entités de secours dédiées : agent du site, police, pompiers, samu...

Le titulaire du marché assure par ailleurs un suivi de l'exécution des prestations de télésurveillance.

Tout manquement aux obligations résultant du présent contrat, constaté par l'Inserm fera l'objet d'application de pénalités conformément au CCAP.

