CAISSE D'ALLOCATIONS FAMILIALES DE VAUCLUSE
218 boulevard Pierre Boulle 84000 Avignon
N° Siret : 77571412400119

C C A T P
Cahier des Clauses

Marché de fournitures courantes et de services
à Procédure formalisée

N°ML2026-04

Prestation de gardiennage, de sureté et de sécurité des sites de la CAF de Vaucluse

Le présent cahier des clauses définit les conditions d'exécution des prestations objet du marché.

Il complète les stipulations de l'acte d'engagement.

PARTIE I – DISPOSITIONS ADMINISTRATIVES

Article 1 : Objet du marché

Le présent accord-cadre a pour objet la réalisation des prestations de gardiennage, de sûreté et de sécurité des différents sites de la Caisse d'allocations familiales de Vaucluse.

Les prestations couvrent l'ensemble des opérations nécessaires à la surveillance, à la protection des personnes et des biens, ainsi qu'au maintien des conditions de sûreté des sites, dans le respect des exigences de sécurité, de continuité de service et de qualité attendues par l'organisme.

Elles comprennent notamment la surveillance humaine, la gestion du contrôle d'accès, la télésurveillance ainsi que la maintenance des équipements de sécurité, notamment les systèmes d'alarme intrusion, PPMS et alarme silencieuse.

Les sites concernés et le détail des prestations sont précisés dans le présent CCATP et ses annexes.

Une permanence inter-organismes située à Carpentras est susceptible d'être intégrée au périmètre du marché en cours d'exécution, dans les conditions prévues au présent CCATP.

Article 2 : Forme du marché

Le présent marché est un accord-cadre mono-attributaire à prix mixtes, comprenant :

- ✓ des prestations récurrentes rémunérées par un prix forfaitaire ;
- ✓ des prestations à la demande rémunérées par des prix unitaires, exécutées au moyen de bons de commande.

Article 3 : Allotissement

Conformément à l'article L.2113-10 et L.2113-11 du Code de la commande publique, le présent marché n'est pas alloti.

Cette absence d'allotissement se justifie par la proximité géographique des sites concernés dans le département de Vaucluse et par la nécessité d'assurer une organisation homogène des prestations de gardiennage, de sûreté, de sécurité, de télésurveillance et de maintenance des équipements de sécurité sur l'ensemble des sites, avec une coordination centralisée et un interlocuteur unique.

La dévolution en lots séparés serait susceptible de complexifier le pilotage du marché, la gestion des interventions et la continuité du service.

PARTIE II – DISPOSITIONS FINANCIÈRES

Article 4 : Prix

Le marché est traité à prix forfaitaires et à prix unitaires**,** exprimés en euros hors taxes**,** selon la nature des prestations.

Les prix forfaitaires correspondent aux prestations récurrentes de gardiennage, de sûreté et de sécurité définies dans le présent CCATP et ses annexes.

Les prix unitaires s'appliquent aux prestations ponctuelles exécutées à la demande du pouvoir adjudicateur.

Les prix indiqués dans la DPGF et le BPU comprennent l'ensemble des dépenses nécessaires à la réalisation des prestations, notamment :

- la main-d'œuvre ;
- les matériels et produits d'entretien (hors consommables fournis par la CAF de Vaucluse) ;
- les frais de transport ;
- les charges sociales et fiscales ;
- les frais généraux et bénéfices ;
- ainsi que l'ensemble des sujétions et risques liés à l'exécution des prestations.

Les prix sont réputés comprendre toutes les charges liées à l'exécution des prestations, notamment les heures supplémentaires, majorations conventionnelles, frais de déplacement ou de panier, que le titulaire s'engage à prendre à sa charge.

En conséquence, aucune prestation nécessaire à la bonne exécution du marché ne pourra donner lieu à une rémunération complémentaire en dehors des prix fixés dans l'acte d'engagement et ses annexes.

Article 5 : Révision des prix

Les prix sont établis aux conditions économiques en vigueur au mois précédant la remise des offres.

Ils sont fermes pendant les douze premiers mois suivant la notification du marché.

Au-delà, les prix pourront être révisés annuellement à la date anniversaire du marché, selon la formule suivante :

5.1 – Prestations de gardiennage et de sécurité humaine

Les prix correspondant aux prestations de gardiennage, de surveillance et de sécurité humaine sont révisés selon la formule suivante :

$$P = P_o \times [0{,}15 + 0{,}85 \times (I_n / I_o)]$$

Dans laquelle :

- **P** = prix révisé ;
- $\mathbf{P_o}$ = prix initial du marché ;

- **I_o** = dernière valeur publiée et connue de l'indice de référence au mois précédant la date limite de remise des offres ;
- **I_n** = dernière valeur publiée et connue du même indice à la date de révision.

L'indice de référence retenu est :

Indice des prix de production des services français aux entreprises françaises (BtoB) – CPF 80.10 – Services de sécurité privée – Prix de base – Base 2021 – données trimestrielles brutes – identifiant INSEE 010766457.

5.2 – Prestations de télésurveillance et de maintenance des équipements de sécurité

Les prix correspondant aux prestations de télésurveillance ainsi qu'à la maintenance préventive et corrective des équipements de sécurité, notamment les systèmes d'alarme, de vidéoprotection et de contrôle d'accès, sont révisés selon la formule suivante :

$$P = P_o \times [0{,}15 + 0{,}85 \times (BT47_n / BT47_o)]$$

Dans laquelle :

- **P** = prix révisé ;
- **P_o** = prix initial correspondant aux prestations concernées ;
- **$BT47_o$** = dernière valeur publiée et connue de l'index BT47 au mois précédant la date limite de remise des offres ;
- **$BT47_n$** = dernière valeur publiée et connue du même index à la date de révision.

L'index de référence retenu est :

Index du bâtiment – BT47 – Électricité – Base 2010 – identifiant INSEE 001710979.

5.3 – Modalités communes

Chaque prix de la DPGF et du BPU est rattaché à l'une des deux catégories de prestations définies ci-dessus.

En cas de disparition, de changement de base ou de modification de l'un des indices de référence, celui-ci est remplacé par l'indice de substitution ou de raccordement publié par l'INSEE ou, à défaut, par un indice présentant des caractéristiques économiques équivalentes.

Le titulaire transmet, à l'appui de toute révision de prix appliquée, le détail du calcul effectué, comprenant notamment les valeurs des indices retenues, les dates de référence utilisées ainsi que les justificatifs correspondants.

En cas de non-transmission de ces éléments dans le délai demandé par la CAF de Vaucluse, la pénalité prévue à l'article relatif aux pénalités du présent CCATP est applicable.

Cette pénalité sanctionne exclusivement l'absence ou le retard de transmission des éléments justificatifs nécessaires au contrôle de la révision des prix.

Clause de réserve

Toutefois, dans l'hypothèse où l'application de la formule de révision conduirait à une augmentation des prix supérieure à 5 % par rapport aux prix précédemment appliqués**,** le pouvoir adjudicateur se réserve la possibilité de résilier le marché pour motif d'intérêt général, afin de préserver l'équilibre économique du marché.

Dans ce cas, la résiliation sera notifiée au titulaire avec un préavis de trois (3) mois, par lettre recommandée avec accusé de réception ou par lettre recommandée électronique.

La résiliation n'ouvre droit à aucune indemnité au profit du titulaire, sous réserve du paiement des prestations régulièrement exécutées jusqu'à la date de prise d'effet de la résiliation.

Article 6 : Modalités de facturation et de paiement

Les prestations forfaitaires sont facturées mensuellement à terme échu.

Les prestations ponctuelles font l'objet d'une facturation après exécution des prestations.

Les factures sont transmises par voie électronique via la plateforme Chorus Pro.

Elles doivent comporter les mentions suivantes :

- identification du titulaire ;
- référence du marché ;
- **site d'exécution des prestations** ;
- détail des prestations réalisées ;
- montants HT, TVA et TTC ;
- coordonnées bancaires (IBAN / BIC).

Le délai global de paiement est fixé à 30 jours, conformément aux dispositions du Code de la commande publique.

Article 7 : Sous-traitance et paiement des sous-traitants

En cas de sous-traitance acceptée par le pouvoir adjudicateur, les sous-traitants peuvent bénéficier du paiement direct**,** conformément aux dispositions du Code de la commande publique.

Le titulaire dispose d'un délai de 15 jours pour accepter ou refuser la demande de paiement présentée par le sous-traitant.

À défaut de réponse dans ce délai, la demande est réputée acceptée.

Article 8 : Avance

Conformément à l'article R.2191-7 du Code de la commande publique, une avance est accordée au titulaire lorsque le montant du marché est supérieur à 50 000 € HT et que sa durée d'exécution est supérieure à deux mois**.**

Le montant de l'avance est fixé à 5 % du montant initial du marché.

Le remboursement de l'avance intervient par précompte sur les sommes dues au titulaire lorsque le montant des prestations exécutées atteint 65 % du montant du marché, et doit être terminé lorsque ce montant atteint 80 %.

Article 9 : Pénalités et réfactions

Tout manquement du titulaire à ses obligations contractuelles peut donner lieu à l'application de pénalités, sans mise en demeure préalable.

L'application des pénalités n'a pas de caractère libératoire. Le titulaire demeure tenu de l'exécution complète de ses obligations contractuelles, notamment des prestations dont l'inexécution a entraîné l'application des pénalités.

Les pénalités sont appliquées sans préjudice de toute autre mesure contractuelle, notamment la possibilité pour le pouvoir adjudicateur de faire exécuter tout ou partie des prestations aux frais et risques du titulaire**.**

Par dérogation à l'article 14.1.3 du CCAG-FCS, le titulaire n'est pas exonéré des pénalités dont le montant total est inférieur à 1 000 € HT.

Durant les deux premiers mois suivant la notification du marché, le pouvoir adjudicateur se réserve la possibilité de ne pas appliquer certaines pénalités liées à la phase de prise en charge des sites, dès lors que les manquements constatés n'impactent pas la sécurité des personnes et des biens.

L'application des pénalités est notifiée au titulaire par tout moyen permettant de donner date certaine à la décision.

Les pénalités sont prélevées par précompte sur les sommes dues au titulaire ou, le cas échéant, par émission d'un ordre de recette.

Les pénalités prévues au CCAG-FCS et celles définies ci-après peuvent s'appliquer cumulativement.

Les pénalités applicables sont celles définies dans le tableau ci-après, par dérogation à l'article 14 du CCAG-FCS :

Intitulé des manquements	Montant des pénalités
Manquements critiques	
Absence d'un agent non remplacé au poste prévu	100 € / heure
Absence d'intervention dans les délais prévus en cas de déclenchement d'une alarme	200€ / manquement
Non-exécution totale ou partielle d'une ronde	300€ / manquement
Manquements opérationnels	
Retard dans la mise en place d'un agent de remplacement	50 € / heure
Retard d'un agent	100€ / manquement
Non-respect des consignes ponctuelles données aux agents	100€ / manquement
Manquements de traçabilité	
Incident non consigné sur le registre des incidents	200€ / manquement
Non renseignement de la main courante	100€ / manquement
Manquements réglementaires	
Agent sans carte professionnelle CNAPS valide	100€ / manquement
Tenue vestimentaire non conforme, négligée ou ne permettant pas l'identification professionnelle de l'agent (absence de mention « Sécurité », absence de numéro de matricule ou élément d'identification prévu)	100€ / manquement
Manquements administratifs	
Non transmission du planning hebdomadaire	50 € / jour de retard
Non-transmission, dans un délai de quinze (15) jours, du tableau détaillé de la masse salariale susceptible d'être reprise au titre du	100 € / jour de retard

marché, lorsque les conditions légales ou conventionnelles sont réunies	
Absence de transmission des éléments justificatifs nécessaires à l'application de la révision des prix (détail du calcul, indices utilisés et pièces justificatives associées) dans les délais demandés par la CAF de Vaucluse	50 € / jour de retard

Les pénalités relatives à l'absence d'un agent non remplacé et au retard dans la mise en place d'un agent de remplacement ne sont pas cumulables pour un même manquement.

Les pénalités sont appliquées sur la base d'un constat contradictoire ou de tout élément objectif permettant d'en établir la réalité.

Leur montant est déduit des sommes dues au titulaire, notamment par précompte sur les factures correspondantes.

En complément des pénalités prévues ci-dessus, en cas de mauvaise exécution ou d'exécution partielle des prestations, le pouvoir adjudicateur peut appliquer une pénalité supplémentaire pouvant atteindre un montant égal à un vingtième (1/20) du montant mensuel des prestations concernées.

PARTIE III – MODALITÉS D'EXÉCUTION DES PRESTATIONS

Article 10 : Lieux d'exécution

Les prestations sont exécutées dans les sites suivants de la Caisse d'allocations familiales de Vaucluse :

SITES	ADRESSES
Site d'Avignon – siège	218 boulevard Pierre Boulle 84000 Avignon *Immeuble en copropriété. La CAF de Vaucluse n'est pas propriétaire de l'ensemble des locaux*
Site de Cavaillon - permanence	261 avenue de Stalingrad 84300 Cavaillon
Site de Carpentras – permanence*	205 Rue du Docteur Zamenhof 84200 Carpentras *Locaux partagés avec CPAM de Vaucluse et MSA Alpes Vaucluse*
Site de Orange - permanence	Allée Ambroise Croisat –84100 Orange *Locaux partagés avec CPAM de Vaucluse*
**Pour le site de Carpentras, les prestations de télésurveillance et de maintenance des équipements de sécurité sont intégrées au périmètre du marché. La mise en place d'une prestation de sécurité humaine à l'accueil pourra être activée en cours d'exécution selon les besoins de la CAF de Vaucluse.*	

Les sites pourront évoluer en cours d'exécution du marché en cas de travaux, modification d'implantation ou réorganisation des services, conformément aux dispositions du marché.

Article 11 : Description générale des prestations

Le titulaire a pour mission de mettre en place des agents de sécurité chargés d'assurer la surveillance, la sûreté et la sécurité des sites de la Caisse d'allocations familiales de Vaucluse.

À ce titre, les agents assurent notamment les missions suivantes :

- la vérification et la surveillance générale des abords des sites ;
- la surveillance et la protection des bâtiments, des installations et des biens contre le vol, les tentatives d'intrusion, d'effraction et les dégradations ;
- l'alerte, dans les meilleurs délais, des correspondants désignés par la CAF de Vaucluse et, le cas échéant, des forces de l'ordre, conformément aux consignes en vigueur, ainsi que l'accueil et l'accompagnement de ces dernières lors de leurs interventions ;
- la surveillance du bon fonctionnement des dispositifs d'ouverture et de fermeture des sites (portails, accès extérieurs, etc.) ;
- le contrôle visuel des sacs et de tout contenant des personnes accédant aux zones ouvertes au public, dans le respect de la réglementation en vigueur et selon le niveau du plan Vigipirate ;
- la prévention et la détection de tout début d'incendie ou de fuite de fluide, ainsi que la mise en œuvre des premières mesures d'urgence ;
- l'assistance aux personnes en difficulté, ainsi qu'aux équipes de secours et aux personnels en charge de la lutte contre l'incendie ;
- l'alerte des services de secours compétents (pompiers, police, services techniques, etc.) et de la direction du site en cas d'incident ;
- la vérification du bon fonctionnement des systèmes de sécurité électroniques et mécaniques ;
- le contrôle des locaux en fin de journée (éclairage, fenêtres, présence de personnes) afin de s'assurer qu'aucune situation anormale ne subsiste ;
- l'application stricte des consignes et notes de service relatives à l'accès aux sites ;

- la tenue rigoureuse de la main courante retraçant l'ensemble des événements, mouvements et incidents survenus durant le service, ainsi que l'enregistrement des identités des personnes présentes en dehors des horaires habituels ;
- la capacité d'adaptation aux besoins ponctuels du pouvoir adjudicateur (modification des horaires, événements exceptionnels, ouvertures spécifiques).

Les agents disposent d'un moyen de communication opérationnel et doivent être joignables à tout moment, y compris pendant les périodes de pause, en cas d'événement nécessitant leur intervention.

À ce titre, une ligne mobile dédiée au poste central de sécurité est mise à disposition par la CAF de Vaucluse. Le titulaire veille à ce que cette ligne soit accessible en permanence pendant les plages d'intervention et utilisée conformément aux consignes du pouvoir adjudicateur.

Article 12 : Missions spécifiques en accueil

Il appartient au titulaire d'organiser ses prestations de manière à garantir la présence effective des agents de sécurité avant l'ouverture au public des sites et jusqu'au départ du dernier allocataire.

À ce titre, les agents doivent être présents en amont de l'ouverture afin d'assurer la mise en sécurité et la préparation des espaces d'accueil, et demeurer en poste après la fermeture au public afin de garantir la sécurisation des locaux et l'évacuation complète des usagers.

La prestation comprend la surveillance des espaces d'accueil des sites de la CAF de Vaucluse, incluant les zones intérieures et extérieures (parvis), ainsi que la gestion des flux d'accès du public.

Les agents interviennent dans le respect des objectifs suivants :

- ⇨ fluidifier les flux d'accueil ;
- ⇨ sécuriser les usagers et les agents ;
- ⇨ maintenir un climat apaisé ;
- ⇨ respecter les exigences applicables aux établissements recevant du public (ERP) ;
- ⇨ valoriser l'image de la CAF de Vaucluse et de l'institution.
- ⇨ À ce titre, les agents :
- ⇨ assurent l'ouverture et la fermeture des sites ;
- ⇨ régulent les flux d'entrée et gèrent les files d'attente ;
- ⇨ assurent une présence visible, active et mobile dans les espaces d'accueil ;
- ⇨ surveillent les zones sensibles (box, halls, accès) ;
- ⇨ interviennent en cas de comportement inadapté ou conflictuel, dans une démarche de prévention, de médiation et d'apaisement ;
- ⇨ veillent au respect des règles applicables (notamment l'interdiction de filmer ou de photographier les sites) ;
- ⇨ procèdent à une ronde de fermeture afin de s'assurer de l'évacuation complète des locaux ;
- ⇨ à assurer à titre exceptionnel l'enregistrement des rendez-vous des visiteurs en cas d'indisponibilité temporaire de l'outil de gestion des rendez-vous (Troov) (notamment en raison d'une panne ou d'un dysfonctionnement).

Les interventions sont réalisées sans provocation et dans le respect strict de la mission de service public assurée par la CAF de Vaucluse.

L'agent de sécurité demeure joignable sur son téléphone professionnel pendant sa pause méridienne, afin de pouvoir intervenir sans délai en cas d'événement nécessitant sa présence à l'accueil.

Les responsables de la sûreté et de la sécurité de la CAF de Vaucluse peuvent, à tout moment, adapter ou préciser les consignes applicables au titulaire, sous réserve que ces ajustements n'entraînent ni modification de la qualification du personnel prévue au marché, ni modification des conditions contractuelles.

Article 13 : Missions spécifiques au PC sécurité (site d'Avignon)

Le titulaire met en place un agent dédié au poste central de sécurité (PC sécurité) du site d'Avignon, mis à disposition par la CAF de Vaucluse.

À ce titre, l'agent assure notamment :

- ⇨ l'ouverture et la fermeture du site, incluant l'ouverture des portails et la mise en fonctionnement ou l'arrêt des systèmes de sécurité
- ⇨ la réalisation d'une ronde extérieure matinale, incluant la récupération du courrier déposé par La Poste;
- ⇨ la gestion des systèmes de sécurité mis à disposition au PC sécurité (vidéoprotection, intrusion, alarme silencieuse, alarme attentat, incendie, etc.) ;
- ⇨ la gestion du contrôle d'accès (création et gestion des badges, utilisation des logiciels associés, supervision des entrées et sorties) ;
- ⇨ la gestion des livraisons et des accès extérieurs ;
- ⇨ la surveillance du parking intérieur de la CAF et du parking extérieur destiné aux allocataires.
- ⇨ la réalisation de rondes de surveillance intérieures et extérieures, notamment en fin de service ;
- ⇨ la vérification de l'absence de toute personne dans les locaux avant fermeture ;
- ⇨ la gestion des alarmes et l'organisation des interventions associées, dans un délai maximal de 30 minutes;
- ⇨ l'information des services compétents de la CAF de Vaucluse en cas d'incident, notamment par courriel et message téléphonique ;
- ⇨ l'utilisation du téléphone mobile mis à disposition par la CAF de Vaucluse afin d'assurer une joignabilité permanente.

Article 14 : Modalités spécifiques de fonctionnement

Dans le cadre de l'organisation mise en place par la CAF de Vaucluse :

- ⇨ l'agent affecté au PC sécurité informe obligatoirement son employeur de sa prise effective de service (notamment par SMS ou tout autre moyen équivalent), pour une plage horaire indicative de 6h30 à 19h30 ;
- ⇨ il procède, à son arrivée, à l'ouverture du site et à la désactivation des systèmes d'alarme ;
- ⇨ il réalise quotidiennement, dès la prise de poste, la vérification du bon fonctionnement du SSI (Système de Sécurité Incendie) et des dispositifs d'alarme incendie, avec signalement immédiat de toute anomalie constatée et traçabilité des contrôles effectués dans la main courante ;
- ⇨ il assure la continuité de service sur l'ensemble de sa plage de présence ;
- ⇨ il intervient dans un délai maximal de 30 minutes en cas de déclenchement d'une alarme et informe le responsable de l'unité entretien et maintenance (mail et SMS).

Article 15 : Télésurveillance, interventions et maintenance des équipements

Le titulaire assure également :

- ⇨ la gestion de la télésurveillance (supervision des alarmes intrusion, PPMS, alarme silencieuse et vidéoprotection) ;
- ⇨ la réception, l'analyse et le traitement des alarmes (levée de doute, déclenchement d'intervention) ;
- ⇨ les interventions sur site en cas de déclenchement d'alarme ;
- ⇨ la maintenance préventive et corrective des équipements de sécurité (alarmes, vidéoprotection, contrôle d'accès) ;
- ⇨ la surveillance et le contrôle du bon fonctionnement des détecteurs de fumée installés sur l'ensemble des sites, ainsi que des équipements techniques associés (onduleurs, systèmes d'archivage et de sauvegarde des données) ;
- ⇨ le maintien en condition opérationnelle des installations ;
- ⇨ la remontée des anomalies et le suivi des équipements.

Les installations comprennent notamment un système de vidéoprotection composé d'environ **83 caméras,** tous sites confondus. Ce nombre est donné à titre indicatif et pourra être amené à évoluer en cours d'exécution du marché, en fonction des besoins de la CAF de Vaucluse et des éventuelles évolutions des équipements de sécurité.

Article 16 : Effectifs et volumes horaires par site

Les volumes horaires indiqués correspondent aux besoins prévisionnels de sécurité humaine identifiés par la CAF de Vaucluse. L'organisme se réserve le droit de modifier l'organisation des prestations en cours d'exécution du marché, notamment les jours, horaires ou amplitudes d'intervention, en fonction de l'évolution de ses besoins et de son organisation interne.

Les prestations sont rémunérées sur la base des prix fixés au marché, sans majoration du coût horaire, sauf dispositions particulières prévues dans les pièces contractuelles.

Les prestations sont réalisées hors périodes de fermeture exceptionnelle et jours fériés.

Organisation prévisionnelle des prestations de sécurité

Site	Poste	Semaine impaire	Semaine paire	Volume hebdomadaire selon semaine
Avignon Siège	PC sécurité	Lundi à vendredi 6h30-19h30	Identique	65 h
	Accueil	Lundi à vendredi 8h30-16h30	Identique	40 h
Cavaillon Permanence	Accueil	Mardi **+ jeudi** 8h15-16h15	Mardi 8h15-16h15	16 h/ 8 h
Carpentras Permanence*	Accueil	Lundi 8h15-16h15	Lundi **+ jeudi** 8h15-16h15	8 h/ 16 h
Orange Permanence	Accueil	Mercredi 8h15-16h15 Vendredi 8h30-12h30	Identique	12 h
**Pour Carpentras, cette organisation correspond au besoin prévisionnel identifié à ce jour. La mise en place de la prestation de sécurité humaine à l'accueil n'est pas garantie à la date de notification et pourra être activée en cours d'exécution selon les besoins de la CAF de Vaucluse.*				

Les volumes horaires sont établis hors périodes de fermeture exceptionnelle et jours fériés.

Le titulaire doit veiller à assurer la stabilité du personnel affecté au marché afin de garantir une bonne connaissance des locaux, des procédures de sécurité, des consignes propres à chaque site et du fonctionnement de l'organisme.

Toute relève d'agent doit permettre une transmission effective des informations et consignes nécessaires à la continuité de la prestation.

Article 17 : Modification des prestations en cours de marché

Dans le cadre de changements organisationnels ou de besoins ponctuels liés au fonctionnement des services, la CAF de Vaucluse se réserve le droit de modifier les périodes d'ouverture et de fermeture des sites ainsi que les modalités d'exécution des prestations.

En cours d'exécution, le nombre d'agents, les horaires de surveillance, les jours de surveillance ainsi que les moyens matériels peuvent être modifiés en plus ou en moins, sur proposition de l'une ou l'autre des parties.

Chaque modification fait l'objet d'un ordre de service. Un avenant au marché est établi le cas échéant sur la base des prix indiqués dans le marché initial.

Article 18 : Prestation complémentaire à la demande

Des prestations ponctuelles ou exceptionnelles peuvent être demandées selon les besoins particuliers de la CAF de Vaucluse, notamment :

- ⇨ ouverture exceptionnelle du site d'Avignon le samedi ;
- ⇨ rondes exceptionnelles ;

Ces prestations exceptionnelles sont demandées au fur et à mesure des besoins et correspondent à des besoins ou dates non connus à ce jour par le pouvoir adjudicateur.

Elles sont rémunérées sur la base des prix unitaires indiqués dans le BPU.

Article 19 : Crise sanitaire, Plan Vigipirate et circonstances exceptionnelles

En cas de crise sanitaire, le titulaire applique les consignes spécifiques ponctuelles communiquées par la CAF de Vaucluse.

En fonction de l'évolution du niveau national du Plan Vigipirate ou de toute consigne émise par les autorités compétentes, la CAF de Vaucluse se réserve la possibilité d'adapter temporairement les prestations de sécurité afin de renforcer la protection des personnes et des sites. Ces adaptations peuvent notamment concerner les horaires de présence, le nombre d'agents affectés, les missions confiées aux agents de sécurité ou les modalités de contrôle et de surveillance.

L'organisme contractant se réserve également la possibilité de suspendre ou modifier tout ou partie des prestations en cas de crise sanitaire ou de circonstances exceptionnelles affectant le fonctionnement des sites.

Article 20 : Condition d’exécution environnementale

Le titulaire met en œuvre, pendant toute la durée du marché, les mesures nécessaires pour réduire l’impact environnemental des prestations.

À ce titre, il limite les déplacements et les consommations liés aux prestations et assure le tri ainsi que le traitement des piles, batteries, équipements électriques et autres déchets générés dans le cadre du marché.

Il transmet annuellement à la CAF de Vaucluse les éléments permettant de contrôler la mise en œuvre de ces obligations.

PARTIE IV – PERSONNEL

Article 21 : Disposition générales

Le titulaire s'engage à respecter l'ensemble de la réglementation en vigueur applicable aux activités de sécurité privée, et notamment les dispositions de la convention collective nationale des entreprises de prévention et de sécurité.

Il veille à ce que son personnel applique strictement les textes réglementaires relatifs aux missions de surveillance, de gardiennage et de sécurité des personnes et des biens.

Reprise du personnel :

La reprise du personnel s'effectue conformément aux dispositions de la convention collective nationale des entreprises de prévention et de sécurité (IDCC 1351), notamment ses dispositions relatives au transfert du personnel en cas de changement de prestataire.

Le titulaire est réputé en avoir parfaite connaissance et s'engage à les appliquer le cas échéant.

Article 22 : Exigences relatives aux agents de sécurité

Les agents affectés au marché doivent répondre aux conditions minimales suivantes :

- ⇨ être titulaires d'une carte professionnelle valide délivrée par le CNAPS, autorisant l'exercice des missions de sécurité privée ;
- ⇨ présenter une aptitude physique compatible avec les missions confiées (station debout prolongée, déplacements sur site, rondes, interventions éventuelles) ainsi que des qualités relationnelles adaptées à l'accueil du public et aux échanges avec les agents de la CAF de Vaucluse ;
- ⇨ faire preuve de qualités comportementales et relationnelles adaptées aux exigences d'un environnement de service public : écoute, calme, maîtrise de soi, adaptabilité, courtoisie, fermeté, sens de l'observation et capacité d'analyse ;
- ⇨ disposer d'une bonne maîtrise de la langue française à l'oral et à l'écrit, permettant notamment la transmission claire des consignes, la tenue de la main courante et la rédaction de comptes rendus ou rapports d'incidents ;
- ⇨ justifier d'une expérience significative en contact avec le public, idéalement acquise dans un environnement administratif ou recevant du public, ainsi que d'une formation à la prévention et à la gestion des situations d'agressivité, d'incivilité ou de conflit ;
- ⇨ disposer des compétences nécessaires à l'utilisation des outils mis à disposition dans le cadre de la mission (logiciels de contrôle d'accès, systèmes de sécurité, main courante électronique et outils spécifiques de l'organisme).

Le titulaire transmet, pour chaque agent affecté, un curriculum vitae ainsi que les coordonnées de personnes référentes pouvant être contactées dans le cadre de vérifications de références.

Les agents doivent également être titulaires du certificat de Sauveteur Secouriste du Travail (SST), à jour de recyclage.

Le personnel doit être en mesure de comprendre, lire et rédiger en français l'ensemble des consignes, observations et documents nécessaires à l'exécution des prestations.

Article 23 : Responsabilité et statut du personnel

Le titulaire intervient en toute indépendance dans l'organisation et l'exécution des prestations.

Aucun lien de subordination ne peut être établi entre la CAF de Vaucluse et le personnel du titulaire, lequel demeure sous l'autorité exclusive de son employeur.

Les agents affectés au marché restent, à tous égards, les salariés du titulaire.

Tout accident du travail ou maladie professionnelle concernant les agents relève de la responsabilité exclusive du titulaire.

Article 24 : Organisation des plannings et continuité de service

Le titulaire transmet, pour chaque site, un planning hebdomadaire mentionnant les noms des agents affectés.

Il s'engage à assurer la continuité du service en toutes circonstances, notamment en cas d'absence d'un agent.

À ce titre, le titulaire garantit la mise à disposition d'un agent de remplacement dans un délai maximal d'une heure à compter du début de l'absence constatée.

Toute modification de planning ou de personnel fait l'objet d'une information préalable auprès de la CAF de Vaucluse, au minimum 24 heures avant sa mise en œuvre, sauf situation d'urgence.

Les absences et retards constatés donnent lieu à l'application des pénalités prévues au présent CCATP.

Article 25 : Liste nominative du personnel

Le titulaire transmet, avant le démarrage des prestations et à chaque modification :

- ⇨ le nom et le prénom de chaque agent ;
- ⇨ le numéro de carte professionnelle CNAPS ;
- ⇨ le numéro de téléphone portable.

Ces informations permettent notamment l'établissement des badges d'accès.

Article 26 : Comportement du personnel

Le personnel du titulaire doit adopter en toute circonstance un comportement irréprochable vis-à-vis des usagers, des agents de la CAF et de tout tiers.

Les interventions des agents doivent être réalisées sans provocation et dans le strict respect des missions de service public de la CAF de Vaucluse.

Il est strictement interdit :

- ⇨ d'utiliser les équipements et moyens de la CAF de Vaucluse pour un usage autre que celui strictement nécessaire à l'exécution des missions prévues au marché, notamment le matériel informatique, les moyens de communication, les équipements de reprographie ou les consommables ;
- ⇨ d'utiliser un téléphone personnel ou professionnel à des fins privées pendant le service.

Article 27 : Tenue, équipements et matériel

Le titulaire fournit à ses agents des équipements adaptés aux missions et aux contraintes des sites.

Chaque agent est notamment équipé :

- ⇨ d'une tenue réglementaire, propre et adaptée à l'exercice des missions de sécurité, comportant de manière visible la mention « Sécurité » ainsi qu'un numéro de matricule ou tout élément permettant l'identification professionnelle de l'agent ;
- ⇨ de tenues professionnelles fournies et renouvelées régulièrement par le titulaire afin de garantir une présentation irréprochable des agents affectés au marché. Le titulaire définit les modalités de renouvellement des tenues (fréquence, usure constatée, changement de taille ou détérioration). La CAF de Vaucluse se réserve la possibilité de demander le remplacement d'une tenue lorsqu'elle constate un état d'usure, une dégradation ou une présentation incompatible avec l'image attendue du service ;
- ⇨ de moyens de communication adaptés : téléphone, radio, oreillette ;
- ⇨ d'un dispositif de protection du travailleur isolé (PTI) lorsque nécessaire ;
- ⇨ d'une lampe torche professionnelle ;
- ⇨ des équipements de protection individuelle requis.

Les équipements doivent être maintenus en bon état de fonctionnement.

Les agents ne sont pas armés, conformément à la réglementation en vigueur.

Le titulaire assure l'entretien et le maintien en bon état de fonctionnement des matériels utilisés dans le cadre des prestations.

Il veille à ce que ses interventions n'entraînent aucune dégradation des installations ou équipements de la CAF de Vaucluse.

Article 28 : Condition d'exécution sociale relative à l'emploi

Le titulaire met en œuvre, pendant toute la durée du marché, des mesures relatives à l'emploi, aux conditions de travail et à la prévention des risques professionnels.

À ce titre, il assure la formation régulière des agents affectés au marché et met en œuvre des mesures favorisant la stabilité des équipes et la prévention des risques professionnels.

Il transmet annuellement à la CAF de Vaucluse les éléments permettant de contrôler la mise en œuvre de ces obligations.

Article 29 : Formation, compétences et qualification professionnelle

Le titulaire assure la formation initiale et continue de ses agents.

Il veille à ce que plusieurs agents soient formés à la connaissance des sites afin de garantir la continuité de service.

Les agents doivent notamment :

- ⇨ maîtriser les procédures et consignes de sécurité ;
- ⇨ faire preuve de stabilité émotionnelle ;
- ⇨ disposer de capacités physiques adaptées aux missions ;
- ⇨ maîtriser les outils de communication et les équipements techniques ;
- ⇨ maîtriser les outils informatiques nécessaires : contrôle d'accès, bureautique simple.

Le titulaire est tenu de justifier à tout moment des compétences de ses agents.

Les agents sont titulaires :

- ⇨ du CQP APS ;
- ⇨ du SST à jour ;
- ⇨ et, pour les postes concernés, du SSIAP 1.

Aucun agent stagiaire ne peut être affecté sans accord préalable de la CAF de Vaucluse.

Toute présence de personnel en formation se fait en complément de l'effectif prévu, sans surcoût pour l'organisme.

Ils doivent être formés à la gestion de l'agressivité et des incivilités, et être capables d'intervenir avec discernement, maîtrise et sans recours à la violence.

Article 30 : Éviction du personnel

La CAF de Vaucluse se réserve le droit d'exiger, à tout moment, le remplacement d'un agent pour insubordination, incapacité, comportement inadapté ou défaut de probité, sans indemnité pour le titulaire.

Le titulaire déclare faire son affaire des conséquences internes liées à cette demande de remplacement.

Article 31 : Permanence et astreinte

Le titulaire met en place une permanence opérationnelle joignable 24h/24 et 7j/7 par les services de la CAF de Vaucluse.

Cette permanence doit permettre de traiter toute difficulté liée à l'exécution des prestations, notamment en cas d'absence, d'incident, de déclenchement d'alarme ou de besoin urgent de remplacement.

PARTIE V – CONDITIONS D'EXÉCUTION DU MARCHÉ

Article 32 : Plan de prévention

Conformément aux dispositions du décret du 20 février 1992 relatif à la prévention des risques liés à l'intervention d'entreprises extérieures, un plan de prévention est établi entre l'organisme et le titulaire.

Le personnel du titulaire est tenu de prendre connaissance et de respecter le règlement intérieur de la CAF de Vaucluse ainsi que l'ensemble des consignes de sécurité et d'hygiène applicables dans les locaux.

Il est formellement interdit de raccorder du matériel électrique portatif sur des prises de courant 220 volts destinées exclusivement à l'alimentation d'équipements informatiques.

Tout dommage causé aux installations électriques du fait de l'utilisation de matériel non conforme aux règles de sécurité en vigueur est imputable au titulaire.

Article 33 : Documents obligatoires à remettre pendant l'exécution

Dans le cadre de l'exécution du marché, le titulaire est tenu de transmettre les documents suivants, selon les modalités et délais précisés ci-après :

Liste des documents remis par le titulaire	Délais de remise des documents
Liste nominative du personnel	Dès la notification du marché et sans délai en cas de modification
Planning d'intervention	Dans un délai de quinze (15) jours suivant la notification
Plan de prévention	Dans les 15 jours suivant la notification

Ces documents doivent être transmis sous format permettant leur exploitation et leur suivi par les services de la CAF de Vaucluse.

Article 34 : Grèves et arrêt de travail

En cas de grève ou d'arrêt de travail affectant son personnel ou celui de ses éventuels sous-traitants, le titulaire est tenu d'assurer la continuité du service.

Il lui appartient de mettre en œuvre toutes les mesures nécessaires afin de garantir le maintien des prestations dans des conditions conformes aux exigences du présent marché.

Article 35 : Mise en place du marché

Avant le démarrage effectif des prestations, une réunion de lancement est organisée entre le titulaire et les représentants de la CAF de Vaucluse.

L'interlocuteur privilégié désigné par le titulaire est tenu d'y participer.

Cette réunion a pour objet de préciser les modalités d'exécution du marché et de transmettre au titulaire les éléments nécessaires à la bonne réalisation des prestations, notamment :

- ⇨ une fiche précisant les coordonnées des interlocuteurs à contacter en cas de difficulté, ainsi que les consignes spécifiques propres aux sites et aux espaces d'accueil ;
- ⇨ le calendrier des périodes d'ouverture et de fermeture des sites de la CAF de Vaucluse.

Cette réunion donne également lieu à la présentation des agents affectés au marché.

La tenue vestimentaire des agents est validée à cette occasion par le pouvoir adjudicateur.

Article 36 : Qualification du titulaire

Le titulaire doit disposer d'une autorisation d'exercice délivrée par le CNAPS, valide pendant toute la durée du marché.

Les dirigeants doivent également disposer des agréments requis par la réglementation applicable aux activités privées de sécurité.

Le titulaire transmet au pouvoir adjudicateur tout renouvellement ou toute modification relative à ces autorisations pendant la durée du marché.

Le titulaire peut également fournir les certifications dont il dispose, notamment en matière de qualité, de formation ou d'organisation des prestations.

Article 37 : État des lieux et connaissance des sites

Le titulaire reconnaît avoir pris connaissance de la configuration des sites, des accès, des installations techniques et des dispositifs de sécurité, ainsi que des règles de fonctionnement propres à la CAF de Vaucluse.

Un état des lieux contradictoire des locaux, des équipements de sécurité et des moyens mis à disposition (clés, badges, équipements spécifiques) est établi au début de l'exécution du marché et, le cas échéant, à son terme.

Dans un délai de quinze (15) jours suivant la prise en charge des prestations, le titulaire peut formuler ses observations relatives à l'état des installations. Passé ce délai, seules les réserves consignées dans le procès-verbal contradictoire seront prises en compte.

Les informations relatives à la configuration des sites sont communiquées à titre indicatif afin de permettre aux candidats d'apprécier la nature et l'importance des prestations.

Le titulaire est réputé avoir pris connaissance des contraintes générales liées aux sites et ne pourra se prévaloir d'une connaissance insuffisante des lieux pour remettre en cause les conditions d'exécution du marché.

La CAF de Vaucluse met à disposition du titulaire les moyens d'accès nécessaires à l'exécution des prestations (clés, badges). Le titulaire en assure la garde et l'utilisation conforme aux consignes.

En cas de perte ou de vol, il en informe immédiatement l'organisme. Les frais de remplacement sont à sa charge.

Le titulaire s'engage à restituer, en fin de marché, l'ensemble des moyens d'accès mis à disposition.

Le personnel du titulaire est tenu :

- ⇨ de respecter les zones autorisées d'intervention ;
- ⇨ de se conformer aux consignes de sécurité et de sûreté applicables sur les sites ;
- ⇨ de signaler sans délai toute anomalie ou dysfonctionnement constaté.

PARTIE VI – CONTRÔLE ET SUIVI DU MARCHÉ

Article 38 : Contrôle des prestations

La Caf de Vaucluse procède à tout moment à des contrôles, programmés ou inopinés, afin de s'assurer de la bonne exécution des prestations de sécurité, de sûreté et de gardiennage.

Ces contrôles portent notamment sur :

- la présence effective des agents aux horaires définis ;
- le respect des consignes et procédures de sécurité ;
- la tenue, le comportement et le professionnalisme des agents ;
- la bonne exécution des missions (contrôle d'accès, surveillance, rondes, gestion des incidents) ;
- la tenue des registres et la traçabilité des interventions.

En cas de constat d'un manquement ou d'une non-conformité, le représentant de la Caf de Vaucluse peut procéder à un contrôle contradictoire, par tout moyen permettant d'en établir la réalité (présence sur site, échange avec l'agent, courriel, téléphone ou tout autre moyen approprié).

Un contrôle contradictoire sur site est organisé au minimum une fois par mois, en présence du représentant du titulaire habilité à engager l'entreprise.

Ce contrôle donne lieu à l'établissement d'une fiche contradictoire.

Chaque élément contrôlé fait l'objet d'une évaluation selon l'échelle suivante :

- ❖ 1 = insuffisant
- ❖ 2 = moyen
- ❖ 3 = satisfaisant
- ❖ 4 = très satisfaisant

La conclusion du contrôle est formalisée par l'attribution d'une note globale.

Le titulaire s'engage à prendre en compte sans délai les observations formulées et à mettre en œuvre les mesures nécessaires pour garantir la conformité des prestations.

Article 39 : Réunions de suivi

Une réunion de suivi est organisée, a minima, une fois par mois entre le représentant du titulaire et le représentant de la Caf de Vaucluse.

Ces réunions ont pour objet d'assurer le pilotage du marché et d'examiner notamment :

- ⇨ les conditions d'exécution des prestations ;
- ⇨ les incidents ou dysfonctionnements constatés ;
- ⇨ le respect des consignes et procédures de sécurité ;
- ⇨ la qualité du service rendu, notamment en matière de sûreté et de relation avec le public ;
- ⇨ les actions correctives mises en œuvre ;
- ⇨ les éventuelles évolutions des besoins de l'organisme.

Un compte rendu peut être établi à l'issue de chaque réunion et transmis au titulaire.

Par ailleurs, des points de coordination opérationnelle sont réalisés quotidiennement avec les agents de sécurité, notamment lors de la prise et de la fin de service, afin d'assurer la transmission des consignes, le suivi des événements survenus, la remontée des anomalies et la continuité des prestations.

Article 40 : Mesures correctives

Tout manquement ou toute non-conformité constaté dans l'exécution des prestations donne lieu à la mise en œuvre de mesures correctives par le titulaire.

Selon la nature et la gravité du manquement, ces mesures peuvent consister :

- ⇨ soit en une correction immédiate de la situation constatée ;
- ⇨ soit en la mise en œuvre d'un plan d'action formalisé, précisant les mesures envisagées, les délais de mise en œuvre et les modalités de suivi.

Sauf urgence liée à la sécurité des personnes et des biens, les mesures correctives doivent être mises en œuvre dans un délai maximal de quarante-huit (48) heures.

La Caf de Vaucluse se réserve la possibilité de vérifier l'effectivité et l'efficacité des mesures mises en œuvre, notamment par un nouveau contrôle.

En cas de persistance des manquements ou d'inefficacité des mesures correctives, le titulaire s'expose à l'application des pénalités prévues au présent CCATP, sans préjudice de toute autre mesure contractuelle.

PARTIE VII – CONFIDENTIALITÉ ET OBLIGATIONS DE SÛRETÉ

Article 41 : Discrétion et confidentialité

Sans préjudice de l'application de l'article 5 du CCAG-FCS, le titulaire est soumis à une obligation générale de discrétion et de confidentialité.

Le titulaire qui, à l'occasion de l'exécution du marché, reçoit communication, à titre secret ou confidentiel, de renseignements, documents, techniques, méthodes, procédés ou objets quelconques appartenant au pouvoir adjudicateur ou aux occupants du site, est tenu d'en préserver le caractère secret ou confidentiel.

Ces renseignements, documents ou objets ne peuvent, sans autorisation expresse de l'émetteur ou du pouvoir adjudicateur, être communiqués à d'autres personnes.

Cette obligation s'applique également aux informations relatives aux dispositifs de sécurité, aux procédures d'accès, aux systèmes d'alarme, aux plans, aux badges, aux consignes internes, aux incidents et à tout élément lié à la sûreté des sites.

En cas de non-respect de cette obligation, les contrevenants s'exposent :

- aux poursuites pénales prévues par la législation en vigueur ;
- aux actions civiles en dommages et intérêts auxquelles l'organisme ou la personne affectée peut prétendre.

Le non-respect de cette clause peut également conduire à la résiliation immédiate de plein droit et sans indemnité du présent marché.

Le titulaire veille à ce que les entreprises sous-traitantes placées sous sa responsabilité respectent cette obligation.

PARTIE VIII – DISPOSITIONS CONTRACTUELLES FINALES

Article 42 : Assurances

Le titulaire est responsable des dommages causés dans le cadre de l'exécution des prestations, notamment à son personnel, aux agents de l'organisme et aux tiers, ainsi qu'aux biens.

Il doit être couvert par une assurance en cours de validité garantissant sa responsabilité civile pour les dommages corporels, matériels et immatériels.

Le pouvoir adjudicateur peut demander à tout moment la production d'une attestation d'assurance.

Article 43 : Résiliation du marché

La résiliation du marché est régie par les dispositions du CCAG-FCS.

En cas de manquement grave ou répété aux obligations contractuelles, le marché peut être résilié aux torts du titulaire, après mise en demeure restée sans effet.

La résiliation ne libère pas le titulaire de ses obligations ni des pénalités éventuellement dues.

Article 44 : Situation du titulaire

Le titulaire informe sans délai le pouvoir adjudicateur de toute modification de sa situation juridique ou de toute difficulté susceptible d'affecter l'exécution des prestations.

En cas de redressement judiciaire ou de liquidation judiciaire, le titulaire informe immédiatement le pouvoir adjudicateur et lui transmet copie du jugement prononcé.

Le titulaire est également tenu de notifier sans délai au pouvoir adjudicateur toute modification intervenant au cours de l'exécution du marché concernant notamment :

- les personnes habilitées à engager l'entreprise ;
- la forme juridique de l'entreprise ;
- la raison sociale ou la dénomination ;
- l'adresse du siège social ;
- toute modification susceptible d'affecter l'exécution du marché.

Article 45 : Régularité sociale

Conformément aux dispositions du Code du travail, notamment l'article D.8222-5, le titulaire fournit, à la demande du pouvoir adjudicateur, les documents attestant de la régularité de sa situation sociale.

Article 46 : Litiges

En cas de différend, les parties s'efforcent de rechercher une solution amiable.

À défaut, le litige relève de la compétence du tribunal administratif territorialement compétent.

Article 47 : Dérogations au CCAG-FCS

Les dispositions générales fixées par le CCAG-FCS, dans sa dernière version en vigueur, s'appliquent de plein droit au présent accord-cadre pour tout ce à quoi il n'est pas expressément dérogé.

Les dérogations sont les suivantes :

Articles du CCAG-FCS	Articles du CCATP
3.7 Bon de commande	6
14 Pénalités	9