**Cité internationale de la langue française**
**Château royal de Villers-Cotterêts**



# Cahier des clauses techniques particulières (CCTP)

## Prestations de sécurité incendie et sûreté

Marché n° 26-856-182

CENTRE DES MONUMENTS NATIONAUX

Cité internationale de la langue française
Château de Villers-Cotterêts

# Table des matières


1. OBJECTIFS ..... 2

Sécurité incendie et assistance à personne ..... 2

Surveillance et sureté des locaux et du parc ..... 3

2. PRINCIPES D'ORGANISATION ..... 4

Obligations & Garanties ..... 4

Modalités d'organisation du Titulaire ..... 7

Vivier ..... 8

Turn-over ..... 8

Plan de continuité d'activité ..... 9

Équipement ..... 9

Devoir de conseil ..... 10

Synergies des services ..... 10

3. PRINCIPES DE MANAGEMENT ..... 11

Encadrement des équipes ..... 11

Réunions d'exploitation et de suivi ..... 11

Réunions d'équipe ..... 13

Appréciation de la prestation ..... 13

4. PRINCIPES D'EXECUTION ..... 15

Service de sécurité incendie et d'assistance à personne ..... 15

Service de surveillance et de sureté des locaux ..... 22

5. PERIODE DE TRANSITION ..... 26

6. HYGIENE SECURITE ENVIRONNEMENT ..... 27

Formation & information ..... 27

Principes d'application ..... 27

# 1. OBJECTIFS

## Sécurité incendie et assistance à personne

La sécurité commence toujours par la prévention. Le respect des consignes de sécurité, la conformité des installations et contrôle des conditions de travail peut éviter de nombreux incidents. L'intervention du SSIAP, lorsque survient un incident est déterminante. Il préserve l'intégrité des biens et de personnes.

### Prévention, surveillance et entretien

Une surveillance continue permet d'anticiper tout incident et de détecter d'éventuelles failles de sécurité. Les moyens d'intervention en cas d'incendie doivent être opérationnels. Les agents doivent être formés à leur utilisation. Les missions de prévention sont diverses :

- le respect des règles de sécurité au travail ;
- la prévision technique dans le cadre de la réglementation ;
- l'entretien des moyens d'action, leur adaptation aux conditions et le suivi des obligations de contrôle ;
- le contrôle de l'application et du respect des règlements de sécurité relatifs aux ERP par les occupants ;
- la sensibilisation des employés et l'ensemble du personnel de la Cité aux règles de sécurité et mesures d'urgence

De nombreuses tâches incombent aux agents de sécurité. L'accès aux issues de secours, la visibilité de la signalétique d'urgence ou les conditions de stockage de certains produits font partie de leurs activités.

### Intervention, assistance aux personnes et protection des installations

Lorsqu'un incident survient, l'action du SSIAP est déterminante. En fonction de la situation, l'équipe de sécurité met en œuvre les moyens à sa disposition pour préserver les occupants et les installations de l'entreprise :

- déclenchement de l'alarme ;
- l'alerte et l'accueil des secours ;
- l'évacuation des zones à risque ;
- l'assistance aux personnes ;
- l'intervention précoce sur la zone du sinistre.

L'intervention rapide des agents du SSIAP permet de minimiser les conséquences d'un incendie. Grâce à leurs connaissances approfondies des installations, les agents orientent et

assistent les pompiers et autres services de secours. Ils sont aussi à même d'apporter les premiers secours aux victimes.

La prestation confiée au Titulaire, a pour but d'assurer l'organisation d'un service de Sécurité Incendie conformément aux prescriptions définies par l'Arrêté du 25 juin 1980 portant approbation des dispositions générales du règlement de sécurité contre les risques d'incendie et de panique dans les établissements recevant du public (ERP) - Article MS 46.

## Surveillance et sureté des locaux et du parc

La mission de surveillance doit prévenir tous les risques suivants liés à des incidents d'origines accidentelles, criminelles ou malveillantes, des intrusions, des effractions, des attentats, des vols, des actes de vandalisme et des mouvements de foule.

Le dispositif et l'organisation mis en place dans le cadre de ce marché de surveillance et de sureté des locaux devront démontrer une certaine aptitude à résister et à neutraliser les risques inhérents à une situation donnée en fonction de leur gravité, leur fréquence et leur évolution.

Les acteurs de cette fonction devront donc disposer de sang-froid, de capacité physiques et psychologiques, de pouvoir de réaction, et de dissuasion, mais aussi d'aptitudes et de compétences éprouvées et confirmées face à toutes ces situations à risques.

Par ailleurs, en plus des locaux désignés dans le CCAP (article 2.2 et 2.3), les agents assurent également la surveillance du parc de 54 hectares dont la gestion relève de la Cité (annexes 1, 2, 6 et 7 du CCTP).

# 2. Principes d'organisation

## Obligations & Garanties

### Obligations de résultats

Les objectifs en termes d'obligation de résultat sont les suivants :

- Garantir la surveillance du bon fonctionnement des équipes de sécurité incendie
- S'assurer du bon état de fonctionnement des équipements de sécurité et de sûreté du site et de signaler les problèmes le cas échéant,
- Faire respecter l'application des règlements relatifs à la sécurité dans les ERP
- Optimiser le rapport qualité / prestation / coût

Le Titulaire doit justifier du contrôle et de la maitrise de ses garanties et de ses obligations contractuelles. Les résultats ainsi obtenus doivent apparaître dans les différents rapports et réunions périodiques.

### Garantie de moyens minimums

Les objectifs en termes de garantie de moyens sont les suivants :

- Mettre en place un encadrement intermédiaire opérationnel garantissant le bon respect des objectifs et des résultats contractuels,
- Garantir un management performant des effectifs,
- Affecter des moyens humains suffisants à même de garantir la réactivité et la qualité de service conformément aux attentes du CMN,
- Respecter les recouvrements de postes, les remplacements, la fréquence des rondes de contrôles et de surveillance des équipements du site,
- Respecter la réglementation et les règles de l'art de la profession,
- Contrôler régulièrement les connaissances des agents sur le site et les procédures,
- Se doter des moyens et matériels afin de garantir la bonne exécution de ses prestations,
- Effectuer des rondes de sécurité et sûreté
- Rassembler les éléments nécessaires et réaliser le reporting conformément aux attentes exprimées par le CMN,
- Pourvoir aux renforts nécessaires dans le cadre d'évènements majeurs ou de besoins exceptionnels sur la base d'un devis préalablement soumis pour accord auprès du CMN.

## Obligation de continuité de service

Le Titulaire assure la continuité des postes et prestations compris dans la part forfaitaire pendant l'ensemble des jours et plages horaires prévus au marché. Il lui appartient notamment d'organiser les remplacements nécessaires en cas d'absence, de retard ou d'indisponibilité de ses personnels. Cette obligation de continuité ne porte pas sur les prestations supplémentaires relevant des bons de commande ou des marchés subséquents, lesquelles sont exécutées dans les conditions prévues par les documents contractuels correspondants.

En cas de risque d'interruption de service chez le Titulaire, celui-ci doit aviser le CMN dans un délai inférieur à une (1) heure suivant la connaissance de ce risque.

L'indisponibilité qui pourrait survenir, impliquerait immédiatement la prise des mesures conservatoires nécessaires, l'information du CMN et la préparation des documents d'information à l'attention des utilisateurs.

Dans tous les cas, le Titulaire précise au CMN les moyens qu'il met en œuvre pour respecter l'obligation de continuité décrite ci-dessus.

## Continuité de service

La continuité des postes doit être garantie durant les horaires de fonctionnement exigés. A ce titre, le Titulaire doit décrire dans le mémoire technique de son offre, l'organisation mise en place pour assurer :

- La garantie de prise de poste,
- La continuité de l'ensemble des postes exigés sur les plages horaires à couvrir.

## Formations règlementaires

Le Titulaire s'assure, avant toute affectation au marché puis pendant toute la durée de celle-ci, de la validité des diplômes, cartes professionnelles, habilitations, autorisations, formations et recyclages requis pour les missions exercées. Il tient à la disposition du CMN les références et dates de validité de ces documents et produit, sur demande, les justificatifs strictement nécessaires au contrôle du respect de ses obligations contractuelles. La présentation d'une pièce d'identité en cours de validité peut être exigée aux seules fins de contrôle d'accès et de délivrance d'un badge.

## Criblage

En raison de la sensibilité du site, et afin de garantir le niveau de sûreté interne, le CMN se réserve le droit d'opérer un criblage des personnels proposés par le Titulaire, via les services compétents de l'Etat.

# Principes d’organisation

# Modalités d'organisation du Titulaire

Afin de satisfaire aux besoins de pilotage stratégique et opérationnel du marché, il est attendu que le Titulaire organise le management contractuel sur la base de la structure suivante.

## Chargé de compte - Pilotage Contractuel

Le Titulaire désignera un Chargé de compte qui sera le **point de contact commercial** unique entre le CMN et le Titulaire.

Le Chargé de compte est responsable de la mise en place du marché, du respect des engagements contractuels, du suivi qualité des prestations et de la relation globale. Il doit avoir le pouvoir hiérarchique suffisant pour faire respecter les termes du marché par les différentes entités du Titulaire.

Le Chargé de compte participera à des réunions périodiques avec le CMN, afin d'effectuer une revue de l'activité, analyser les éventuels problèmes et, le cas échéant, définir les actions correctrices à mettre en place. La périodicité de ces réunions est fixée à quatre (4) fois par an et pourra être amenée à évoluer en fonction des urgences et du volume des points à traiter.

Ce dernier est par ailleurs présent aux réunions annuelles définies dans le présent marché. Toute absence du Chargé de compte à une de ces réunions justifiera l'annulation totale de ladite réunion par le CMN

## Responsable de Site – Pilotage Opérationnel

Le management du site est placé sous la conduite d'un responsable unique, technique et administratif, qui est l'interlocuteur direct et habituel auprès du CMN. Ce responsable unique est appelé Responsable de Site, certifié SSIAP3.

Le Responsable de Site est chargé notamment :

- De l'organisation des services,
- De l'encadrement de l'ensemble du personnel,
- De la formation du personnel,
- De veiller à l'entretien du matériel mise à disposition par le CMN (voir annexe n°4 du CCTP) et de son remplacement le cas échéant
- Du respect de la qualification et de la discipline de son personnel,
- De la remise des documents, des rapports et d'une façon générale de tout reporting auprès du CMN,
- Du respect des plans de prévention, des régies HSE et des règlements internes du CMN,
- Du respect des consignes données par le CMN et de leur transmission à son personnel,

- De la gestion du sac de secours et des commandes de consommables pour un secours ERP de catégorie 1 et de la fourniture des équipements listés à l'annexe n°5 du CCTP
- Du contrôle de la qualité des prestations et des connaissances des agents,
- De la mise en œuvre des mesures nécessaires pour remédier aux anomalies,
- Du conseil auprès du CMN en matière d'organisation de la sécurité, de la rédaction de consignes,
- Des actions et mesures nécessaires au fonctionnement du service (rédaction de consignes, organisation logistique du service, préparation des documents règlementaires (registre de sécurité, etc.)
- De la sensibilisation de l'ensemble des personnels de la Cité
- De la relation au quotidien avec les interlocuteurs opérationnels du CMN.

Par ailleurs, le responsable de site pourra être sollicité comme conseil auprès du CMN, notamment dans la rédaction de GN6, la mise à jour de document d'exploitation et de sécurité. Il a également un rôle de prévention s'il identifie un risque pour la sécurité des biens et des personnes dans l'enceinte du site. Il doit être en mesure de proposer des solutions adaptées pour y remédier.

## Vivier

Le Cité internationale de la langue française possède une riche programmation culturelle (annexes 2 et 3 du CCAP). Le recours à des prestations de sécurité supplémentaires est récurrent. Le titulaire doit être en mesure de fournir les moyens humains nécessaires pour répondre à ces besoins.

Le responsable de site doit veiller à ce que le personnel renfort soit formé aux différentes procédures et dispose d'une parfaite connaissance du site pour pouvoir effectuer leurs missions.

## Turn-over

La stabilisation des effectifs reste une garantie de succès de la relation entre le Titulaire et le CMN. L'organisation de la mobilité et turn-over des ressources Titulaire doit respecter les principes suivants :

Ressources Management et Pilotage

- Tout départ ou remplacement dans le cadre d'une mobilité doit impérativement être communiqué soixante (60) jours avant au CMN.
- Une période de recouvrement de deux (2) semaines (2x35H ETP) sera mise en place entre le collaborateur sortant et le collaborateur entrant.

Ressources Opérationnelles

- Tout départ ou remplacement dans le cadre d'une mobilité doit impérativement être communiqué quinze (15) jours avant au CMN.
- Une période de recouvrement d'une (1) semaine (35H ETP) sera mise en place entre le collaborateur sortant et le collaborateur entrant.

Les coûts spécifiques à la formation et au recouvrement restent à la charge exclusive du Titulaire.

## Plan de continuité d'activité

Le Titulaire doit être doté d'un plan de continuité d'activité (PCA). Le PCA décrit la stratégie de continuité adoptée par le Titulaire pour faire face, par ordre de priorité, à des risques identifiés et sériés selon la gravité de leurs effets et leur plausibilité. Il décline cette stratégie en termes de ressources et de procédures documentées qui vont servir de références pour répondre, rétablir, reprendre et retrouver un niveau de fonctionnement prédéfini, lorsque celui-ci a été interrompu à la suite d'une perturbation importante.

Le Titulaire doit intégrer son PCA avec le propre dispositif du CMN. Un test annuel peut-être organisé autour d'une simulation d'un scénario de crise afin de vérifier l'efficacité des dispositions et de maintenir les acteurs en condition opérationnelle.

## Équipement

Les équipements radio fournis par le Titulaire sont compatibles avec les installations et canaux de communication du site, en parfait état de fonctionnement et adaptés à un usage professionnel intensif. Ils doivent être neufs.

La Cité internationale de la langue française met à disposition du matériel listé à l'annexe 4 du CCTP. Le titulaire veille à en prendre soin et à le remplacer en cas de casse ou de panne.

Par ailleurs, le titulaire veille à fournir à minima l'ensemble des matériel et fourniture nécessaires à la réalisation des prestations, listé dans l'annexe 5 du CCTP.

Le Titulaire fournit à ses personnels une tenue professionnelle adaptée à leurs missions et aux conditions climatiques, conforme aux dispositions législatives et réglementaires en vigueur et permettant leur identification sans risque de confusion avec les services publics. Les personnels SSIAP portent une tenue conforme aux dispositions spécifiques applicables aux services de sécurité incendie. Le Titulaire assure l'entretien et, autant que nécessaire, le remplacement des tenues.

De manière générale, le titulaire doit fournir le matériel nécessaire et en quantité suffisante pour la réalisation des prestations.

Par ailleurs, le titulaire devra veiller au respect du matériel mis à disposition par la Cité (voir annexe 4 du CCTP)

## Devoir de conseil

Le Titulaire, au titre de sa mission de pilotage du marché, a un devoir de conseil permanent auprès du CMN. Le Titulaire, en sa qualité de professionnel, de manière continue et en toute impartialité, informe, conseille et met en garde le CMN à propos de tout élément ou circonstance dont il aurait connaissance et qui pourrait entraver le bon déroulement des prestations. Il propose toute étude, ou recommandation susceptible d'améliorer la performance technique et économique de l'exploitation des installations, ainsi que la satisfaction du CMN.

## Synergies des services

Le Titulaire a obligation de travailler et de communiquer en permanence, dans un esprit de réactivité, d'anticipation avec le CMN et les différents intervenants sur le site. Le Titulaire s'oblige à transmettre les informations utiles pour toute anomalie constatée, y compris celles ne relevant pas de son périmètre, aux cours de ses interventions.

# 3. Principes de Management

## Encadrement des équipes

Le chef de site a la responsabilité d'encadrer l'ensemble des agents qui constituent les services sécurité incendie et de sûreté.
Le chef de poste a la responsabilité d'encadrer les agents présents sur site pendant sa vocation.

Les agents doivent être briefés tous les matins sur les activités quotidiennes de la Cité internationale de la langue française sur la base des supports transmis : planning, fiche événement, plans, fiche d'intervention … Ils doivent avoir une parfaitement connaissance de l'occupation de l'ensemble des espaces.

## Réunions d'exploitation et de suivi

Les rapports et bilans d'activité font l'objet de comités ou de réunions opérationnelles d'exploitation entre le Titulaire et le CMN.

| | |
|---|---|
| **Point Hebdomadaire** | Cette réunion permet d'aborder les actions et points particuliers de l'exploitation et du quotidien. |
| Réunion Mensuelle | La réunion mensuelle analyse le rapport d'activité mensuel fournit au plus tard le 10 suivant le mois concerné. Elle sert notamment à :<br>• Analyser l'activité de la période précédente et identifier des actions préventives ou correctives le cas échéant,<br>• Informer sur les chantiers ou évènements prévus pour la période à venir,<br>• Analyser les budgets, les dépenses et les engagements à venir,<br>• Identifier les plans d'actions par suite d'un non-respect des engagements contractuels et/ou confirmer l'application de pénalités.<br>• Suivre les contrôles et autocontrôles effectués<br>Tous les trimestres, et en complément des données d'activité mensuelle, un point relatif à un suivi du plan d'amélioration continue (ensemble des actions correctrices en cours/à envisager, actions d'amélioration …) est présenté par le Titulaire.<br>Participations obligatoires : Chargé de compte & Responsable de Site |

| | |
|---|---|
| **Réunion Annuelle** | Une Réunion Annuelle d'Activité et de marché est organisée par le Titulaire en présence des personnes prévues lors des réunions mensuelles d'activité ainsi que des Représentants signataires du marché.<br>A la demande du CMN, un représentant du Titulaire des services ingénierie et/ou commercial pourra participer à cette réunion.<br>Trois (3) semaines avant, le Titulaire fournit au CMN le rapport d'activité annuel ainsi qu'un ordre du jour à compléter, le cas échéant, par les représentants du CMN.<br>Participations obligatoires : Chargé de compte & Responsable de Site |

La revue annuelle sert notamment à :

| | |
|---|---|
| **ANALYSER**  | • L'ensemble des indicateurs de la période écoulée en termes de respect des engagements contractuels,<br>• Les conseils donnés par le Titulaire (relatifs notamment à la réglementation, la conformité, l'hygiène, la sécurité, la santé, l'environnement et les nouvelles technologies),<br>• La nécessité d'un éventuel avenant contractuel par suite de modifications importantes dans le contenu ou l'exécution des prestations, |
| **PROPOSER**  | • D'éventuelles actions d'amélioration ou d'animations des équipes du Titulaire ou du CMN autour de thèmes d'exploitation ou de difficultés récurrentes,<br>• Des retours d'expérience sur des prestations menées dans des contextes similaires,<br>• Des points d'arbitrage sur des actions restées exceptionnellement en litige lors des réunions mensuelles. |
| **VALIDER**  | • Le périmètre des prestations confiées au Titulaire,<br>• La validation du cout annuel forfaitaire,<br>• La détermination des priorités, les plans d'actions, les propositions optimisation et plans de progrès et définir un planning de mise en œuvre les concernant. |

## Réunions d'équipe

Le titulaire devra organiser au minimum une fois par an une réunion d'équipe, sécurité incendie et sûreté, permettant d'assurer la cohésion, faire le bilan des prestations, définir les objectifs à venir, identifier des axes d'amélioration.

## Appréciation de la prestation

Dans le cadre de son obligation de résultat, le Titulaire est évalué suivant différents critères d'appréciation :

| | |
|---|---|
| **Appréciation des moyens** | • Moyens mis en œuvre pour assurer une présence en personnel sur site suffisante à l'exercice de l'ensemble des prestations, dans des conditions optimales pour l'exécution des tâches associées, en correspondance avec les contraintes et minima spécifiés dans le mémoire technique justificatif du Titulaire.<br>• Maintien sur site des profils et compétences définis (notamment lors des remplacements).<br>• Ressources supports mises en œuvre.<br>• Procédures, outils et documentations mises en œuvre. |
| **Appréciation du management** | • Niveau de performance de l'encadrement (communication et qualité de service, relation avec le CMN et les visiteurs …<br>• Niveau de performance des ressources du Titulaire,<br>• Qualité du reporting et du suivi documentaire. |
| **Appréciation de la Qualité de service** | • Evaluer la satisfaction du CMN,<br>• Engager des démarches d'amélioration des services rendus,<br>• Développer la proactivité et l'innovation dans les services. |

Le Titulaire s'engage, pour chacun des critères d'appréciation définis, à en démontrer la réalisation, sur la base d'indicateurs associés à chaque critère.

Ces indicateurs pourront émaner :

- De données mises en place par le Titulaire à la prise d'effet du marché,

- D'autocontrôles et de visites de surveillance ; des rondes de contrôle, de mesures et de relevés effectués, ...
- Des outils de gestion d'activité, de gestion des interventions (sur portail web), de données statistiques et historiques, ...
- Des rapports établis par le Titulaire,
- De résultats issus d'audits réalisés.

Dans tous les cas, ces indicateurs sont :

- Mis au point de manière fiable et définitive par le Titulaire contradictoirement avec le CMN, pour l'établissement de la première évaluation.
- Suivis et relevés par le Titulaire, le CMN ayant à tout moment accès aux données correspondantes afin de pouvoir apporter tout argument contraire.

Les indicateurs associés à chacun des critères sont spécifiés sous la forme suivante :

- Nature de l'indicateur, origine ou données entrantes associées.
- Méthodologie d'autocontrôle du Titulaire, moyen de contrôle par le CMN.
- Notation correspondante en fonction du résultat d'autocontrôle ou de contrôle.

Le Titulaire s'engage de plus à leur évolution dans le temps visant à permettre une meilleure analyse des activités qu'il peut être amené à réaliser au titre du marché.

Le mémoire technique devra préciser la méthodologie qui sera appliquée pour l'exécution du présent marché.

# 4. Principes d'exécution

## Service de sécurité incendie et d'assistance à personne

### Missions générales

Le service sécurité incendie assure la sécurité incendie dans l'établissement et a notamment pour mission :

- D'assurer la sécurité des personnes et la protection des biens,
- De connaître et de faire appliquer les consignes en cas d'incendie, notamment pour ce qui concerne les dispositions mises en œuvre pour l'évacuation des personnes en situation de handicap,
- De prendre éventuellement, sous l'autorité de l'exploitant, les premières mesures de sécurité,
- D'assurer la vacuité et la permanence des cheminements d'évacuation jusqu'à la voie publique,
- De diriger les secours en attendant l'arrivée des sapeurs-pompiers, puis de se mettre à la disposition du chef de détachement d'intervention des sapeurs-pompiers,
- De prodiguer les gestions de premiers secours aux victimes,
- De veiller au bon fonctionnement du matériel et des équipements de protection contre l'incendie, d'en effectuer ou de faire effectuer les essais et l'entretien (moyens de secours du présent chapitre, dispositif de fermeture des portes, de désenfumage, d'éclairage de sécurité, etc.),
- De veiller à la bonne connaissance du PSBC et du matériel associé,
- D'organiser des rondes pour prévenir et détecter les risques d'incendie et de panique, y compris dans les locaux non occupés.

En complément des prescriptions définies par l'Article MS 46, le Titulaire :

- Assure l'exploitation des installations et équipements concourants à la sécurité incendie,
    - Rédige les consignes de sécurité incendie et les procédures destinées à son personnel, en accord avec les représentants du CMN,
    - Conduit les exercices d'évacuation organisés par le CMN, deux fois par an,
- Réalise le contrôle des extincteurs (présence à l'emplacement prévu, état visuel, présence des scellés, etc.),
- Contrôle et essaie des équipements de sécurité incendie
- Vérifie la fermeture des ouvrants de façade pendant ses rondes,
- Contrôle le bon fonctionnement des installations de détection incendie, des équipements de sécurité incendie et des installations d'interphonie, d'alarme et d'alerte,

- Prend toutes les dispositions utiles pour empêcher que se trouvent réunies les conditions d'accidents ou les conditions d'incendie,
- Gère et consigne les remises de clés et de badges pour le personnel habilité,
- Consigne les interventions des entreprises extérieures,
- La gestion des accès et portails
- Assure la gestion et l'établissement des permis de feu.

Les personnels affectés au service de sécurité incendie ne peuvent participer ponctuellement à des missions de sûreté que s'ils disposent individuellement des qualifications et autorisations professionnelles requises pour les missions concernées. Ces interventions ne peuvent en aucun cas avoir pour effet de réduire l'armement minimal du service de sécurité n'incendie ni de compromettre l'exercice de ses missions prioritaires.

## Armement du Poste Central de Sécurité

Le personnel du Titulaire doit assurer la permanence et l'exploitation du PC Sécurité du site. A ce titre, il est chargé de l'exploitation des systèmes de sécurité incendie.

Au-delà de la maîtrise des équipements du PC Sécurité, les agents de Sécurité Incendie doivent parfaitement connaître les installations de sécurité (détection et protection) du site et notamment leur implantation. Pour cela, ils s'aident du registre de consigne d'application.

Le personnel en poste au PC de sécurité doit connaître parfaitement les activités quotidiennes prévues (événements, groupe de visite, résidence, ateliers, location d'espace, travaux ...) et les différentes occupations d'espaces grâce aux différents supports transmis par le CMN : planning, fiche événement, fiche d'intervention, plans ...

Le Titulaire consigne tous les incidents et événements dans la main courante électronique et doit signaler au responsable de la sécurité du CMN, pendant les heures d'ouverture du site, tous les faits marquants et tous les incidents pouvant survenir sur les installations de sécurité et les équipements techniques.

Pendant les heures de fermeture du site, il doit se rendre compte de l'incident et en fonction de la situation :

- Mettre l'équipement à l'arrêt s'il ne met pas en cause la sécurité du site,
- Joindre le service d'astreinte technique et prendre les premières mesures conservatoires (fermeture d'une vanne, ouverture d'un circuit électrique...),
- Avertir le responsable désigné du CMN,
- Déclencher la procédure adaptée si l'ouverture au public ne pouvait pas être réalisée.

Conformément à la législation en vigueur, tout salarié d'une société privée de sécurité doit revêtir une tenue professionnelle, qui ne doit pas porter confusion avec tout uniforme défini par

les textes réglementaires (police, gendarmerie…). L'uniforme doit comporter au moins deux insignes : l'un reproduisant la dénomination sociale ou le sigle de l'entreprise de sécurité, l'autre l'activité de sécurité privée. Aucun agent ne sera admis s'il n'est pas revêtu de sa tenue de travail professionnelle. Le titulaire doit fournir les tenues et uniformes à ses agents.

En cas de perte ou de vol des clés ou badges fournies par le CMN, le Titulaire avisera aussitôt le responsable du CMN. Celles-ci seront remplacées ainsi que les cylindres qui y sont associés et feront l'objet d'une facturation au Titulaire, au tarif en vigueur. Pour les badges, ceux perdues feront également l'objet d'une facturation à la charge du titulaire.

À la fin du marché, le Titulaire sera tenu de rendre au CMN les clés et badges qui lui auront été confiées à la prise du marché.

## Tenue des registres

La tenue et la mise à jour du Registre de sécurité et du Registre d'accessibilité relèvent de la responsabilité du Titulaire, sous le contrôle du CMN, y compris l'organisation et le classement des documents réglementaires ou liés à la sécurité issus des différents contrôles.

## Rondes (Sécurité / Sûreté / Surveillance technique)

Les personnels de Sécurité Incendie sont tenus d'effectuer des rondes de prévention (avec utilisation de pointeaux pour confirmer les passages, et prise de photo en cas de défaut constaté) selon les procédures en vigueur et validé par le CMN. Les rondes se déroulent suivant un planning, une fréquence et un cheminement proposés par le Titulaire et préalablement approuvés par le CMN. Le Titulaire consigne en temps réel dans la main courante électronique tout incident constaté. Ces informations sont tenues en permanence à la disposition du CMN.

Le Titulaire doit mettre à disposition de ses agents et du CMN tous les moyens nécessaires qui garantissent le contrôle des rondes. Ce système de contrôle doit permettre la vérification tous les jours par le Titulaire de la bonne réalisation des rondes et de passages à tous les points définis par le CMN. Le Titulaire a en charge la fourniture, la mise en place, l'exploitation, la maintenance et les modifications à la demande du CMN de ce système de contrôle.

## Essais et contrôles des équipements de sécurité incendie

Le Titulaire est responsable du bon fonctionnement des équipements de sécurité incendie.

Pour cela, il a la charge de :

- Faire exécuter les essais et contrôles de bon fonctionnement dans le respect de la réglementation en vigueur et des procédures d'utilisation,
- Veiller à la présence permanente et au bon état des extincteurs aux emplacements désignés,

- Contrôler le bon fonctionnement de l'interphonie directe et de la télésurveillance des ascenseurs, des installations d'interphonie de sécurité et les alarmes ou autre sirène
- Vérifier le fonctionnement des éclairages de sécurité, des issues de secours et baies accessibles
- Contrôler les clapets et portes coupe-feu et le désenfumage
- Vérifier les moyens de communication de sécurité ainsi que les matériels mis à disposition des équipes de sécurité incendie,
- Contrôler les pressions des réseaux hydrauliques des installations de protection incendie,
- Vérifier les colonnes sèches et les bouchons à incendie
- Mettre à jour le registre de sécurité (consignation des essais et contrôle).

## Suivi de la maintenance des équipements liés à la sécurité incendie

Les agents de Sécurité Incendie du Titulaire assurent le suivi de l'exécution des prestations de maintenance des équipements et concourent aux opérations d'essais des équipements suivants :

- Systèmes concourant à la sécurité incendie,
- Extincteurs, colonnes sèches, bouches incendie,
- Désenfumage mécanique et naturel,
- Portes coupe-feu et volets coupe-feu, etc.

Dans la suite des opérations de déclenchement, les agents de Sécurité Incendie ont en charge, la remise en position de sécurité des clapets, volets et portes coupe-feu.

## Visites des commissions de sécurité

Le Titulaire est tenu de préparer les visites des commissions de sécurité, en coordination avec le CMN et d'assister aux visites des commissions de sécurité.

## Main courante électronique

Le Titulaire met en place et exploite une main courante électronique destinée à tracer et historiser les informations suivantes :

- Les prises de service et fin de service,
- Les rondes, vérifications et contrôles réalisés (heures, constatations…),
- Les réalisés (heures, valeurs constatées, …),
- La gestion des ouvertures et fermeture des locaux pour les différents intervenants,
- Les accès de véhicules sur site : plaque d'immatriculation, entreprise …
- La gestion des rapports d'incidents : incidents constatés et les mesures prises,
- La gestion des clés et badges
- Les consignes particulières reçues,…

## Protection du travailleur isolé

Conformément à l'article R. 4512-13 du Code du travail, le Titulaire prend les mesures nécessaires pour qu'aucun travailleur ne travaille isolément en un point où il ne pourrait être secouru à bref délai en cas d'accident. Il met en œuvre les moyens organisationnels et techniques adaptés aux situations de travail isolé rencontrées dans le cadre du marché.

## Gestion et suivi des incidents et interventions

Les agents Sécurité Incendie doivent consigner en temps réel dans la « main courante électronique » l'ensemble des informations suivantes :

- Anomalies, incidents et accidents,
- Contrôles et vérifications réalisés.

Les agents Sécurité Incendie rédigent un compte-rendu d'intervention pour toutes anomalies, incidents ou accidents ayant entraîné ou non des préjudices aux personnes ou une dégradation des biens mobiliers et immobiliers. Au préalable, le CMN aura été informé par le Titulaire sans délai, des anomalies, incidents ou accidents.

## Sinistre, incident ou accident

Le Titulaire s'engage à :

- Intervenir sans délai, suivant une procédure définie en accord avec le CMN, lors de sinistres, incidents ou accidents, pour en supprimer ou tout au moins en limiter les effets :
    - Soit directement par exemple, le cas échéant, en coupant l'alimentation électrique,
    - En cas de personne bloquée dans un ascenseur, le Titulaire applique la procédure d'urgence du site, rassure les personnes concernées, alerte le mainteneur et, si nécessaire, les services de secours. Toute intervention technique sur l'appareil est réservée aux personnels spécifiquement formés, habilités et autorisés à cet effet.
    - En fermant une vanne de barrage d'un réseau hydraulique ou en désobstruant les regards d'évacuation,
    - En combattant un début d'incendie,
    - En stoppant les systèmes de ventilation,
    - En organisant l'évacuation,
    - En apportant les soins de première urgence à un blessé,
    - En intervenant sur une fuite d'eau,
    - etc.

- Prévenir immédiatement les personnes, organismes ou services les plus à même de remédier à la cause du sinistre, incident ou accident, dans le respect des procédures en vigueur et validées par le CMN.
- A se mettre à la disposition des secours publics,
- Appeler, sans délai, le service d'astreinte concerné lors d'apparition d'alarmes techniques critiques, dans les horaires d'astreinte et prendre les premières mesures conservatoires,
- Mettre en place des périmètres de sécurité si nécessaire.

## Consignes d'application

Les consignes d'application sont des instructions et des informations écrites définissant précisément les modalités des missions de prévention et de sécurité qui sont confiées au Titulaire. Le Titulaire s'engage à élaborer les consignes d'application en conformité avec :

- les consignes générales fournies par le CMN,
- le périmètre d'intervention et le plan de prévention.

Ce document sera visé par le CMN et le Titulaire. Toute modification des consignes, même temporaire, devra être soumise à l'accord du CMN.

## Formation des agents

L'équipe de sécurité incendie du Titulaire, constituée d'agents certifiés SSIAP 1, de chefs de poste certifié SSIAP 2, encadrés par un Chef d'Equipe certifié SSIAP 3. Tout agent doit être en mesure de rédiger un rapport et d'utiliser les outils informatiques (main courante électronique, système de comptage…). La formation comprend à minima les enseignements suivants :

- SSIAP 1 pour les agents, SSIAP 2 pour les chefs de poste, SSIAP3 pour le chef d'équipe
- Secourisme à jour de tout recyclage,
- La sécurité incendie,
- La lutte contre l'incendie,
- La formation à l'utilisation des équipements de sécurité incendie du site,
- L'habilitation électrique de niveau BE manœuvre H0v,
- La formation de secours à victime en adéquation avec l'activité du CMN,
- La conduite à tenir en cas de personne bloquée dans les ascenseurs,
- La protection des biens,
- La prévention de la malveillance,
- La sécurité anti-intrusion et contrôle d'accès,
- La protection des œuvres
- L'utilisation de l'ensemble des logiciels présents au PCS
- La connaissance théorique et la mise en œuvre du plan de sauvegarde des biens culturels (PSBC)

- Les règles générales de droit en rapport avec l'exercice de la profession.

## Couverture horaire à assurer

| Postes | Horaires |
|---|---|
| 1 SSIAP3 (chef de site) | Lundi au vendredi : 8h30-12h / 13h30-17h |
| 2 SSIAP 1 | 7j/7 – 24h/24 |
| 1 SSIAP 2 (Chef d'équipe) | 7j/7 – 24h/24 |

Dans la colonne « Postes », il s'agit de poste et non d'effectif. Le titulaire doit déployer l'effectif nécessaire pour assurer le nombre de poste demandé en continuité sur les horaires précisés, en tenant compte des temps de pause, de vestiaire et de trajet, toutes absence éventuelle.

# Service de surveillance et de sureté des locaux

## Missions générales de Sûreté et de Surveillance

Le service de Sûreté et de Surveillance a notamment pour mission :

Dans l'enceinte du monument :

- Le contrôle des entrées et sorties du monument dans le respect des règles élémentaires de courtoisie à l'égard des visiteurs (emploi de formules de politesse…) avec magnétomètre ;
- La surveillance de l'ensemble patrimonial du monument (des biens, des collections et des œuvres), en complément des agents de gestion des flux ;
- La mise en œuvre des procédures Vigipirate,
- La surveillance des files d'attente pour accéder au monument,
- La mise en œuvre des mesures préventives pour éviter tout accident, tout incident de nature à blesser les personnes ou à dégrader, détériorer tout ou partie du musée et son contenu,
- L'intervention sans délai par suite d'un incident, une observation ou sur appel,
- La vidéosurveillance
- Le respect du règlement de visite du monument (annexe 1 du CCTP)
- La réalisation de rondes de contrôle, notamment en fin de période d'occupation, lors de l'évacuation des espaces par les publics
- Les rondes sur l'ensemble du monument : intérieur et extérieur
- La gestion des accès et des portails

Dans le parc :

- La surveillance du parc dans le périmètre immédiat du château (annexe n°7 du CCTP)
- Le respect du règlement de visite du monument et du parc (annexe n°2 du CCTP)
- La réalisation de rondes ciblés à vélo ou à pied dans le parc : au minimum une ronde le matin et une ronde l'après-midi, si la fréquentation dans l'enceinte de la cité le permet,
- Participer à la protection des biens et des personnes,
- Assurer une mission de prévention auprès des promeneurs
- Signaler toutes constatations inquiétantes (ex : nids de guêpes, arbres, branches, détritus dangereux …) au CMN,
- Signaler toutes détériorations ou dégradations des équipements du parc au CMN : barrières panneaux, banc, arbres, poubelles et autres installations pérennes,
- Intervenir auprès des visiteurs non respectueux du site en adoptant une posture de prévention. En cas de situation délicate ou conflictuelle, l'agent sollicite l'intervention de la gendarmerie ou de la police municipale,

- Participer aux interventions lors de situation d'urgence ou de mise en sécurité : conflit, accident ou incident sur un usager, dégradation d'un bien (...) : alerte, mise en place d'un périmètre de sécurité, accueil des secours ...
- Assurer la tranquillité des visiteurs,
- Renseigner les usagers,
- Entretien le matériel mis à disposition.

Conformément à la législation en vigueur, tout salarié d'une société privée de sécurité doit revêtir une tenue professionnelle, qui ne doit pas porter confusion avec tout uniforme défini par les textes réglementaires (police, gendarmerie...). L'uniforme doit comporter au moins deux insignes : l'un reproduisant la dénomination sociale ou le sigle de l'entreprise de sécurité, l'autre l'activité de sécurité privée. Aucun agent ne sera admis s'il n'est pas revêtu de sa tenue de travail professionnelle. Le titulaire doit fournir les tenues et uniformes à ses agents.

## Vidéoprotection

En vidéoprotection, l'opérateur visionne, analyse, exploite des images émanant de tout système qui produit des images pour sécuriser des personnes, des lieux, des biens, des espaces ou des locaux. Il déclenche et suit les différents types d'intervention (alarmes, télésurveillance, astreinte) en vue d'informer les acteurs chargés d'intervenir. L'opérateur trace les événements sur le registre prévu à cet effet ou sur une main courante informatisée.

L'agent en charge de la vidéoprotection doit avoir reçu une formation spécifique à ce poste lui permettant d'avoir les compétences techniques et l'expertise nécessaire pour analyser et exploitation les images ou système d'alarmes.

## Consignes d'application

Les consignes d'application sont des instructions et des informations écrites définissant précisément les modalités des missions sont confiées au Titulaire. Le Titulaire s'engage à élaborer les consignes d'application en conformité avec les consignes générales fournies par le CMN. Ces documents seront visés par le CMN et le Titulaire. Toute modification des consignes, même temporaire, devra être soumise à l'accord préalable du CMN.

## Formation des agents

Tout agent affecté à des missions relevant de la sécurité privée doit disposer d'une aptitude professionnelle reconnue permettant l'exercice des missions concernées ainsi que d'une carte professionnelle CNAPS en cours de validité correspondant à l'activité effectivement exercée. Le Titulaire veille au maintien de la validité de ces qualifications et autorisations pendant toute la durée d'affectation au marché.

Le Titulaire assure des compléments de formation, notamment sur

- La lutte contre l'incendie
- La prévention de la malveillance,
- Le règlement intérieur du site
- La gestion des flux de visiteurs,
- Le contrôle des personnes (y compris des personnes en situation de handicap) et des effets personnels,
- La sécurité anti-intrusion et contrôle d'accès,
- La formation à l'utilisation des équipements de sûreté du site (détection d'armes, contrôle d'accès et détection intrusion),
- L'acquisition des connaissances de base de la Zone Patrimoniale, pour fournir des explications aux visiteurs,
- Le contrôle vigipirate,
- L'habilitation électrique de niveau H0-B0,
- La formation de secouriste,
- La connaissance du site,
- La connaissance de l'ensemble des logiciels et application de sûreté du site
- La connaissance et l'application des consignes et des procédures.

## Couverture horaire à assurer

Dans la colonne « Postes », il s'agit de postes et non d'effectif. Le titulaire doit déployer l'effectif nécessaire pour assurer le nombre de postes demandées en continuité sur les horaires précis, en tenant compte des temps de pause, de vestiaire et de trajet, toutes absence éventuelle.

| Jours | Horaires | Postes |
|---|---|---|
| **Du mardi au vendredi (avril à octobre)** | 9h30-18h30 | 1 rondier |
| | 9h30-18h30 | 1 poste de vidéo |
| | 9h30-19h | 1 ADS nord |
| | 8h30-19h | 1 ADS sud |
| **Du samedi au dimanche (avril à octobre)** | 9h30-18h30 | 1 rondier |
| | 9h30-18h30 | 1 poste de vidéo |
| | 9h30-19h | 1 ADS nord |
| | 9h30-19h | 1 ADS sud |
| **Du mardi au vendredi (novembre à mars)** | 9h30-17h30 | 1 rondier |
| | 9h30-18h30 | 1 poste de vidéo |

| | | |
|---|---|---|
| | 8h30-19h | 1 ADS sud |
| **Du samedi au dimanche (novembre à mars)** | 9h30-17h30 | 1 rondier |
| | 9h30-18h30 | 1 poste de vidéo |
| | 9h30-19h | 1 ADS sud |

Dans la colonne « Postes », il s'agit de poste et non d'effectif. Le titulaire doit déployer l'effectif nécessaire pour assurer le nombre de poste demandé en continuité sur les horaires précisés, en tenant compte des temps de pause, de vestiaire et de trajet, toutes absence éventuelle.

**Jours fériés** : la Cité est fermée uniquement les 1er janvier, 1er mai et 25 décembre. Pour les autres jours fériés, l'ensemble des postes ADS devront être prévus selon les horaires du week-end.
Les 24 et 31 décembre, la Cité ferme ses portes à 17h30 : les horaires des postes d'ADS doivent être adaptés en conséquence : ils termineront une heure plus tôt.

**Exception des lundis d'ouverture** : La Cité internationale de la langue française est ouverte les lundis de pâques et de pentecôte : pour ces 2 lundis d'ouverture, les ADS devront être prévus selon les horaires du week-end.

# 5. Période de transition

La période comprise entre la notification du marché et le 25 mars 2027 inclus constitue la phase de préexploitation et de transition.

Elle a pour objet de permettre au Titulaire de préparer l'ensemble des moyens humains, matériels et organisationnels nécessaires pour assurer la prise en charge complète des prestations à compter du 26 mars 2027.

Le Titulaire organise notamment, pendant cette période, la reprise éventuelle du personnel, la prise de connaissance du site et de ses installations, l'appropriation des consignes et procédures, la formation et l'intégration de ses personnels, la mise en place des matériels et outils nécessaires ainsi que la coordination avec le titulaire sortant et le CMN.

Le Titulaire doit être pleinement opérationnel à compter du 26 mars 2027, date à laquelle débute la présence effective des personnels sur les postes définis au présent CCTP.

| | |
|---|---|
| **Période de transition** | **Cette période a pour objectif d'assurer un temps minimum nécessaire pour que le Titulaire organise les opérations nécessaires à la mise en œuvre de ses prestations.**<br>**Au cours de cette phase, il est notamment attendu :**<br>• **La planification des opérations de déploiement,**<br>• **La reprise du personnel**<br>• **L'organisation et la mise en place des ressources et des moyens,**<br>• **La prise de connaissance du site**<br>• **L'état des lieux des prestations et des consignes existantes**<br>• **La rédaction de document nécessaire à l'exécution des prestations**<br>• **La mise en place des éléments nécessaires au respect des obligations réglementaires en termes d'Hygiène, de Sécurité et d'Environnement.** |

L'organisation prévue, au cours de cette période spécifique, par le Titulaire sera décrite dans le mémoire remis avec son offre.

# 6. Hygiène Sécurité Environnement

## Formation & information

La formation et l'information permanente des personnels entrent dans le cadre de l'engagement de résultats qualitatifs. Le Titulaire doit mettre en œuvre les actions de formation nécessaires et/ou complémentaires et en informera en retour le CMN. Le Titulaire aura à sa charge la formation initiale sur le site de son personnel. Il assurera le remplacement de son personnel lors des formations. La classification des personnels aura, pour référence, les conventions collectives nationales adaptées aux spécialités. Les qualifications du personnel du Titulaire répondront impérativement aux qualifications diplômantes et expériences minimums requises qui apparaissent indispensables pour la bonne réalisation des objectifs de résultats prévus au présent marché.

## Principes d'application

### Règlements intérieurs, accès et consignes

Le Titulaire s'engage à respecter toutes règles portées à sa connaissance par le CMN qu'il s'agisse des règlements intérieurs propres au site, des conditions et contraintes d'accès ou de consignes spécifiques d'exploitation.

Tout intervenant du Titulaire doit être en mesure de justifier de son appartenance à la société du Titulaire soit par une carte professionnelle soit par tout document émanant du Titulaire. Le personnel du Titulaire s'engage à porter, dans l'exercice de ses prestations, des moyens d'identification (badge, vêtement de travail ...) justifiant de son appartenance à la société du Titulaire. L'accès au site et la délivrance d'un badge sont soumis à la présentation d'une pièce d'identité en cours de validité.

### Plan de prévention et risques d'interférences

Conformément aux dispositions définies par le Code du travail, article R. 4512-7, le Titulaire et le CMN définissent en commun un plan de prévention définissant les risques et les moyens de prévention mis en place, l'entretien des équipements utilisés dans le cadre des interventions, les organisations de premier secours et d'urgence, les instructions présentes sur le site concerné par les opérations du marché.

### Analyse de Risques

Le Titulaire identifie les risques de son exploitation et celle de ses sous-traitants, les évalue et propose au CMN des actions qui permettront de les réduire. Cette analyse de risque doit

permettre de choisir des actions de prévention appropriées et d'apporter, face à des risques déterminés, des réponses et des solutions complètes.

### Arrêt immédiat des prestations

Le CMN impose l'arrêt immédiat des prestations, sans mise en demeure préalable, dans les situations de danger grave mettant en cause la sécurité des biens et des personnes.