CAISSE D'ALLOCATIONS FAMILIALES DES COTES D'ARMOR

4 bis Avenue des Plaines Villes
22440 PLOUFRAGAN

Cahier des Clauses

Techniques Particulières

(C.C.T.P.)

PROCEDURE ADAPTEE OUVERTE N° 2026-07

OBJET DU MARCHE : **Prestation de surveillance et de gardiennage des locaux**

Ce document comporte 9 pages numérotées de 1 sur 9

1 DESCRIPTIF – GENERALITES DE LA PRESTATION FORFAITAIRE

Objet et définition de la prestation :

La prestation de services demandée est une prestation **de surveillance et de gardiennage par des agents professionnels qualifiés visant à garantir la sécurité et la sûreté des personnes et des biens** dans des établissements recevant du public ou des lieux de travail.

Les prestations demandées s'exécutent en référence au 1°) de l'article premier de la Loi n°83-629 du 12 juillet 1983 réglementant les activités privées de sécurité.

Par **« sécurité des personnes et des biens »,** on entend l'ensemble des actions mises en œuvre pour :

- la prévention des risques tel qu'incendie, explosion, pollution etc., ainsi que pour l'intervention en cas de survenance d'un sinistre, quel que soit sa nature, pour faire évacuer les lieux, mettre en œuvre les premiers moyens internes de lutte contre le sinistre et accueillir les premiers secours externes.

- Prévenir l'intrusion de personnes malveillantes sur le site et l'accomplissement de tout délit ou acte de malveillance à l'encontre des personnes ou des biens ainsi que l'intervention par tout moyen, dans les limites définies par le droit, pour faire cesser le désordre ou délit ou acte de malveillance en cours de réalisation, en faisant appel si nécessaire aux forces de l'ordre.

Respect de la réglementation et des normes :

Le titulaire du marché est tenu de respecter scrupuleusement l'ensemble de la réglementation en vigueur qui s'applique au domaine des entreprises de surveillance et de gardiennage, de transport de fonds et de protection physique de personnes au moment où s'exécutent les prestations.

Les titulaires doivent être en conformité avec les déclarations obligatoires auprès des autorités publiques pour l'autorisation d'exercice de leur profession (agrément préfectoral) et veiller à faire exécuter les prestations par des agents régulièrement déclarés, qualifiés et formés, au niveau demandé par le donneur d'ordre et titulaires de la carte professionnelle. Le titulaire veillera également à prendre en compte la réglementation qui s'applique aux sites qu'il surveille (établissements recevant du public E.R.P, établissements soumis au Code du Travail).

Le choix du personnel affecté à la prestation :

La prestation sera assurée par des agents qualifiés « Agent de sécurité ». Seuls les intervenants désignés avec copie certifiée conforme de leur Certificat de qualification Professionnelle pourront intervenir.

L'entreprise attributaire du marché devra présenter, dans le cadre de réponse technique, la liste des agents affectés à la prestation, y compris l'autorisation administrative liée à ces agents de surveillance, délivrée par la Préfecture (ou tout document prouvant la qualification des agents).

Le personnel proposé par le titulaire doit présenter des garanties d'expérience, d'aptitude physique et de tempérance suffisantes pour l'accomplissement des missions dévolues dans le cadre de la prestation. Le personnel devra faire preuve de courtoisie et connaître les règles élémentaires d'échange avec autrui.

2 – DESCRIPTION DES LOCAUX OBJET DE LA PRESTATION

2.1 - Nature des locaux

L'immeuble principal pour l'accueil des allocataires et les services administratifs de la CAF, sis 4 Avenue des Plaines Villes à PLOUFRAGAN est un bâtiment abritant des locaux de type :

· bureaux

· salle de restauration et espaces détentes ;

· salle de conférence, de réunions et de formations ;

· locaux techniques;

- archives ;

· Espace de livraison et locaux de stockage.

L'immeuble secondaire est la « maison de l'enfance famille » situé sur la propriété, est le lieu d'animation social permettant un accès direct au jardin pédagogique est un bâtiment abritant :

· une salle d'activité

· locaux techniques ;

- jardin pédagogique.

2.2 - Surface des locaux

La surface totale est de 7 330 m² environ.

- ❑ L'immeuble principal « siège administratif » est composé d'une rotonde et de trois ailes et réparti sur 4 niveaux comprenant un sous-sol, un rez-de-chaussée, un R+1 et un R+2.
- ❑ L'immeuble annexe dénommé « la maison Enfance Famille » est en rez-de-chaussée.

2.3 - Accès

2.3.1- Le « siège administratif » comprend

a) Une entrée/sortie principale réservée au public :

- ❑ Côté, Avenue des Plaines Villes par le parvis

  Un seul accès « allocataires » est prévu du côté parvis : 2 SAS équipes de double portes automatiques pour l'entrée et la sortie des allocataires.

b) Trois portes automatiques « entrées/sorties » réservées au personnel, situées en plein pieds, accessibles à partir du jardin et parking « salariés » extérieur, désignées :

- ❑ Aile A : entrée du personnel.
- ❑ Aile B : entrée du personnel et des partenaires
- ❑ Aile C : entrée du personnel

Ces portes sont asservies à la centrale incendie CHUBB. Afin de garantir la sécurité des biens, ces portes sont équipées de serrures. Elles doivent être verrouillées lors de la ronde de fermetures.

c) Deux accès parking pour les véhicules :

1. Le garage sous-terrain équipé d'une porte automatique, est réservé aux véhicules de services et aux managers : l'accès est situé à partir du sous-sol de l'Aile C.
2. Le parking extérieur réservé aux salariés, accessible par le portail du côté de l'aile A. La sécurité du parking en journée est assurée par une barrière levante et un lecteur de badges.

d) Sept portes « issues de secours » :

1. Une issue en Rotonde RDC, derrière les bureaux d'accueil BOX B : côté Aile C
2. Une issue en Rotonde RDC, derrière le bureau du superviseur de l'accueil : côté Aile B
3. Une issue en Rotonde RDC, pour l'aile A situé derrière les bureaux d'accueil : entre les Aile A et B
4. Une issue pour la Salle de Restauration (Aile A- RDC)
5. Une issue pour la Salle de Conférence (Aile B- RDC)
6. Une issue au sous-sol à l'entrée du garage située en Aile C
7. Une issue sous-sol pour le parking couvert, en Aile B côté « zone fumeur ».

2.3.2- La « Maison Enfance Famille » est située au nord de la parcelle, comprend :

a) Deux accès principaux à la salle d'animation :

- 2 portes ouvrantes sur l'arrière, Côté nord, face au « compost »
- 2 portes ouvrantes sur l'avant, Côté sud face à la piste de boule Bretonne, aux jeux pour enfant et accès au potager.

b) Deux accès principaux au garage où sont stockés les engins et outils de jardins :

- 1 porte de garage coulissante sur l'arrière, Côté nord, face au « compost »
- 1 porte ouvrante sur l'arrière, Côté nord, face au « compost »

c) Deux accès principaux aux sanitaires, sont situés au sud, face au jardin.

d) Un accès au local de stockage des fruits & légumes du potager, situé au sud, face au jardin.

2.4 - Connaissance des lieux

Le titulaire est réputé avoir une parfaite connaissance des lieux dont il doit assurer la surveillance et le gardiennage.

2.5 - Effectif des personnes travaillant dans les locaux et horaires de travail

Les effectifs sont de 273 personnes au Siège administratif de la CAF au 31/12/25.

Les horaires de travail sont compris entre 7 heures 30 et 19 heures.

A titre exceptionnel, des personnes autorisées peuvent être amenées à se rendre au siège de la personne publique le week-end, en cas de maintenance immobilière ou d'intervention du service informatique pour la mise en place de nouvelles versions.

2.6 – Installations techniques

Les installations techniques suivantes sont implantées dans l'immeuble sis 4 avenue des plaines Villes à Ploufragan. Elles sont réparties sur l'ensemble des 4 niveaux, du rez-de-chaussée, des 1er et 2ème et sous-sols:

- Les équipements informatiques au R+1 climatisés sont :
  - Les salles serveur et onduleur situées en aile A
  - Deux locaux sous-répartiteurs
- Le local sécurité au RdC de la Rotonde, regroupe l'ensemble des systèmes d'alarmes de sécurités de biens et des personnes.
- Trois locaux « onduleurs photovoltaïques » au R+2 respectivement dans les ailes A, B et C.
- Le local TGBT est au sous-sol de l'aile C, du côté de la porte de garage du sous-sol
- Le poste HT/BT se situe à droite de la porte d'entrée du garage sous-terrain.
- La salle de restauration dispose d'équipements de cuisson : au bout de l'aile A (RdC).
- La chaufferie est située au sous-sol de l'aile B.
- Trois ascenseurs sont dédiés aux ailes A & B et C. Seul l'ascenseur de l'aile C permet d'accéder au sous-sol.
- Un local eau de pluie se trouve au sous-sol de l'aile B
- Le compteur général d'arrivée d'eau est situé au sous-sol de l'aile A, accessible à partir du local CTA de la Salle restauration.

2.7 - Consignes

La personne publique fournit au titulaire du marché, dès la notification, des consignes écrites définissant les modalités des missions de prévention et de sécurité confiées. L'objectif est de mettre à disposition des agents, les informations et les instructions dont ils ont besoin pour exécuter leur mission.

Ces consignes sont présentées sous forme d'un recueil comportant notamment les informations suivantes :

· l'organigramme ;

· la liste des numéros d'urgence des personnes à prévenir et des personnes habilitées à donner des instructions ;

· les procédures à suivre en cas d'interventions sur alarme intrusion et incendie ;

· la liste des sociétés techniques assurant des prestations contractuelles d'astreintes ;

. les consignes particulières de l'établissement (procédures en cas d'incendie, d'évacuation, d'accident, intrusion, alerte attentat…).

3 - CONTENU DES PRESTATIONS ATTENDUES

3.1 - Prestations attendues lot n°1

Les prestations à effectuer comportent notamment :

- la surveillance, à vue dans les différentes zones du bâtiment décrit ci-dessus ;
- la tenue de la main courante du poste récapitulant, au moment de la réalisation des rondes :
  - ♦ les mouvements d'entrée et de sortie de personnels et de véhicules ;
  - ♦ les incidents survenus au cours du service et dans le déroulement de la période des rondes ;
  - ♦ l'alerte immédiate des responsables de l'installation technique, des sociétés techniques d'astreintes, d'EDF, des pompiers, de la police, des médecins et des ambulances, en cas d'incident nécessitant l'intervention de ceux-ci ;
  - ♦ les remarques diverses.

  A ce registre, doivent être jointes les fiches de contrôle de ronde.

La prestation sera assurée par des agents qualifiés « Agent de sécurité ».

La prestation consiste en l'exécution de 2 rondes en semaine du lundi au vendredi, ayant pour but de :

- Prévenir ou détecter tout début d'incendie ou de fuite de fluide en vue de prendre les premières mesures d'urgence avec le plus de célérité possible, et alerter les responsables et personnes ci-dessus indiqués ;
- Vérifier, après la fin du travail, qu'aucun agent n'est resté inanimé ou malade dans un local quelconque.

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

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

3.1.1 Horaires de surveillance et effectif correspondant par catégorie de personnel

Le titulaire est susceptible d'intervenir en cas de déclenchement de l'alarme anti-intrusion, sur appel de la télésurveillance du lundi au dimanche entre 19h et 7h.

Le titulaire assure les prestations de gardiennage et de surveillance :

a) en semaine « du lundi au vendredi »

- Une ronde d'ouverture des accès avec désactivation de l'alarme : de 6h45 à 7h15
- Une ronde de fermeture des accès avec mise sous alarme de l'immeuble : de 21h à 22h

b) les week-ends et jours fériés :

Le titulaire assure une ronde périmétrique en extérieur d'une durée de 15mn, le samedi, le dimanche et les jours fériés

3.2 - Prestations attendues lot n°2.

Le présent marché a pour objet la mise à disposition d'un agent de prévention et de sécurité (vigile) chargé d'assurer, durant les horaires d'ouverture au public, une présence visible à l'accueil de la CAF afin de garantir la sécurité des usagers, des personnels et des biens.
Cette présence vise plus particulièrement à prévenir et gérer les risques liés aux intrusions, aux incivilités, aux actes de malveillance, aux dégradations, aux agressions verbales ou physiques ainsi qu'à toute situation susceptible de porter atteinte à l'intégrité des personnes ou au bon fonctionnement du Service Accueil de la CAF.

L'accueil est ouvert du lundi au vendredi, de 9h à 16h30.

En l'espèce la CAF souhaite disposer d'un agent de sécurité durant tous les jours ouvrables de 9h à 17h, permettant une présence jusqu'au départ du dernier allocataire.

L'agent affecté à cette mission devra être titulaire des autorisations et certifications réglementaires en vigueur pour l'exercice d'activités privées de sécurité et faire preuve de compétences avérées en gestion des conflits, médiation et relation avec le public.
Cette prestation vise à garantir un environnement d'accueil sécurisé, serein et respectueux pour l'ensemble des usagers et des collaborateurs de la CAF.

3.2.1 Les moyens mis à disposition par la CAF assurer la sécurité de l'accueil :

- Le poste d'accueil situé derrière la banque d'accueil implantée en face de l'entrée.
- L'écran de report de la caméra de surveillance du SAS d'entrée, indiquant aux allocataires qu'ils sont filmés. Il s'agit d'un moyen de dissuasion et de prévention des incivilités.
- Le dispositif RAMSES permettant de déclencher l'intervention des forces de l'ordre.
- Les déclencheurs manuels du système de sûreté en cas d'attaque et de prévention. Un accompagnement à la prise de connaissance et à l'application des consignes de sûreté en vigueur à la Caf, notamment en matière de gestion des situations à risque et de conduite à tenir en cas d'événement de sûreté.

3.2.2 Détail des prestations à effectuer :

L'agent de sécurité aura notamment pour mission :

- D'assurer l'accueil, l'orientation et la régulation des flux de visiteurs.
- De prévenir les risques d'intrusion, d'incivilités, d'agressions, de dégradations ou de tout comportement susceptible de troubler le bon fonctionnement de l'accueil.
- D'exercer une vigilance permanente sur les accès au bâtiment, les sas d'entrée et de sortie, les espaces d'attente et les bureaux d'accueil.
- De détecter les comportements à risque ou les situations anormales et de mettre en œuvre les mesures adaptées dans le respect des procédures de la CAF.
- D'intervenir en première intention lors d'incidents, de conflits ou de situations de tension afin d'assurer l'apaisement et la protection des personnes.
- D'alerter sans délai les services compétents (forces de l'ordre, services de secours, responsable de site) lorsque la situation le nécessite.
- De participer à la mise en sécurité des personnes et des locaux en cas d'urgence, d'évacuation ou d'événement de sûreté.
- D'accompagner la CAF dans l'application des consignes de sûreté en vigueur et de veiller à leur respect dans le périmètre de sa mission.
- De prendre connaissance des procédures de sûreté de l'organisme et d'appliquer les consignes relatives à la gestion des situations à risque, aux menaces, aux intrusions et à la conduite à tenir en cas d'événement de sûreté.

- D'assurer une remontée d'information auprès du responsable désigné par la CAF et de rédiger les comptes rendus, mains courantes ou signalements relatifs aux événements survenus pendant le service.

L'agent de sécurité devra contribuer activement à la politique de sûreté de la CAF. À ce titre, il adoptera une posture préventive et dissuasive, assurera une vigilance particulière sur les comportements susceptibles de présenter un risque pour les personnes ou les biens, et participera à la prévention des actes de malveillance, des intrusions, des dégradations, des violences et des incivilités. Il devra connaître et appliquer les procédures internes de sûreté et coopérer avec les référents de l'organisme lors des exercices, tests ou événements de sécurité et de sûreté.

4 – CONDITIONS D'EXÉCUTION DES PRESTATIONS

4.1 Moyens matériels mis à disposition par la personne publique

Pour l'exécution du marché, la personne publique met à disposition du titulaire du lot n°1 :

- Un local technique éclairé et chauffé situé dans la rotonde au RC du « siège administratif » et un poste informatique dédié ; ce local est le Poste Central de Sécurité, il abrite les systèmes suivants :
  - Alarmes centralisées anti-intrusion ;
  - Réseau de vidéo surveillance, et accès aux caméras de l'accueil visualisées sur des moniteurs. Un report des caméras est réalisé sur un écran situé dans le bureau de la Responsable de l'Accueil Physique.
  - Système de communication interne,
  - Système de sécurité incendie (catégorie A) pour le « siège » et la « maison de l'enfance »;
- Pour l'exécution du lot n°2 – Un poste de travail localisé derrière la banque d'accueil en rotonde RdC disposant d'un bouton d'appel des forces de l'ordre.

La personne publique met à disposition des agents de gardiennage dans ses locaux :

- Sanitaires (WC, lavabo et douche) situés au Sous-sol (aile A sous-sol);
- Vestiaire moto (Rotonde sous-sol);
- Équipements de la cuisine (salle de restauration au RdC en bout d'aile A) ;
- Téléphone, interphone (Systèmes de communication internes).
- Trousseau de clefs et badge d'accès aux différentes zones de l'immeuble

Préalablement au début d'exécution du marché, l'état des lieux et l'inventaire portant sur les matériels mis à la disposition du titulaire sont établis contradictoirement entre les parties (fiche de prêt ou remise de clés, bip, télécommandes et badges).

Un état des lieux et l'inventaire sont établis contradictoirement entre les parties à la fin du marché.

4.2 Moyens matériels incombant au titulaire

• Tenue vestimentaire :

Tout salarié du titulaire doit revêtir une tenue professionnelle, qui ne doit pas porter confusion avec tout uniforme réglementaire (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*.

• Carte professionnelle :

Les agents doivent justifier l'exercice de leur fonction au moyen d'une carte professionnelle accompagnée d'un badge d'identification avec photo d'identité porté visiblement lors de l'exécution des missions.

• Clés et badge d'accès :

En cas de détérioration, de perte ou de vol des clés et badges fournis par la personne publique, le titulaire avise aussitôt le responsable technique de celle-ci. Les clés et cylindres correspondants sont remplacés par la personne publique aux frais du titulaire. La facture acquittée par la personne publique est transmise en recommandée avec accusé de réception au titulaire pour remboursement. Le défaut de remboursement par le titulaire entraîne la réfaction des sommes dues sur la facture des prestations objet du marché, du mois en cours.

A la fin du marché, le titulaire est tenu de rendre à la personne publique les clés et les badges d'accès qui lui ont été confiés à la notification du marché.

• Protection du Travailleur Isolé :

Le titulaire met en œuvre la protection de ses agents de sécurité se trouvant isolés, par tout moyen matériel permettant la détection et l'alerte en cas de perte de verticalité et/ou d'immobilité.

• Main courante :

Le titulaire fournit à la personne publique le registre nécessaire à la tenue de la main courante.

4.3 Moyens organisationnels

Les 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 la personne publique précisant le périmètre d'intervention et le plan de prévention.

Ce document est visé par la personne publique et le titulaire du marché. Toute modification des consignes, même temporaire, doit être soumise à l'accord de la personne publique.

La permanence opérationnelle

Une permanence téléphonique opérationnelle sûre et fiable doit être mise en place par le titulaire. La personne publique doit pouvoir joindre 24 heures / 24heures et 7 jours / 7 jours, un interlocuteur habilité par le titulaire et susceptible de pouvoir déclencher les actions appropriées et immédiates nécessaires.

La gestion des événements

Chaque agent doit remplir au cours de sa vacation la main courante. Ce registre, fourni par le titulaire, est disponible dans le local SSI. La main courante doit faire apparaître tous les événements survenus, à savoir : toutes alarmes, anomalies ou problèmes constatés ainsi que les mesures prises pour y remédier.

En fonction de la gravité des accidents ou des incidents, un rapport écrit détaillé des événements est demandé par la personne publique.

5 - CONTROLE TECHNIQUE DES PRESTATIONS

5.1 Dispositions générales

La personne publique désigne, dès la notification du marché, un responsable technique et un suppléant ayant la qualité pour la représenter vis-à-vis du titulaire. Ils sont habilités à vérifier l'exécution des prestations.

Dès la notification, le titulaire fournit la liste du personnel affecté à la surveillance des locaux de la personne publique. Le titulaire prévient la personne publique de tout changement.

Le titulaire est tenu de notifier immédiatement à la personne publique toutes anomalies ou modifications survenant au cours de l'exécution des prestations du marché.

La personne publique a la possibilité, chaque fois qu'elle le juge nécessaire, de vérifier l'effectivité du travail des agents et notamment :

- la qualification du personnel ;
- la bonne connaissance des consignes d'application ;
- la présence effective et la bonne tenue du personnel ;
- la vigilance des agents ;
- les temps moyens d'interventions ;
- le parcours de rondes : lieux et temps.
- la bonne tenue de la main courante mentionnant l'ensemble des événements survenus durant la vacation ainsi que les fiches de contrôle de ronde ;

Chaque visite ou contrôle effectué de manière aléatoire doit être signalé sur la main courante.

En cas de non-conformité détectée lors d'un contrôle, la permanence téléphonique informe immédiatement le responsable d'équipe du titulaire.

La personne publique représentée par son responsable technique se réserve le droit de demander au titulaire :

- le remplacement de tout membre de son personnel ayant manifestement manqué gravement aux consignes du présent marché ;
- de justifier ses obligations relatives au droit du travail.

si un agent du titulaire a une conduite incompatible avec la bonne exécution de la prestation, la personne publique notifie par écrit au titulaire les manquements contractuels constatés. Le titulaire doit prendre immédiatement, le cas échéant, toutes les mesures visant à normaliser la situation sous peine d'application des pénalités prévues à l'article 14.2 du CAC.

5.2 Opérations de vérification

5.2.1 Vérifications effectuées par le responsable d'équipe du titulaire

Le responsable d'équipe du titulaire effectue des passages au sein des locaux de la personne publique. La fréquence de ces passages inopinés sont proposés dans l'offre du titulaire.

Pour chaque passage, la date, l'heure et le nom du responsable d'équipe du titulaire doivent être indiqués sur la main courante du poste.

Dans le cadre de ces passages, le responsable d'équipe du titulaire :

- contrôle la qualité des prestations exécutées par son agent ;
- contrôle le suivi des plannings ;
- est en relation directe, autant que de besoin, avec le responsable technique ou le représentant de la personne publique.

5.2.2. Main courante :

Le responsable d'équipe du titulaire doit faire figurer sur la « main-courante » du poste :

- le nom de chacun de ses agents affectés au poste et leurs heures de présence ;
- son nom, la date et l'heure de son passage, ces passages devant être d'une fréquence minimum de trois fois par semaine ;
- les incidents constatés ;
- les observations éventuelles.

Le responsable technique de la personne publique mentionne sur la « main courante » toutes les observations relatives à l'exécution des prestations.

5.3 Réunion de suivi

Une réunion de suivi des prestations de surveillance et de gardiennage est organisée au moins chaque semestre à compter de la notification du marché.

Cette réunion a pour objectif d'assurer un lien régulier entre le titulaire et la personne publique portant sur deux aspects :

- La satisfaction en vue d'assurer la meilleure conformité des prestations, de proposer toute amélioration, d'adapter les consignes fournies par la personne publique et améliorer la qualité de service le cas échéant. En cas d'insatisfaction, des actions correctives sont proposées et validées par écrit par les deux parties.
- L'information sur le déroulement courant du service et des événements survenus. Le titulaire informe la personne publique sur :
  - Le déroulement courant du service ;
  - Les événements et anomalies ;
  - L'évolution technologique réglementaire ou conventionnelle pouvant affecter le service ;
  - Le personnel présent et les remplacements éventuels ;

La personne publique a la possibilité de faire le point avec le titulaire chaque fois qu'elle le juge nécessaire.

Dressé par la Personne Responsable du marché

A Saint-Brieuc le, 31 août 2026