Maîtrise d'Ouvrage : Groupement d'Intérêt Public – Campus de la Formation Professionnelle de la Dordogne

Résidence CAMPUS DORDOGNE

Prestations de Gardiennage et de Surveillance d'une résidence mixte composée d'une résidence hôtelière à vocation sociale et d'un foyer de jeunes travailleurs

CAHIER DES CLAUSES TECHNIQUES PARTICULIERES (C.C.T.P.)

Article 1 : Objet du marché

Le présent marché a pour objet les prestations de gardiennage et de surveillance par rondes à réaliser sur la résidence du Campus de formation composé d'une résidence hôtelière à vocation sociale et d'un foyer de jeunes travailleurs.

Article 2 : Présentation de la Résidence

Cette résidence hôtelière est située 1 avenue Benoît Frachon 24750 BOULAZAC ISLE MANOIRE.

C'est une résidence de 97 chambres, accueillant principalement les apprenants du Campus de la Formation Professionnelle, dont 70% sont des mineurs.

Description de la résidence de 5 étages :

- Rez de Chaussée :
  - 7 chambres
  - 4 bureaux pour le personnel administratif
  - 1 salle d'étude
  - 1 salle TV
  - 1 pôle sécurité
  - 1 pièce de vie d'environ 91 m² avec l'accueil
  - Locaux techniques
- 1er étage : 33 chambres
- 2ème étage : 33 chambres
- 3ème étage : 12 chambres
- 4ème étage : 12 chambres
- 5ème étage : chaufferie

Article 3 : Descriptions des prestations à réaliser

☒ Le contrôle des entrées et sorties des résidents (pièces d'identité ou badges). Le contrôle des agents doit être effectué avec tact.
☒ La surveillance du bâtiment intérieur et extérieur et de ses installations
☒ Le relevé systématique des données techniques
☒ Les rondes de surveillance toutes les heures
☒ La gestion des visiteurs, des alarmes, des pannes techniques,
☒ Le compte-rendu de tout incident ou dysfonctionnement auprès de la Direction de la Résidence
☒ Les premiers secours aux blessés
☒ Les tâches administratives liées à la mission
☒ La mise en place d'exercices d'évacuation

Le personnel mis à disposition devra :

☒ Avoir un rôle d'éducation auprès des résidents, 70% des résidents étant des mineurs.
☒ Intervenir avec diplomatie lors des incidents, incivilités ou nuisances
☒ Faire respecter le règlement intérieur
☒ Assurer la sécurité du bâtiment et des personnes
☒ Intégrer l'équipe éducative
☒ Participer aux réunions de l'équipe technique du la résidence (2heures par trimestre)
☒ Etre S.S.I.A.P. obligatoirement.
☒ Participer activement aux exercices de sécurité incendie (2 à 3 par an)

Le local de vidéosurveillance est mis à disposition par la résidence.

Les Horaires d'intervention sont :
☒ 21 heures à 7 heures du matin, 365 jours sur 365 ;
☒ 7 heures à 13 heures le samedi ;
☒ 7 heures à 21 heures le dimanche et les Jours Fériés.

En cas d'incident ou d'accident, si le représentant de permanence de la résidence se déplace sur site, l'intervenant préposé du prestataire doit rester sur site jusqu'à son arrivée, sauf indication expresse, et rester à sa disposition autant que de besoin.

Le prestataire désignera des agents qui seront prioritairement affectés à la Résidence Hôtelière afin de permettre le lien avec les résidents.
En cas d'absence d'un de ces agents, ce dernier devra être systématiquement remplacé. La Direction de la Résidence Hôtelière devra être aussitôt avertie de ce remplacement.

En cas d'insuffisance professionnelle, et plus précisément au cas où les agents de l'intervenant ne donneraient pas entièrement satisfaction à l'utilisateur, ce dernier s'engage à en informer l'intervenant dans les plus brefs délais, et confirmer par écrit (mail, télécopie, lettre) la nature et les motifs de ses griefs afin qu'il y soit remédié.

Il est entendu que les agents de l'intervenant ne pourront être remplacés, temporairement ou définitivement, à leur poste de travail, sans une notification écrite de l'utilisateur justifiant de manquements caractérisés aux organismes de travail ou d'un comportement anormal dûment constaté.

Article 4 : Réglementation

Les agents de l'intervenant devront être soumis aux dispositions de la Convention Collective Nationale des Entreprises de Prévention et de Sécurité régissant la profession, et respectant le règlement intérieur de la Résidence. Un exemplaire de ce règlement intérieur sera remis au titulaire pour information ainsi qu'à ses agents sur le lieu de travail.
Ceux-ci seront soumis au respect de ce règlement intérieur particulièrement en ce qui concerne l'utilisation du matériel et de locaux mis à leur disposition et des dispositions d'hygiène et de sécurité.

Les agents de surveillance devront revêtir un uniforme ne devant pas porter à confusion avec ceux des représentants des forces de l'ordre. Aucun agent ne sera admis s'il n'est pas revêtu de sa tenue professionnelle. En cas d'absence d'uniforme, une pénalité sera appliquée (voir article 11 du C.C.A.P.)

Les agents devront également être porteur d'une carte professionnelle en cours de validité délivrée par la société employeur mentionnant le nom, la raison sociale, l'adresse et le numéro d'autorisation préfectorale de la société, l'activité exercée, ses nom, prénom, date de naissance, sa photographie, le numéro d'identification des chiens dont l'utilisation est envisagée, dans le cas d'un agent cynophile.

En cas de recrutement par le titulaire d'un nouveau salarié pouvant intervenir sur le présent marché, le titulaire a l'obligation de présenter le titulaire à la Direction et de fournir la carte professionnelle dudit salarié sous peine de pénalités prévue à l'article n° 13.1 du C.C.A.P.

Il est interdit à l'agent d'introduire ou de consommer des boissons alcoolisées dans les lieux à surveiller, de provoquer du désordre d'une façon quelconque sur les lieux, de se faire aider dans l'exécution de son travail par une personne étrangère à l'entreprise.

Le Code de déontologie des personnes physiques ou morales exerçant des activités privées de sécurité doit être respecté par le titulaire du marché ainsi que par tous les employés.

Article 5 : Confidentialité

Interdiction des contacts individuels non professionnels :

Il est formellement interdit au personnel du titulaire d'entrer en contact direct ou indirect avec les résidents, et en particulier avec les usagers mineurs, par le biais d'outils de communication personnels ou non institutionnels (téléphone personnel, SMS, réseaux sociaux, applications de messagerie, etc.).

Tout échange nécessaire à l'exercice de la mission doit impérativement transiter par les canaux officiels définis par la direction de la résidence. Le non-respect de cette clause constitue une faute grave susceptible d'entraîner l'éviction immédiate de l'agent concerné et l'application des pénalités prévues au marché.

Confidentialité et protection des données (RGPD)

Confidentialité des données et secret professionnel :
Le titulaire et l'ensemble de ses préposés sont tenus au secret professionnel strict concernant l'identité, la présence, le parcours, la situation sociale ou toute information personnelle relative aux résidents de la résidence dont ils pourraient avoir connaissance au cours de leur mission.

Protection des données (RGPD) : Aucune donnée personnelle (noms, numéros de

chambre, photographies, enregistrements vidéo ou audio, numéros de téléphone) ne doit être collectée, conservée, reproduite ou diffusée à des tiers par les agents du titulaire.

Enregistrements vidéo/images : Les images de vidéoprotection ou registres de main courante sont strictement confidentiels. Leur consultation est exclusivement réservée aux personnes habilitées.

Déontologie et posture professionnelle
Posture et neutralité des agents :
Les agents du titulaire doivent observer une stricte neutralité et maintenir une distance professionnelle adaptée avec les résidents. Il leur est interdit de solliciter, de recevoir ou de donner des informations à caractère privé, ainsi que d'établir des relations familières ou personnelles avec les usagers de l'établissement. »

Article 6 : Moyens fournis par la Direction de la Résidence

6.1 Renseignements fournis

La Direction de la Résidence fournira au prestataire les procédures et consignes nécessaire au bon accomplissement des prestations, comportant notamment :

- le plan de masse du site
- les consignes générales
- la procédure à suivre en cas d'incident, accident ou sinistre
- la liste et les coordonnées des personnes à contacter en cas d'incident ou accident
- le présent CCTP.

6.2 Transmission de Consignes

Les consignes générales seront fournies au prestataire par la Direction de la Résidence.

Si de nouvelles dispositions entraînent des modifications de la prestation par exemple des consignes temporaires, elles seront communiquées par la Direction de la Résidence au prestataire par mail ou dans la main courante sur site. En cas de nécessité, des consignes temporaires peuvent être transmises par téléphone ou par mail par la Direction de le Résidence.

6.3 Plan de prévention

Conformément au décret du 20 février 1992, un plan de prévention sera élaboré par la Direction de la Résidence avec le prestataire dès le début de l'exécution des prestations.

6.4 Visite et formation sur site.

Après notification du marché, la Direction de la Résidence s'engage à organiser une visite, une formation et une rencontre de la direction avec les intervenants potentiels désignés par le prestataire.

7. Faits de Grève

Le prestataire ne saurait être tenu pour responsable de tout retard dans la prise de service de ses préposés, comme de tout empêchement qui peut leur être fait d'assurer leur mission dès lors qu'il est établi que ce retard et/ou cet empêchement est dû à l'occupation et à l'obstruction par des piquets de grévistes des locaux et installations, objets de la prestation.

Dans le cas de force majeure ou dans le cas d'évènements rendant impossible les accès aux lieus d'exécution de la prestation, la Direction de la Résidence se réserve le droit de suspendre le contrat en totalité ou en partie sans que le prestataire puisse prétendre à une indemnisation.

En cas de grève du personnel des moyens de transport en commun, le prestataire fera son affaire des moyens de transport de remplacement à mettre en service afin de permettre à ses agents d'assurer leur service.

En cas de grève des agents du prestataire, ce dernier est tenu d'une part, d'assurer un gardiennage minimum et d'autre part, de diminuer le montant du prix en fonction des personnes en grève et de la durée de la grève entraînant une diminution de la prestation tant en qualité qu'en quantité.

8. Responsabilités et Assurances

Le prestataire reste entièrement responsable de ses agents tant vis-à-vis des tiers, des résidents, du pouvoir adjudicateur et de son personnel.

En cas de défaillance ou de faute d'un des préposés du prestataire, celui-ci serait responsable des conséquences de cette défaillance ou de cette faute.

Le prestataire devra faire son affaire des polices d'assurances à souscrire pour couvrir les risques définis aux paragraphes ci-dessus et devra justifier régulièrement de cette couverture et du paiement des primes.

9. Clause 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 favorise le recyclage de ses matériels en fin de vie, et s'engage à se doter d'une part de matériels issus du recyclage. Notamment, à ce titre, il s'engage à faire recycler ses uniformes usagés.

10. Clause sociale

Les dispositions de l'article 16 du CCAG FCS s'appliquent au présent marché.

Le titulaire s'engage à réaliser à mettre en œuvre une action d'insertion qui permette l'accès ou le retour à l'emploi de personnes rencontrant des difficultés sociales et/ou professionnelles, à hauteur d'au minimum 200 heures par an.

Il est préconisé que ces heures soient réalisées sur des postes administratifs et de soutien, plutôt que sur les agents de gardiennage eux-mêmes.

Si la formation fait partie du contrat de travail (contrat de professionnalisation, contrat d'apprentissage, etc.), les heures de formation sont comptabilisées au titre des heures d'insertion.

Si, dans le même bassin d'emploi, le titulaire est attributaire d'un ou plusieurs autres marchés comportant une clause d'insertion sociale, le titulaire peut solliciter auprès du facilitateur, la globalisation des heures d'insertion, afin de favoriser le parcours d'insertion des personnes éloignées de l'emploi. La globalisation implique de respecter une concordance entre la durée d'exécution du marché et les dates du ou des contrat(s) de travail des personnes éligibles à cette condition d'exécution. S'il n'y a pas de concomitance entre l'espace temporel du marché concerné et du contrat de travail de la personne en insertion, la globalisation ne peut pas être valorisée sur le présent marché. Au niveau du décompte, les heures d'insertion sont affectées à chacun des marchés concernés, à due proportion. Le facilitateur, le cas échéant, est garant du reporting. La demande peut être déclarée recevable sur la base des critères suivants :
• Si la mesure est favorable au salarié en insertion
• Si la mesure est applicable dans le cadre territorial d'intervention du facilitateur,
• Si la mesure concerne une personne dont l'éligibilité de la candidature au dispositif des clauses sociales d'insertion, a été vérifiée par le facilitateur.

Il sera procédé au contrôle de l'exécution des actions d'insertion pour lesquelles le titulaire s'est engagé.
A la demande du pouvoir adjudicateur ou de la facilitatrice, le titulaire fournit dans le délai qui lui sera imparti, tous renseignements utiles propres à permettre le contrôle de l'exécution et l'évaluation de l'action (par exemple : date d'embauche, nombre d'heures réalisées, attestation sur l'honneur…).
L'absence ou le refus caractérisé de transmission de ces renseignements peut entraîner l'application de pénalités prévue à l'article 13.1 du CCAP.