CAHIER DES CLAUSES TECHNIQUES PARTICULIERES

ACCORD-CADRE RELATIF A DES PRESTATIONS DE SURVEILLANCE ET DE GARDIENNAGE POUR LA CCI AMIENS PICARDIE – LOT 3

Réf.marché : CCIR-DRA-2026-56

hautsdefrance.cci.fr

299 boulevard de Leeds - CS 90028 - 59031 LILLE CEDEX
T. 03 20 63 79 79

CCI HAUTS-DE-FRANCE

SOMMAIRE

SOMMAIRE

ARTICLE 1. NOM ET ADRESSE DE L'ACHETEUR PUBLIC
ARTICLE 2. GENERALITES
ARTICLE 3. PERIMETRE DES PRESTATIONS LOT N°3
ARTICLE 4. MODALITES D'EXECUTION DES PRESTATIONS
ARTICLE 5. ORGANISATION DES PRESTATIONS (POUR L'ENSEMBLE DES SITES)
ARTICLE 6. DEMARRAGE DES PRESTATIONS

ARTICLE 1. NOM ET ADRESSE DE L'ACHETEUR PUBLIC

CCI de région Hauts-de-France
299 BOULEVARD DE LEEDS
CS 90028
59031 LILLE CEDEX

Représentée par son Président, ou toute personne ayant eu une délégation préalable.

ARTICLE 2. GENERALITES

2.1 OBJET DE L'ACCORD-CADRE

Le présent accord-cadre (Lot 3) a pour objet la réalisation de prestations de surveillance et de gardiennage ainsi que des prestations de sécurité incendie pour les besoins de la CCI Amiens Picardie.

Les prestations doivent permettre de surveiller l'accès aux différents locaux et sites de la CCI Amiens Picardie, de prévenir, d'intervenir et de contrôler toute action suspecte, d'accueillir, de renseigner, de filtrer toutes personnes qui en demandent l'accès et de secourir tout individu en difficulté ainsi qu'assurer la sécurité incendie.

2.2 ENJEUX DE L'ACCORD-CADRE-LOT N°3

L'ensemble des prestations à réaliser sont décrites à l'article 4 du présent CCTP.

Les différentes prestations prévues au titre du présent accord-cadre comportent des prestations récurrentes et des prestations ponctuelles.

Les prestations récurrentes visent le contrôle d'accès, des prestations de rondes de fermeture et des prestations de mise sous alarme.

Les prestations ponctuelles portent principalement sur la réalisation d'opérations de sécurité incendie et de surveillance lors de manifestations/prestations évènementielles et transmis dans les délais visés à l'article 4.2.2 du présent CCTP.

Peuvent être également réalisées des prestations de levées de doutes ou toute autre prestation nécessitant la présence d'un ou plusieurs profils d'agents référencés dans le bordereau de prix unitaires.

Les prestations s'effectuent sur des sites sans dangerosité particulière.

Le titulaire s'engage sur une obligation de conseil en matière d'ingénierie de sécurité, et de résultat, au sens du maintien en conformité de ses clients avec la réglementation en vigueur.

Par conséquent, il appartient au titulaire de mettre en œuvre les moyens humains et matériels nécessaires et suffisants pour atteindre cette obligation.

ARTICLE 3. PERIMETRE DES PRESTATIONS LOT N°3

Le périmètre d'exécution des prestations est détaillé dans le document « Périmètre des prestations – Lot n° 3 ».

Etant précisé que l'hôtel consulaire situé au 6 boulevard de Belfort à Amiens, classé ERP 5, est composé de 7 niveaux dont 2 sous-sols et dispose de 3 parkings visiteurs dont 2 aériens.

ARTICLE 4. MODALITES D'EXECUTION DES PRESTATIONS

4.1 PRESTATIONS COURANTES

Pour le site de l'hôtel consulaire, il s'agit notamment du contrôle d'accès au bâtiment et des rondes de fermeture.

La présente mission consiste :

-Présence d'un agent au sein de l'hôtel consulaire d'Amiens

En période régulière : Présence d'un agent de sécurité du lundi au vendredi de 16h30 à 20h00 pour surveiller le bâtiment.

En période de vacances estivales et période de fêtes de fin d'année : 15h30-19h00

- La fermeture de l'hôtel consulaire

En période régulière : Du lundi au vendredi, l'agent effectuera une ronde de fermeture de 20h00 à 20h30.

En période de vacances estivales et période de fêtes de fin d'année : Du lundi au vendredi, l'agent effectuera une ronde de fermeture de 19h00 à 19h30.

Cette ronde devra s'effectuer au sein de tous les étages de l'Hôtel Consulaire. Elle consiste à vérifier l'absence de personnes au sein de l'hôtel, à contrôler la bonne fermeture des fenêtres et des portes ainsi qu'assurer que toutes les lumières sont bien éteintes et l'inexistence d'anomalies (feu, fuites…).

Cette ronde devra être effectuée à la fois dans les étages de bureaux (1 rez-de-chaussée et quatre étages) ainsi que dans les deux sous-sols (dont les parkings) de l'hôtel.

Ensuite l'agent effectuera une ronde extérieure afin de s'assurer de l'absence de personnes et procédera à la fermeture des accès (4 accès).

Toute anomalie devra être consignée dans le cahier de rapport et devra être signalée auprès de l'interlocuteur désigné au sein de la CCI Amiens-Picardie, dans le délai maximum de 12h après l'intervention.

4.2 INTERVENTIONS PONCTUELLES

4.2.1 Généralités

Le candidat devra être force de proposition dans son mémoire technique en apportant son expertise en ingénierie de sécurité, de surveillance, gardiennage et de sécurité incendie, qu'il prodiguera durant l'exécution de l'accord-cadre en cas d'attribution.

Les prestations ponctuelles pourront porter sur la mise en place d'agents SSIAP et d'agents de sécurité selon les profils référencés dans le bordereau de prix unitaires.

Les prestations ponctuelles de surveillance, gardiennage et de sécurité incendie pourront s'effectuer sur l'ensemble du périmètre de la CCI Amiens Picardie.

Durant sa présence sur le site, le ou les agents devront assurer les prestations suivantes (liste non exhaustive et adaptable selon les besoins du site) :

- prendre connaissance des transmissions orales (évènements, informations) ;
- prendre en compte les consignes données par le représentant du pouvoir adjudicateur (par courriel ou par écrit) ;
- filtrer les entrées afin de s'assurer que n'entrent dans l'établissement que les personnes ou sociétés autorisées (vérification des identités) ;
- gérer les clés, vérifier les badges, accompagner et orienter les usagers ;
- superviser des dispositifs de sécurité (incendie, intrusion, vidéo) ;
- surveiller les accès à l'aide du dispositif de vidéo-surveillance ;
- appliquer les consignes en cas d'incendie ou d'actes mettant en danger les personnes et les biens ;
- consigner par écrit les évènements (via main courante) ;
- assurer la ronde de fermeture : fermer toutes les issues, portes et fenêtres et autres ouvrants ;
- verrouiller les portes d'accès, éteindre les lumières, les appareils restés sous tension ;
- gérer l'éclairage des bâtiments (via les commandes manuelles ou la gestion technique du bâtiment) ;
- mettre en sécurité les locaux (comprenant également les interventions sur alarme)
- mettre le bâtiment sous alarme
- vérifier l'état des centrales incendie et effectuer les tests primaires ;
- assurer le contrôle des équipements (SSI, BAES, Extincteurs, portes coupe-feu, BAPI…) ;
- porter secours aux personnes victimes de malaises ou d'accidents, alerter les services de secours en cas d'incendie, en relation avec la personne habilitée par le Pouvoir adjudicateur ;
- être à la disposition des services de secours en cas de crise (comprenant également les interventions sur alarme)
- procéder à l'évacuation des personnels et du public en cas d'incendie ;
- assurer la vacuité des cheminements d'évacuation ainsi que des voies d'accès pompier ;
- alerter et accompagner les services de dépannage sur le site en cas de problème, en liaison avec le représentant du pouvoir adjudicateur, en permanence (panne d'électricité, fuite d'eau…).

4.2.2 – Missions de gardiennage (manifestations/fermetures exceptionnelles) :

Effectuer les missions de gardiennage lors de manifestations ou de fermetures exceptionnelles :

Concernant les missions de contrôle de l'accès à l'hôtel consulaire et de fermeture de l'hôtel consulaire, le titulaire de l'accord-cadre devra être en mesure de mettre à disposition pour un temps supplémentaire un agent afin qu'il assure également ces services lorsqu'en raison d'évènements la CCI Amiens-Picardie ferme ses portes plus tardivement du fait d'une manifestation ou doit être fermée exceptionnellement au public.

A titre indicatif (non-contractuel), ces manifestations sont estimées au nombre approximatif de dix par an (assemblée générale, soirées…) et les fermetures exceptionnelles sont évaluées à 4 demi-journées par an (ex : 8h30 – 12h30 / 13h30 – 17h30).

Sécuriser et filtrer le stationnement à l'entrée du parking lors de manifestations exceptionnelles :

Lors de manifestations exceptionnelles, le titulaire devra mettre à disposition une ou plusieurs personnes afin de filtrer l'accès des véhicules à l'entrée du parking de l'hôtel consulaire et sécuriser le stationnement.

L'agent ou les agents devront vérifier s'il reste des places de stationnement, et si tel n'est pas le cas orienter les visiteurs vers un autre lieu de stationnement. Dans la majorité des cas, il s'agira de mettre à disposition deux personnes pour une durée minimale de 2h.

Etant précisé que le titulaire s'engage à pouvoir exécuter les prestations de type manifestation/évènementiel, dans les délais définis comme suit, selon le cas :

- prestations urgentes (mais non complexes – très occasionnelles) : le titulaire reçoit le bon de commande correspondant jusqu'à 24h avant la survenance de la prestation ;
- prestations hors urgence (habituel) : le titulaire reçoit le bon de commande correspondant au moins 7 jours calendaires avant la survenance de la prestation.

4.2.3 Interventions sur alarme

Sont à prévoir des interventions sur alarme de sécurité ou de sécurité incendie. Les interventions pourront intervenir sur chaque site référencé à l'article 3 du présent cahier des clauses techniques particulières.

L'agent sera muni des clefs et d'un code de mise hors et en service de l'alarme, il devra faire une ronde de l'ensemble des portes donnant accès au bâtiment, et vérifier les portails en faisant une ronde extérieure.

L'agent devra être opérationnel sur le site dans les délais les plus courts possible. Le titulaire s'est engagé dans son offre sur les délais d'intervention optimisés, entre le déclenchement de l'intervention et l'arrivée sur chaque site figurant à l'article 3. Les délais seront formalisés dans l'acte d'engagement, lors de l'attribution. Ces délais auront, dès lors, valeur contractuelle. Etant précisé que le délai maximum est fixé à 60 minutes à compter du déclenchement de la mission (se prouvant par tout moyen).

Il rédigera sur la main courante un rapport détaillé précisant à minima :

- Nom de l'intervenant
- Heure de prise en compte de demande d'intervention
- Heure d'arrivée sur site
- Détail concernant la levée de doute (zone concernée par le déclenchement…….) observations et constatations.
- Les actions entreprises
- Heure de départ du site

Le prestataire se devra obligatoirement de remonter l'information via la main courante qui sera envoyée par courriel au représentant du pouvoir adjudicateur, dans le délai maximum de 12h après l'intervention.

L'agent devra impérativement remettre sous alarme totale le site.

Le titulaire de l'accord-cadre sera mis en relation avec le prestataire de télésurveillance à la suite de la notification de l'accord-cadre.

ARTICLE 5. ORGANISATION DES PRESTATIONS (POUR L'ENSEMBLE DES SITES)

5.1 Consignes générales

Le titulaire se devra de prendre connaissance lors de ces interventions des consignes données par le pouvoir adjudicateur et de les respecter.

Les horaires précisés dans le présent CCTP, le mémoire technique ou spécifiquement mentionnés dans le bon de commande devront être scrupuleusement respectés par le titulaire.

Lors des prestations, l'agent devra être présent dix minutes, au moins, avant l'heure de sa prise de service, afin que la transmission des consignes puisse se faire et que le service puisse démarrer à l'heure précise.

Le titulaire rédigera annuellement un plan de prévention. Ce plan sera signé conjointement entre la société et la CCI Amiens Picardie avant le démarrage des prestations et à date anniversaire de prise d'effet de l'accord-cadre en cas de renouvellement. Ce plan devra être strictement respecté.

Le titulaire sera tenu de notifier immédiatement au pouvoir adjudicateur toutes anomalies ou modifications importantes du fonctionnement de l'entreprise survenant au cours de l'exécution des prestations de l'accord-cadre.

5.2 Compétences et qualifications requises

Le personnel mis en place doit posséder les formations et les qualifications suivantes en fonction de la mission :

- Titre à Finalité Professionnelle d'Agent de Prévention et de Sécurité (TFP APS) ou équivalent
- Titre à Finalité Professionnelle d'Agent Cynophile de sécurité (TFP ASC)
- SSIAP1
- SSIAP2
- Sauveteur Secouriste du travail ou A.F.P.S.
- Être titulaire de l'habilitation électrique H0B0
- Disposer d'une carte professionnelle

Les mises à niveaux réglementaires sont à la charge du prestataire ainsi que le recrutement et la formation du personnel.

Compétences et qualifications requises :

Conformément à l'accord du 26 septembre 2016 relatif aux qualifications professionnelles :

AGENT DE SURVEILLANCE (ADS)

Compétences et qualifications requises :

- Titulaire du Titre à Finalité Professionnelle d'Agent de Prévention et de Sécurité (TFP APS) ou des équivalences prévues par la règlementation, et attestation de recyclage. Cette qualification doit être délivrée par un organisme agréé conformément à la réglementation sur les établissements recevant du public ;
- Carte professionnelle ;
- Habilitations H0B0, SST ;
- Connaissance de la législation et de la règlementation en vigueur ;
- Faculté d'analyse synthétique des informations reçues ;
- Traitement des actions à entreprendre notamment à travers la gestion des priorités ;
- Rapidité d'exécution ;
- Accueil et contrôle d'accès ;
- Surveillance générale d'un site ;
- Effectuer des rondes de surveillance ;
- Intervenir pour effectuer une levée de doute ;
- Détecter l'origine d'une alarme ;
- Filtrer l'accès et le passage aux appareils de contrôle ;
- Préserver le confort des personnes contrôlées ;
- Interpréter les informations données par les appareils de contrôle ;
- Réaliser le contrôle de concordance entre l'objet et son convoyeur ;
- Sécurité technique et incendie ;
- Secours et assistance aux personnes ;
- Protection et alerte en cas d'accident ou d'évènement exceptionnel (Prévenir les services compétents en cas de trouble, accident) ;
- Optimisation de la communication.

AGENT CYNOPHILE DE SECURITE :

Compétences et qualifications requises :

- Titulaire du Titre à Finalité Professionnelle d'Agent Cynophile de sécurité (TFP ASC) ou des équivalences prévues par la règlementation, et attestation de recyclage. Cette qualification doit être délivrée par un organisme agréé conformément à la réglementation sur les établissements recevant du public ;
- Carte professionnelle ;
- Habilitations H0B0, SST ;
- Attestation d'assurance du chien, certificat de tatouage du chien et de mise à jour des vaccins ;
- Connaissance de la législation et de la règlementation en vigueur ;
- Rapidité d'exécution ;
- Faculté d'analyse synthétique des informations reçues ;
- Traitement des actions à entreprendre notamment à travers la gestion des priorités ;
- Ronde de surveillance avec son chien sur site ;
- Contrôle et surveillance avec son chien d'un site et d'équipement ;
- Intervention sur alarme avec son chien pour effectuer une levée de doute ;
- Prévenir ou faire prévenir les services compétents et/ou les personnes désignées pour faire cesser le trouble concerné ;
- Détecter à l'intérieur d'un site ou d'un périmètre clairement déterminé la présence d'une personne, d'objets, de produits pouvant porter un préjudice à la sécurité des biens et des personnes.
- Optimisation de la communication.

AGENT DES SERVICES DE SECURITE INCENDIE (SSIAP 1) :

Compétences et qualifications requises :

- Etre titulaire du SSIAP 1 ou des équivalences prévues par la règlementation, et attestation de recyclage. Cette qualification doit être délivrée par un organisme agréé conformément à la réglementation sur les établissements recevant du public ;
- Carte professionnelle ;
- Faculté d'analyse synthétique des informations reçues ;
- Traitement des actions à entreprendre notamment à travers la gestion des priorités ;
- Rapidité d'exécution ;
- Optimisation de la communication ;
- La prévention des incendies ;
- L'intervention précoce face aux incendies ;
- Les vérifications élémentaires des installations et équipements de sécurité incendie ;
- L'application des consignes de sécurité ;
- La lecture et manipulation des tableaux de signalisation ;
- Les rondes de sécurité et surveillance des travaux ;
- La surveillance du PC ;
- L'appel et réception des services publics de secours ;
- Le secours à victimes ;
- L'assistance à personnes ;
- La mise en œuvre des moyens de secours et de mise en sécurité.

CHEF D'EQUIPE DES SERVICES DE SECURITE INCENDIE (SSIAP 2) :

Compétences et qualifications requises :

- Etre titulaire du SSIAP 2 ou des équivalences prévues par la règlementation, et attestation de recyclage. Cette qualification doit être délivrée par un organisme agréé conformément à la réglementation sur les établissements recevant du public ;
- Carte professionnelle ;
- Faculté d'analyse synthétique des informations reçues ;
- Traitement des actions à entreprendre notamment à travers la gestion des priorités ;
- Rapidité d'exécution ;
- Optimisation de la communication ;
- L'hygiène et Sécurité du travail dans ses aspects de sécurité incendie ;
- Le management de l'équipe de sécurité ;
- Le compte rendu aux autorités hiérarchiques ;
- L'application des consignes de sécurité ;
- Prévision technique encadrée par des règlements de sécurité (La lecture et manipulation des tableaux de signalisation notamment) ;
- Les rondes complémentaires de sécurité ;
- Le chef du PCS en situation de crise ;
- La vérification élémentaire des installations de sécurité ;
- La gestion des incidents ascenseurs ;
- L'assistance à personnes au sein de l'établissement où il exerce.

5.3 Effectifs et organisation du personnel

5.3.1 Consignes générales

Le personnel sur site reste en toutes circonstances sous le contrôle administratif et hiérarchique du titulaire qui en assure la gestion administrative, comptable et sociale.

En aucun cas, le pouvoir adjudicateur ne peut avoir une quelconque autorité sur le personnel assurant la prestation.

Le titulaire devra fournir la liste du personnel affecté aux prestations et prévenir de chaque changement.

En tout état de cause, la continuité d'exploitation doit être assurée. Tout agent intervenant pour la 1er fois sur l'un des sites du pouvoir adjudicateur devra avoir fait l'objet d'une accréditation préalable du représentant du pouvoir adjudicateur et cela 48 heures au moins avant son intervention.

Le titulaire désigne obligatoirement un responsable de l'encadrement (chef de site) et de la discipline du personnel qui, en tant que chef de site, devra s'assurer de :

- la présence des personnels sur le site ;
- la distribution des tâches, de la surveillance du personnel et du respect de la législation en vigueur
- la bonne exécution des prestations et de l'application des clauses du présent CCTP
- l'application des consignes données par le pouvoir adjudicateur ou par le titulaire ;
- la sécurité du personnel du titulaire ;
- proposer au pouvoir adjudicateur toute action pouvant améliorer la sécurité des personnes et des biens.

Le chef de site doit rédiger et transmettre au personnel concerné les consignes données par le pouvoir adjudicateur et s'assurer de leur mise en oeuvre notamment en ce qui concerne les consignes d'évacuation des bâtiments en cas d'incendie.

Au commencement du présent accord-cadre, le titulaire présentera un organigramme nominatif de l'équipe (intégrant l'encadrement) dédiée au présent lot. Dès qu'un changement interviendra dans la composition de l'équipe, l'organigramme devra être remis à jour et transmis dans les plus brefs délais au représentant du pouvoir adjudicateur concerné.

Pour la bonne exécution du contrat, les moyens humains mis à disposition par le titulaire doivent présenter une certaine garantie de stabilité et ne pas faire l'objet d'une rotation excessive des agents.

5.3.2 Absence des agents

Le titulaire de la consultation s'engage à fournir un agent de remplacement en cas d'absence de l'un de ses agents.

En cas d'absence de son personnel, le titulaire devra détacher, sans supplément de prix, un personnel de remplacement, préalablement formé aux conditions d'exploitation, dans un délai de 60 minutes maximum, ou délai optimisé dans le mémoire technique du candidat sauf cas de force majeure.

5.3.3 Remplacement des agents

L'agent de remplacement, devra avoir des qualifications équivalentes à celles de l'agent titulaire, sa formation sur le site devra être assurée préalablement par le titulaire de l'accord-cadre. Elle sera renouvelée régulièrement afin de conserver un degré d'efficacité optimal.

5.4 Moyens matériels mis à disposition par le titulaire

La société fournira à son personnel :

- ✓ Le port du badge d'identification est obligatoire.
- ✓ Chaque agent devra obligatoirement porter sur lui sa carte professionnelle
- ✓ Chaque agent sur site se devra d'avoir une maitrise écrite et orale de la langue française
- ✓ Les photocopies des documents attestant les qualifications / habilitations / diplômes et attestation de recyclage de chaque agent seront présentées sur simple demande. Les photocopies présentées se devront d'être parfaitement lisibles (contenue et photo de l'agent)

Sur site, l'agent sera équipé a minima (selon la nature de la prestation) :

- ✓ D'une lampe torche
- ✓ Appareil portable de communication
- ✓ Pour les prestations de type manifestation : Moyens de communication de type talkies/walkies (y compris oreillettes afin d'assurer une bonne communication en milieu bruyant).
- ✓ En cas de besoin un détecteur à métaux portatif
- ✓ P. T. I. (Protection du Travailleur Isolé), dont le prestataire retenu assurera la fourniture, maintenance et endossera la responsabilité

Le pouvoir adjudicateur ne pourra être tenu pour responsable de la perte, du vol, de la détérioration ou de la destruction de tous les matériels et effets appartenant au prestataire ou à ses agents.

Les moyens techniques nécessaires à l'exécution des missions de gardiennage seront décrits par le titulaire dans sa proposition et fournis à chacun des agents.

Le prestataire s'engagera à faire bon usage du matériel mis à sa disposition par le pouvoir adjudicateur dans le cadre de ses missions. En cas de détérioration causée par un usage inapproprié, le remplacement de ce matériel se fera aux frais du prestataire.

Il appartiendra au prestataire de signaler immédiatement au responsable du site ou à son représentant toute défectuosité du matériel éventuellement mis à sa disposition (système de sécurité incendie, unité d'aide à l'exploitation du SSI, équipements téléphonique, etc.).

Si le représentant du pouvoir adjudicateur le demande, un panneau sera installé à l'entrée du site, signalant « Site gardienné ».

5.5 Moyens organisationnels

5.5.1 Planning

Le pouvoir adjudicateur préviendra dès qu'il a la connaissance d'une prestation de type manifestation/évènementiel, dans les délais fixés à l'article 4.2.2 du présent CCTP.

En cas de besoin non prévu initialement par le pouvoir adjudicateur dans les plannings communiqués, il est attendu du titulaire une capacité de réactivité afin de répondre à la demande du pouvoir adjudicateur.

5.5.2 Main courante électronique

La main courante sera obligatoirement électronique et sera fournie par le prestataire.

Elle devra être l'image exhaustive des évènements survenus durant la prestation.

Tout événement ou incident lié au site devra y être consigné au moment des faits. Pour chaque événement pris en compte, la main courante devra transcrire les circonstances de cet événement, les actions menées par l'agent de sécurité ainsi que les suites données à ces actions.

La traçabilité et la conservation des informations de cette main courante devront être garanties. La main courante devra être claire, lisible et correctement rédigée. Les informations erronées devront être rayées mais demeurer lisibles.

La main courante électronique doit permettre de consulter les bons de ronde et les bons d'intervention en cas de levée de doute, les deux doivent être distingués sans ambiguïté.

Chaque entrée sur la main courante sera datée et attribuée sans équivoque à l'agent de sécurité ayant saisi ou modifié l'information. Des synthèses de cette main courante devra être automatiquement envoyée au représentant du pouvoir adjudicateur (dont les coordonnées seront transmises au titulaire suite à la notification de l'accord-cadre) en fonction des consignes données et à la fin de chaque prestation.

La totalité des informations saisies sur cette main courante restera la propriété du pouvoir adjudicateur.

Le prestataire prendra toutes les dispositions nécessaires pour garantir la confidentialité, la disponibilité et l'intégrité de toutes ces informations. Sauf accord préalable du pouvoir adjudicateur, ces informations ne quitteront pas le site.

5.5.3 Gestion des droits d'accès

Les badges, clés et droits d'accès aux équipements (armoire à clés électronique, centrale anti-intrusion…) seront à disposition des agents du titulaire pour l'accomplissement strict de leurs missions.

Le titulaire est responsable de la gestion, de la conservation et de la disponibilité des moyens d'accès (clés, badges, codes ou tout autre dispositif) qui lui sont confiés pour l'exécution des prestations.

Il met en œuvre une organisation garantissant qu'à tout moment, notamment en cas de levée de doute, tout agent mandaté pour intervenir sur un site dispose effectivement des moyens nécessaires pour accéder aux locaux dans les délais contractuels.

En aucun cas l'organisation mise en place par le titulaire, notamment les modalités de conservation ou de répartition des moyens d'accès entre ses agents, ne peut avoir pour effet d'empêcher, de retarder ou de compromettre l'accès au bâtiment ou la bonne exécution des prestations.

Tout manquement à cette obligation est imputable au titulaire et est susceptible de donner lieu à l'application des pénalités prévues au marché, sans préjudice des autres mesures prévues au contrat.

L'agent en poste, en fonction des consignes, prêtera des clés, badges aux personnels ou aux intervenants extérieurs et s'assurera de leur restitution.

Ces mouvements de clés et badges seront transcrits sur la main courante. Aucune clé ou badge ainsi prêté ne devra quitter l'enceinte de l'établissement. En cas de non-retour de clé ou de badge ainsi prêté, pour raison d'oubli, de perte ou de vol, l'agent en poste devra le notifier spécifiquement sur la main courante.

En cas de perte ou de vol des clés et des badges fournis par le pouvoir adjudicateur au titulaire, celui-ci en avisera aussitôt le représentant du pouvoir adjudicateur en fonction des consignes données.

Celles-ci seront alors remplacées et feront l'objet d'une facturation au titulaire au tarif en vigueur.

Le pouvoir adjudicateur ne pourra être tenue pour responsable de la perte, du vol, de la détérioration ou de la destruction de tous les matériels et effets appartenant au prestataire ou à ses agents.

5.5.4 Contrôle des prestations

Le titulaire devra assurer périodiquement le contrôle des prestations effectuées par ses agents (visites, mises en situation, contrôle des connaissances…).

Le pouvoir adjudicateur se réserve le droit de faire des contrôles imprévus également.

Le pouvoir adjudicateur aura la possibilité, chaque fois qu'il le jugera nécessaire, de vérifier le travail des agents par l'intermédiaire du responsable de site désigné par le titulaire et notamment :

- la qualification du personnel ;
- la bonne connaissance des consignes d'application ;
- la présence et la bonne utilisation du matériel fourni par le titulaire ;
- la présence effective et la bonne tenue du personnel ;
- la bonne tenue des documents et des registres d'évènements ;
- la vigilance des agents ;
- le parcours des rondes, lieux et temps.

Le pouvoir adjudicateur sera susceptible de réaliser des mises en situation pour évaluer la réactivité des agents en situation dégradée (alerte incendie par exemple) en collaboration avec le responsable de site désigné par le titulaire.

Chaque visite ou contrôle effectué de manière aléatoire par le titulaire devra être signalé sur le registre des évènements. En cas de non-conformité détectée lors d'un contrôle, le titulaire en sera informé.

Le pouvoir adjudicateur se réservera également le droit de demander au titulaire le remplacement de tout membre de son personnel ayant manifestement manqué gravement aux consignes du pouvoir adjudicateur.

5.5.5 Réunions de suivi

Des réunions de suivi des prestations de gardiennage, surveillance, sécurité incendie seront organisées à la demande du pouvoir adjudicateur durant l'accord-cadre.

Ces réunions auront pour objectif d'assurer un lien régulier entre le titulaire et le pouvoir adjudicateur.
A ces occasions, les thèmes suivants seront abordés :

- satisfaction ;
- qualité et conformité des prestations ;

• évolution des consignes, voire les moyens de sécurité en fonction des besoins ;
• proposition d'amélioration.

En cas de manquement, des actions correctives seront proposées et validées par écrit par les deux parties.

Le pouvoir adjudicateur aura la possibilité de faire le point avec le titulaire chaque fois qu'il le jugera nécessaire.

5.5.6 Documents de suivi

Pour assurer le suivi des prestations, le titulaire fournira et renseignera les documents suivants :

• la main courante qui permet un reporting de l'activité quotidienne des agents ;
• le rapport d'intervention dans le cadre des rondes ;
• le rapport d'intervention à l'issue de la prestation d'intervention sur alarme à remettre immédiatement (à remettre dans les 12 heures maximum après l'intervention)
• les comptes rendus de mise en situation réelle ;
• les comptes rendus de visites à mentionner dans le reporting d'activité mensuel.

5.5.7 Reporting d'activité

Chaque mois, le titulaire devra transmettre le bilan des prestations réalisées. Ce reporting sera présenté sous forme de tableau au format électronique et comportera les rubriques renseignées suivantes :

• le nombre de visites réalisées par le chef de site ainsi que les remarques formulées ;
• le nombre de rondes réalisées (avec les anomalies relevées et les mesures prises) ;
• le nombre de contrôles effectués ;
• le bilan des contrôles spécifiques (BAES, extincteurs…) ;
• le nombre de tests réalisés (PTI, contrôleur de rondes, transmissions d'alarme…) ;
• le nombre de signalisations transmises au pouvoir adjudicateur ventilées par domaine (sécurité, comportement …) ;
• les propositions et suggestions visant à améliorer la sécurité des personnes et des biens ;
• le nombre et la nature des formations suivies par les agents.

5.5.8 Comportement des agents

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 …).

La tenue 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 intervenant physiquement sur le site ne sera admis s'il n'est pas revêtu de sa tenue de travail professionnelle.

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

Il importe que les agents mandatés aient, dans tous les cas, une présentation correcte et un comportement irréprochable vis à vis des tiers. Ils doivent se présenter à leur poste, vêtus de la tenue de travail fournie par le titulaire de l'accord-cadre. Pendant leur mission, ils doivent faire preuve de courtoisie, de calme et de fermeté si les circonstances l'exigent.

Ils sont tenus à la discrétion sur le travail qui leur est confié. Toute attitude de laisser aller, d'agressivité, toute tenue incomplète ou négligée seront considérées comme une mauvaise exécution de la mission et entraîneront, dès constatation par le pouvoir adjudicateur, des pénalités.

Il est rappelé qu'il est strictement interdit au personnel du titulaire sur les lieux de gardiennage, surveillance et/ou de prestations de sécurité incendie de :

• porter une arme ou d'être en possession de générateurs aérosols incapacitants ou lacrymogènes ;
• bloquer l'ouverture des portes des ascenseurs, les portes coupe-feu, les minuteries de l'éclairage, etc… ;
• manger hors des pauses ;
• utiliser les ascenseurs lors des rondes ;
• consommer de l'alcool ou toutes autres substances illicites ;
• autoriser l'accès du bâtiment à des personnes étrangères au service.

Le pouvoir adjudicateur peut refuser tout personnel intervenant dont elle jugerait la qualification ou les comportements inadéquats et faire procéder à leur remplacement.

ARTICLE 6. DEMARRAGE DES PRESTATIONS

A compter de la notification de l'accord-cadre au titulaire, une visite obligatoire de l'Hôtel consulaire d'Amiens, d'une durée de deux (2) heure, est prévue avec le titulaire du contrat.

Cette dernière aura notamment pour but de valider les spécificités de la prestation et du site. Le titulaire transmettra à cette occasion l'organigramme visé à l'article 5.3.1 du présent CCTP.