CAHIER DES CLAUSES TECHNIQUES PARTICULIÈRES

ACCORD-CADRE DE FOURNITURES COURANTES ET DE SERVICES

REFERENCE 26OCC04GR

Prestations de gardiennage et de télésurveillance pour le compte de la CCI Gard et entités rattachées, relance LOT 1

Référence : 26OC04GR

I OBJET DE LA CONSULTATION

Les stipulations du présent cahier des clauses et conditions particulières (C.C.T.P.) concernent des prestations de gardiennage et de surveillance des sites de la CCI Gard et de ses entités rattachées.

1.2 Présentation du projet

La CCI du GARD, la SCI CCI 30 et la SCI Campus CCI gèrent plusieurs locaux administratifs et d'enseignement et procèdent à la mise en concurrence pour les prestations de gardiennage.

L'exécution des prestations s'effectue pour les sites et entités suivantes :

- **CCI Gard :**
  - **Télésurveillance et intervention ainsi que surveillance interne sur alarme** des bâtiments suivants :
    - Lycée Nîmes CCI Gard, 1 Ter avenue Général Leclerc 30000 Nîmes
    - Espace métrologie – Site Bélénos - Parc G. Besse 190 rue Georges Besse 30900 NIMES
    - Km Delta (pompe de relevage et balisage des accès) : ce bâtiment aurait vocation à être supprimé à compter du premier semestre 2027 selon les conditions définies dans le CCAP.
  - **Gardiennage exceptionnel consécutif à une alarme,** lorsque la sécurisation des locaux ne peut être assurée à l'issue de l'intervention et nécessite, au-delà de la phase de surveillance interne sur alarme, le maintien d'une présence humaine sur site.
  - **Gardiennage** : régulier auprès de ses sites administratifs ou programmé lié aux manifestations organisées par la CCI dans les sites cités ci-dessus, dans la Maison des Entreprises ainsi que dans tout autre site dans lequel elle organise des manifestations pour son compte hormis celles déjà couvertes par d'autres marchés publics (Parc des expositions, Salon MIAM…).
- **SCI CCI 30 :**
  - **Télésurveillance et intervention ainsi que surveillance interne sur alarme** du bâtiment A de la Maison des Entreprises, 111 Chemin de la Tour de l'Evêque – 30032 NIMES.
  - **Gardiennage exceptionnel consécutif à une alarme,** lorsque la sécurisation des locaux ne peut être assurée à l'issue de l'intervention et nécessite, au-delà de la phase de surveillance interne sur alarme, le maintien d'une présence humaine sur site.
- **SCI CAMPUS CCI :**
  - **Télésurveillance et intervention ainsi que surveillance interne sur alarme** du bâtiment B de la Maison des Entreprises, 111 Chemin de la Tour de l'Evêque – 30032 NIMES.
  - **Gardiennage exceptionnel consécutif à une alarme,** lorsque la sécurisation des locaux ne peut être assurée à l'issue de l'intervention et nécessite, au-delà de la phase de surveillance interne sur alarme, le maintien d'une présence humaine sur site.

Surfaces de bâtiments concernés :

Bâtiments	Adresse	Surface	Affectation
Maison des Entreprises Bâtiments A et B	111 Chemin de la Tour de l'Evêque	6 321 m²	Bureaux administratifs et parking véhicules
Espace Métrologie Site BELENOS	Parc G. Besse 190 rue Georges Besse 30900 NIMES	585m²	Local stockage & archives
LYCÉE PRIVE	1 Ter avenue du Général Leclerc 30000 NIMES	6 517 m²	Établissement d'enseignement

1.2.1 Intervention après alarme et surveillance

Pour l'exécution de sa prestation, le titulaire est destinataire des clés d'accès et de circulation à l'intérieur des sites dont il assure la gestion sécurisée. Cette prestation spécifique doit faire l'objet d'une cotation séparée dans la composition des prix de l'offre.

1.2.1.1 Cadre technique général

Les alarmes sont générées par des centrales anti-intrusions pour chacun des sites, plus des alarmes techniques pouvant mettre en jeu la sureté des bâtiments.

De plus, il faut compter avec des procédures spécifiques :

- **procédure ascenseur « personne bloquée » pour la SCI CCI30, SCI CCI Campus, la CCI Gard et le lycée CCI ;**

Les alarmes sont réceptionnées et traitées par le centre de télésurveillance du titulaire du présent marché. Celui-ci déclenche, lorsque la situation le nécessite, l'intervention d'un agent chargé d'effectuer la levée de doute sur le site concerné.

Lorsque la levée de doute révèle que les locaux ne peuvent être remis en sécurité par des moyens matériels ou techniques, le titulaire met en œuvre, si nécessaire, une prestation de gardiennage dans les conditions prévues à l'article 1.2.2 ci-après.

Le titulaire dispose d'un centre de veille chargé :

- de la centralisation des informations ;
- de la relation avec l'Acheteur pendant l'intervention ;
- de l'information au centre de réception des alarmes sur la situation de la centrale d'alarme du site à la fin de chaque intervention et le cas échéant en cours d'intervention.

Les commandes d'intervention hors alarme émanant de l'Acheteur pour la fermeture et mise en sécurité des sites lorsque les activités débordent des périodes d'ouverture au public sont de même nature que l'intervention sur alarme et ne font pas l'objet d'une nomenclature tarifaire nouvelle.

1.2.1.2 Organisation de la prestation, levée de doute

A la transmission de l'alarme, le titulaire dépêche sur les lieux un contrôleur (maître-chien si la sécurité de l'intervention sur le site concerné le nécessite) qui aura pour mission :

- de vérifier l'absence d'intrusion par le contrôle de l'ensemble des zones sous surveillance du site concerné ;

- d'informer son centre de veille en cas d'intrusion par effraction et d'assurer, lorsque la sécurisation immédiate des lieux le nécessite, une présence physique sur le site dans l'attente de sa remise en sécurité ou, le cas échéant, de la mise en place d'une prestation de gardiennage. Cette présence, assurée par l'agent chargé de la levée de doute au-delà de la durée standard de l'intervention, est dénommée « surveillance interne sur alarme » et fait l'objet d'une cotation tarifaire séparée ;

- d'organiser, lorsque la situation nécessite une présence prolongée sur le site et que celui-ci ne peut être sécurisé par des moyens matériels ou techniques, le relais par un ou plusieurs agents dans le cadre de la prestation de gardiennage prévue à l'article 1.2.2 ;

- d'assurer, si nécessaire, la fermeture des lieux et la remise en fonction totale ou partielle de la centrale d'alarme à son départ.

Les dépassements de la durée standard de l'intervention pour la sécurisation des lieux par la présence physique de l'agent du titulaire font l'objet de coûts supplémentaires décomptés et facturés par demi-heures entières et dénommés surveillance interne sur alarme dans les bordereaux de prix.

La surveillance interne sur alarme correspond au maintien temporaire sur place de l'agent ayant procédé à la levée de doute, au-delà de la durée standard de l'intervention, dans l'attente de la remise en sécurité des lieux ou de la mise en place d'une solution adaptée.

Lorsque l'impossibilité de sécuriser les lieux nécessite le maintien d'une présence humaine au-delà de cette phase transitoire, une prestation de gardiennage est mise en place. Le passage de la surveillance interne sur alarme à la prestation de gardiennage intervient uniquement lorsque la situation le requiert. Le titulaire doit être en mesure d'assurer, sans interruption, la continuité de la présence humaine sur le site jusqu'à la prise en charge de la prestation au titre du gardiennage.

L'ensemble de chaque intervention fait l'objet d'un rapport d'évènement dont un exemplaire est par courrier (original) et par mail à l'Acheteur à l'issue de chaque période journalière de surveillance et qui comporte au moins les rubriques suivantes :

- date du rapport
- et pour chaque évènement :
    - date et heure (notée de 0 à 24 heures et de 0 à 59 minutes) de réception de l'alerte
    - heure d'arrivée sur le site, nom et qualité du contrôleur, signature et nature de l'intervention
    - chronologie des faits constatés et des actions entreprises
    - heure de fin d'intervention.

1.2.2 Gardiennage

1.2.2.1 Cadre technique général

Le gardiennage consiste à assurer une surveillance des sites comprenant tout ou partie des locaux dans les cas suivants :

- Pour le compte de la CCI Gard :
    - Lors d'activités régulières programmées pendant ou en dehors des heures d'ouverture administrative du site concerné ;
    - Lors de manifestations pendant ou en dehors des heures d'ouverture administrative du site concerné ;
    - à titre exceptionnel pour les bâtiments hors MDE, à la suite du déclenchement d'une alarme et de l'intervention du titulaire, lorsque la levée de doute fait apparaître que la sécurisation de certains accès ou des locaux ne peut être assurée par des moyens matériels ou techniques.

- Pour le compte de la SCI CCI 30 et de la SCI Campus CCI, à titre exceptionnel, à la suite du déclenchement d'une alarme et de l'intervention du titulaire, lorsque la levée de doute fait apparaître que la sécurisation de certains accès ou des locaux ne peut être assurée par des moyens matériels ou techniques.

L'intervention du titulaire est commandée par l'Acheteur pour les activités régulières et les manifestations exceptionnelles. La fin de la prestation, lorsqu'elle intervient en dehors des heures d'ouverture au public, est marquée par la fermeture du site par l'agent. Il assure également la gestion de la mise hors service et de la remise en service du système d'alarme rendue nécessaire par la manifestation.

L'intervention est engagée par le titulaire pour les évènements imprévus tels que définis ci-dessus dès que la situation le nécessite.

L'Acheteur se réserve la faculté de demander au prestataire de procéder à des prestations de sureté plus poussée nécessitant une mise en place de filtre public permettant de réaliser des fouilles avec équipement de détection de métaux, et un comptage du nombre de personnes.

La société veillera à la régularité des agents affectés sur les sites notamment pour favoriser la bonne connaissance du fonctionnement des bâtiments.

1.2.2.2 Organisation de la prestation

Pour les commandes de l'Acheteur concernant les activités régulières et les manifestations exceptionnelles telles que définies au paragraphe 1.2.2.1 précédent, le titulaire planifie l'intervention de ses agents de sécurité et en confirme la prise en compte par tout moyen permettant sa traçabilité.

Le rapport d'exécution de la prestation est consigné sur chaque site dans une main courante mise en place par le titulaire et qui comprend au moins :

- la date du rapport ;
- la date et l'heure (notée de 0 à 24 heures et de 0 à 59 minutes) de la prise de poste ;
- chronologie des difficultés rencontrées et leur traitement éventuel ;
- les nom et prénom de l'agent signataire ;
- le nombre d'agents ayant assuré la mission, et le nom et prénom si agent supplémentaire non prévue initialement ;
- la date et l'heure (notée de 0 à 24 heures et de 0 à 59 minutes) de la fin de la mission

Pour les prestations concernant les évènements imprévus tels que définis au paragraphe 1.2.2.1 précédent, le rapport d'exécution est établi par le titulaire et un exemplaire est adressé par mail au représentant désigné de l'Acheteur à la première heure de sa plus proche ouverture administrative.

- Ce rapport comprend au moins :
- la date et l'heure (notée de 0 à 24 heures et de 0 à 59 minutes) de la décision d'exécuter un gardiennage ;
- les nom et prénom de l'agent signataire ;
- le nombre d'agents du titulaire affecté à la mission et le nom et prénom si agent supplémentaire non prévue initialement ;
- l'heure (notée de 0 à 24 heures et de 0 à 59 minutes) d'arrivée sur le site pour la prise de poste ;
- l'heure (notée de 0 à 24 heures et de 0 à 59 minutes) de départ du site à la fin de la mission.

1.3 TEXTES REGLEMENTAIRES

Les prestations devront être conformes à tous les textes réglementaires en vigueur au moment de la passation et de la réalisation de la commande, aussi bien pour ce qui concerne l'administration de l'entreprise titulaire du marché que pour ce qui touche aux habilitations, qualifications et autorisations d'exercer de son personnel. Les prix unitaires remis par l'entreprise s'entendront conformes à tous les textes réglementaires publiés au jour de la remise des offres.

1.4 QUALIFICATION

Pour autant que nécessaire, les titulaires organisent sous le contrôle de l'Acheteur la formation initiale et continue de ses personnels devant opérer au sein des sites et qui sont concernés par la manipulation des centrales d'alarme anti-intrusion et climatique.

1.5 GARANTIE TECHNIQUE

Le titulaire s'engage à maintenir le service selon ses obligations et dans les conditions définies au présent CCTP.

Dans tous les cas d'interruption des prestations, le titulaire devra fournir, sous huitaine après l'incident, un rapport circonstancié précisant les causes de l'interruption, les modalités de rétablissement et les dispositions retenues pour éviter le renouvellement de tout incident du même type.

1.6 CONFIDENTIALITE

Le Titulaire s'engage à observer une stricte confidentialité concernant tout document et toute information en provenance des sites sur lesquels il est amené à intervenir, qu'elle qu'en soit la nature (commerciale, technique, organisationnelle, fonctionnelle etc.) et ce tant à l'égard des tiers et/ou sous -traitants éventuels, qu'à l'égard des membres de son personnel non appelé à les utiliser ou à en avoir connaissance.

Aucune information et aucun fait venant fortuitement à la connaissance des personnels de l'Entreprise ne pourront être communiqués à l'extérieur.

La recherche d'information ou le déclenchement de tout événement dans le domaine de compétence et d'activité des sites raccordés aux services du titulaire sont strictement prohibés.

Toute révélation ou divulgation non autorisée pourra donner lieu à dommages-intérêts à charge de la partie l'ayant commise, dont le montant sera défini par le plaignant en fonction du préjudice.

Les clauses de ce document et ses annexes sont réputées confidentielles au sens du premier paragraphe de cet article. A ce titre, elles ne peuvent pas être publiées ni communiquées à des tiers non autorisés à les recevoir.

Il sera appliqué une stricte interdiction d'utilisation des moyens de télécommunication, reproductions, copies de fichiers, téléchargement, etc. sauf autorisation expresse sollicitée auprès du représentant de l'Acheteur.

1.7 DELAIS ET DUREES D'INTERVENTION

La veille téléphonique pour la réception des alertes est permanente et continue.

À réception et traitement du déclenchement de l'alarme par le centre de télésurveillance du titulaire, un agent est dépêché sans délai pour effectuer le contrôle du site concerné. Le délai entre la réception de l'alerte et l'arrivée du contrôleur de doit pas excéder 30 minutes pour les sites implantés à Nîmes

La durée minimale de l'intervention sur les lieux pour la levée de doute est fonction de la nature du site et de sa taille.

ARTICLE 2- CONTROLE DES PRESTATIONS ET TENUE DES AGENTS

Le titulaire devra fournir la liste du personnel et prévenir de chaque changement.
Le titulaire sera tenu de notifier immédiatement à l'Acheteur toutes anomalies ou modifications importantes du fonctionnement de l'entreprise survenant au cours d'exécution des prestations du marché.
L'Acheteur aura la possibilité, chaque fois qu'elle le jugera nécessaire, de vérifier le travail des agents en accord aux modalités de vérifications et contrôles établis à l'article 12 du CCAP.

Tenue 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 sera en fonction de la prestation demandée : tenue SSIAP, et pour l'agent de sécurité : costume sombre, chemise blanche, et cravate.
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.

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 du marché, rasés de près, une coupe de cheveux propre, sans piercing ou tatouages apparents.

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, tout tenue incomplète ou négligée seront considérées comme une mauvaise exécution de la mission et entraîneront, dès constatation par le référent désigné par la CCI, les pénalités prévus dans le CCAP.
Il est rappelé que le port d'armes ainsi que la possession de générateurs aérosols incapacitants ou lacrymogènes sont strictement interdits.
Les boissons alcoolisées et les substances illicites sont interdites sur les lieux de gardiennage. Il est par ailleurs interdit d'y fumer.
Il en sera de même pour les prestations ponctuelles.