PRÉFÈTE
DE LA RÉGION
NOUVELLE-AQUITAINE

Liberté
Égalité
Fraternité

PFRA Plateforme Régionale des Achats de l'État NOUVELLE-AQUITAINE

Prestations de service de sécurité humaine, sécurité incendie, télésurveillance et télé-vidéosurveillance au profit des services et établissements publics de l'État situés en Nouvelle-Aquitaine.

CAHIER DES CLAUSES TECHNIQUES PARTICULIÈRES

Numéro de consultation : 2026-PFRANA-18

Procédure de passation : procédure adaptée (cf article R2123-1 code de la commande publique)

RELATIONS FOURNISSEURS & ACHATS RESPONSABLES LABEL ISO 20400:2017

Table des matières

ARTICLE 1 - OBJET 5
1.1. Objet du marché 5
1.2. Périmètre de l'accord-cadre 5
1.3 .Documentation de référence 6
1.4 Documents spécifiques 7
ARTICLE 2 - MODALITÉS D'EXÉCUTION DES PRESTATIONS DE SURVEILLANCE HUMAINE 7
2.1. Prestations forfaitaires (Socle permanent via Marchés Subséquents) 7
2.2. Prestations complémentaires et ponctuelles hors forfait (via bons de commande en cascade) 7
2.3 Phase de préparation des prestations forfaitaires 8
ARTICLE 3 - DÉTAIL DES PRESTATIONS DE SURVEILLANCE HUMAINE (lots n°1 à 7) 10
3.1 Gestion des flux des entrées et sorties 10
3.1.1 Gestion des personnes physiques 10
3.1.2 Gestion des véhicules 12
3.1.3 Contrôle des livraisons 13
3.2 Gardiennage 13
3.2.1 Gardiennage dynamique 13
3.2.2 Gardiennage cynophile 14
3.3 Contrôle vidéo 14
3.4 Sécurité incendie 14
3.4.1 Exploitation du système de sécurité incendie (SSI) 14
3.4.2 Particularités d'exploitation du système de sécurité incendie des IGH - lot n°7 15
3.4.3 Habilitation électrique et ré-enclenchement de disjoncteur par le personnel de sécurité incendie de la cité administrative de Bordeaux - lot n°7 17
3.4.3.1 – Exigence d'habilitation électrique 17
3.4.3.2 – Périmètre et nature des interventions autorisées 17
3.4.3.3 – Procédure opérationnelle et consignes de sécurité 17
3.4.3.4 – Cartographie des équipements 17
3.5. Gestion des alertes 18
3.5.1 Généralités 18
3.5.2 Exigences particulières en matière de gestion d'alerte liées à certaines prestations 18
3.5.2.1 Pour les agents affectés au gardiennage dynamique 18
3.5.2.2 Pour les agents affectés au système de contrôle vidéo 19
3.5.2.3 Pour les agents affectés à la sécurité incendie 19
3.6. Prestations d'encadrement 20
3.7. Mesures particulières liées à une situation de crise 21
3.8. Limites des prérogatives des agents 21
ARTICLE 4 - DESCRIPTION DES PRESTATIONS DE TÉLÉSURVEILLANCE ET TÉLÉ VIDÉOSURVEILLANCE (LOTS N° 8 à 10) 22
4.1 Généralités 22
4.1.1 Obligations du titulaire 22
4.1.2 Obligations du bénéficiaire 22
4.2 Prestations de télésurveillance et télé-vidéosurveillance 22
4.2.1. De télésurveillance 22
4.2.2. De télé-vidéosurveillance 22
4.3. Périodicité des prestations : 22
4.3.1. Les prestations de télésurveillance 22
4.3.2. Les prestations de levée de doute vidéo 23

4.3.3. Les prestations de télé vidéosurveillance....23
4.4. Descriptif détaillé des prestations :....23
4.4.1. Télésurveillance....23
4.4.1.1. Les typologies d'alarmes....23
4.4.1.2. Le contenu du forfait de télésurveillance....23
4.4.1.3. Prestation annexe : le forfait de levée de doute vidéo....24
4.4.2 Les prestations de télé-vidéosurveillance....24
4.4.2.1 Ronde vidéo....24
4.4.2.2 Vidéodétection....25
4.4.2.3 Escorte vidéo....25
4.4.3 Prestation complémentaire et services annexes au forfait de télésurveillance et télé vidéosurveillance....25
4.4.3.1 Prestation complémentaire aux forfaits....25
4.4.3.2 Prestations annexes....25
4.5. Modalités de prise en charge de la prestation....27
4.5.1. Les pré-requis techniques :....27
4.5.2. Recueil des informations techniques nécessaires auprès du bénéficiaire....27
4.5.3. Prise en compte des consignes....27
4.5.4. Processus de raccordement....28
4.5.5. Mise en place des interventions sur alarmes....28
4.6 Reporting des prestations....28
4.7. Certification des installations....28
4.8. Protection des données à caractère personnel (RGPD) et vidéosurveillance....29
4.8.1. Statuts des parties et cadre juridique....29
4.8.2. Traitement, conservation et destruction des images....29
4.8.3. Habilitations et confidentialité des opérateurs....29
4.8.4. Cybersécurité des équipements et flux vidéo....29
4.8.5. Information des personnes et signalétique....30
4.8.6. Notifications en cas de violation de données....30
ARTICLE 5 - SUIVI DES PRESTATIONS....30
5.1. Interlocuteurs du titulaire et de l'administration....30
5.1.1. Identification des interlocuteurs....30
5.1.1.1. Dans l'accord cadre :....30
5.1.1.2. Dans chaque marché subséquent ou bon de commande....30
5.1.2 Revue de suivi d'exécution....30
5.2. Documents de suivi des prestations....31
5.2.1. Plan de prévention....31
5.2.1.1. Mise à jour et attestations des agents....31
5.2.1.2. Cas particulier dans le cadre des prestations hors forfait....31
5.2.2. Informations relatives aux personnels (encadrement inclus)....32
5.2.3. Planning d'activité....33
5.2.4. Rapport mensuel d'activité....33
5.2.5. Main courante....33
5.2.6. Fiche d'incident de sécurité (FIS)....34
5.2.7 Plan de transférabilité....34
5.2.8. Plan de ré-internalisation en cas de crise....35
5.2.9. Inventaire et état des lieux....35
ARTICLE 6 - DISPOSITIONS RELATIVES AUX LOCAUX ET MATERIELS....35
6.1. Documents, moyens, locaux et matériels mis à la disposition des agents du titulaire par l'administration....35
6.2. Moyens et matériels fournis par le titulaire à ses agents....36

ARTICLE 7 - DISPOSITIONS RELATIVES AU PERSONNEL DU TITULAIRE....37
7.1. Qualifications et formations des agents du titulaire....37
7.2. Sécurité des agents du titulaire....38
7.3. Comportement et tenue des agents du titulaire....38
7.4. Continuité des prestations....39
7.5. Sécurité, confidentialité et protection du secret....39
ARTICLE 8 - ANNEXES....41
annexe 1. livrables dus par le titulaire....41
annexe 2. fournitures de l'administration....41
annexe 3. fiche d'incident de sécurité....41
annexe 4. fiche anomalie....41
annexe 5. liste non exhaustive des sites et services bénéficiaires recensés....41

ARTICLE 1 - OBJET

1.1. Objet du marché

Le présent accord-cadre a pour objet la réalisation de prestations de service de sécurité humaine, sécurité incendie, télésurveillance et télé vidéosurveillance au profit des services et certains établissements publics de l'État situés en Nouvelle-Aquitaine.

Le présent cahier des clauses techniques particulières (CCTP) porte sur les prestations suivantes :

➢ **Prestations de service de sécurité humaine et sécurité incendie avec une mise à disposition de personnels de surveillance ci-dessous :**

- Agent de sécurité qualifié (ADS),
- Agent de sécurité confirmé (ADS),
- Agent de sécurité – Chef de poste,
- Agent de sécurité – Chef de site,
- Agent de sécurité mobile,
- Agent de sécurité cynophile,
- Agent de sécurité filtrage niveau 1,
- Agent de sécurité opérateur de filtrage niveau 2,
- Agent de sécurité incendie SSIAP1,
- Agent de sécurité incendie SSIAP2,
- Agent de sécurité incendie SSIAP3,
- Location de matériels.

Type de bâtiment : standard à grande hauteur (lot spécifique IGH "Immeuble Grande Hauteur").

➢ **Prestations de télésurveillance et télé-vidéosurveillance composés des services suivants :**

- Forfaits de télésurveillance avec décomposition par nombre de site et nombre de typologie d'alarmes,
- Forfaits de levée de doute "vidéo",
- Forfaits de télévidéosurveillance avec ronde et escorte vidéo,
- abonnement au réseau d'intervention avec gestion des moyens d'accès (clefs, badges…),
- Intervention de levée de doute (déplacement compris),
- Prestations de mesures conservatoires.

Il définit le contenu technique et les modalités de réalisation de ces prestations.

1.2. Périmètre de l'accord-cadre

L'accord-cadre est alloti comme suit :

Lot n°	Libellé
1	Prestations de surveillance humaine et sécurité incendie pour les départements de la Charente et Charente-Maritime (16-17)
2	Prestations de surveillance humaine et sécurité incendie pour le département de la Dordogne (24)
3	Prestations de surveillance humaine et sécurité incendie pour les départements de la Gironde, Landes et Lot et Garonne (33-40-47)

4	Prestations de surveillance humaine et sécurité incendie pour le département des Pyrénées-Atlantiques (64)
5	Prestations de surveillance humaine et sécurité incendie pour les départements des Deux-Sèvres et de la Vienne (79-86)
6	Prestations de surveillance humaine et sécurité incendie pour les départements de la Corrèze, Creuse et Haute-Vienne (19-23-87)
7	Prestations de surveillance humaine et sécurité incendie des immeubles IGH pour les départements de la Corrèze et la Gironde (19-33)
8	Prestations de télé-surveillance et télé-vidéosurveillance pour les départements de la Charente, Charente-Maritime, Deux-Sèvres et la Vienne. (16-17-79-86)
9	Prestations de télé-surveillance et télé-vidéosurveillance pour les départements de la Dordogne, Gironde, Landes,Lot-et-Garonne et Pyrénées-Atlantiques (24-33-40-47-64)
10	Prestations de télé-surveillance et télé-vidéosurveillance pour les départements de la Corrèze, la Creuse et la Haute-Vienne (19-23-87)

Le présent accord-cadre englobe les prestations de service de gardiennage, sécurité incendie, télésurveillance et télé-vidéosurveillance comme indiqués ci-dessous.

Prestations	**Modalités d'exécution**	**Lots concernés**
Prestations de surveillance humaine forfaitaires continues : Gestion des flux (filtrage, accueil, contrôle d'accès) Gardiennage dynamique Gardiennage cynophile Contrôle vidéo Sécurité incendie Encadrement	Par marché subséquent et bon de commande	Lots n° 1 à 7
Prestations de surveillance humaine complémentaire et ponctuelles hors forfait	Par bon de commande	Lot n° 1 à 7
Prestations de télésurveillance et télé-vidéosurveillance	Par bon de commande	Lots n° 8 à 10

La liste des services bénéficiaires et sites recensés dans l'annexe 5 du CCTP est donnée à titre indicatif, la liste n'est pas exhaustive.

1.3 .Documentation de référence

La liste ci-dessous n'est pas exhaustive et doit le cas échéant être mise à jour par les titulaires des accords-cadres au vu des modifications intervenues postérieurement à l'émission du présent document.
Chaque titulaire est tenu d'observer, outre les spécifications du présent CCTP, les prescriptions légales ou réglementaires en vigueur, telles que la normalisation, le code du travail et le code de la commande publique.
Chaque titulaire a l'obligation de prendre en compte :

- toutes nouvelles normes, qui apparaîtraient au cours de l'exécution du contrat, à la place de celles citées au contrat ;
- toutes autres normes que celles citées au contrat, et qui présenteraient un intérêt vis à vis des prestations contractuelles ;

- toute modification ou aménagement nécessaire pour se conformer à l'évolution de la situation (Plan « Vigilance », modification du règlement intérieur, etc…).

Les titulaires ont un devoir de conseil. Pour ce faire, ils doivent informer et faire bénéficier l'administration sur toute nouveauté ou évolution des normes ou de la réglementation relatives aux fournitures et prestations en précisant les références des textes et leur origine dont ils adresseront une copie à la PFRA NA.

Les documents ci-après sont applicables. Ils traitent du contexte dans lequel les entreprises extérieures exercent leurs activités au profit des services de l'Etat et leurs établissements publics (services bénéficiaires) en Nouvelle-Aquitaine et des obligations auxquelles elles sont assujetties.

1.4 Documents spécifiques

a) Norme NF X 50-777 de MAI 1998, relative aux services des entreprises privées de prévention et de sécurité. Service de surveillance par agent en poste, itinérant et intervention sur alarme ;

b) Convention collective nationale du 15 février 1985 étendue par arrêté du 25 juillet 1985 (JO du 30 juillet 1985) ;

c) Code de la sécurité intérieure.

ARTICLE 2 - MODALITÉS D'EXÉCUTION DES PRESTATIONS DE SURVEILLANCE HUMAINE

Les services bénéficiaires pourront opter pour des prestations de surveillance humaine forfaitaires continues (et/ou ponctuelles) et/ou des prestations de surveillance humaine complémentaires hors forfait.

2.1. Prestations forfaitaires (Socle permanent via Marchés Subséquents)

Les prestations forfaitaires constituent le socle permanent et prévisible de l'accord-cadre. Elles couvrent l'ensemble des missions régulières de gardiennage, de contrôle d'accès, de filtrage et de rondes de sécurité sur les sites des services bénéficiaires.

Modalités de passation et d'exécution : Marchés subséquents (MS)

Les prestations forfaitaires de surveillance humaine concernent les prestations continues ou récurrentes (incluant la reprise de personnel le cas échéant). Pour chaque site, leur exécution s'effectue par marché subséquent selon deux phases successives :

1. **Phase de préparation** (article 2.3 du CCTP) ;
2. **Phase d'exécution** (article 3 du CCTP).

Chaque marché subséquent précise les prestations commandées ainsi que les sites concernés.

Tarification : Les prix issus de la grille n°1 de l'acte d'engagement s'imposent comme des **prix plafonds**. Ils pourront faire l'objet d'Ajustements à la baisse ou de variations dans le cadre des marchés subséquents, pour tenir compte de l'ancienneté effective des personnels affectés.

2.2. Prestations complémentaires et ponctuelles hors forfait (via bons de commande en cascade)

Les services bénéficiaires peuvent commander des prestations complémentaires ou exécuter l'ensemble de leur besoin ponctuel via des bons de commande émis au titre du présent accord-cadre, selon les modalités fixées à l'Annexe 2 de l'Acte d'Engagement.

Ces prestations couvrent aussi bien les renforcements temporaires et événements exceptionnels programmés (ex. : cérémonies, événements institutionnels, visites d'autorités) que la gestion des aléas d'exploitation et situations d'urgence.

Modalités de commande : Récapitulatif du schéma en cascade
Lors de l'émission d'un bon de commande, l'administration sollicite les titulaires retenus selon l'ordre de classement de l'accord-cadre multi-attributaires :

1. **Recours prioritaire au rang 1** : Le bon de commande est adressé en premier lieu au titulaire classé en rang 1.
2. **Carence ou indisponibilité (rangs 2 et 3)** : En cas d'impossibilité d'exécution, d'absence de réponse dans le délai imparti ou de défaillance du titulaire de rang 1, l'administration s'adresse successivement au titulaire de **rang 2**, puis, le cas échéant, au titulaire de **rang 3**.

Régimes tarifaires et délais de mise en œuvre
La tarification de ces prestations s'applique selon les prix du BPU (Grille n°2) du titulaire sollicité, en fonction du délai de prévenance :

- **Prestations complémentaires ordinaires (ou programmées)** : Appliquées aux commandes notifiées au titulaire avec un délai de mise en œuvre **supérieur ou égal à huit (8) jours calendaires**. Elles couvrent les événements anticipés et besoins prévisibles. Elles sont rémunérées sur la base des prix forfaitaires de vacation inscrits au BPU (Grille n°2).
- **Prestations complémentaires d'urgence** : Appliquées aux commandes nécessitant une mise en œuvre sous un délai **inférieur ou égal à vingt-quatre (24) heures** à compter de la notification. Elles s'imputent sur le prix forfaitaire des vacations assorti du coefficient de majoration d'urgence défini au BPU (Grille n°2).

2.3 Phase de préparation des prestations forfaitaires
La phase de préparation débute à la notification du marché subséquent concerné, sauf mention différente dans ledit marché. La durée de la phase de préparation est fixée pour un site donné dans le marché subséquent concerné. Cette durée ne saurait dépasser soixante (60) jours calendaires.

Pour chaque site, conformément à l'article R.4512-2 du code du travail, la phase de préparation donnera lieu à une inspection des lieux de travail et des installations qui s'y trouvent et des locaux, matériels et moyens mis à disposition (cf. 6.1 et 6.2).

Cette inspection de prévention sera réalisée en présence, pour le titulaire, du responsable de l'exécution des prestations (cf. 5.1.1), et, pour la personne publique, de l'autorité responsable du site ou bien de son représentant chargé de prévention. Cette inspection doit permettre, par une analyse des risques, de dégager les mesures de prévention à mettre en place. Cette analyse de risque inclut également une analyse des aspects et impacts environnementaux.

Cette inspection de prévention fera l'objet d'un procès-verbal, rédigé en deux exemplaires (dont un pour le titulaire, un pour l'autorité responsable du site), cosigné par le titulaire du marché, ou son représentant dûment désigné, et par le représentant de l'autorité du site.

Durant la phase de préparation, le titulaire procède à la préparation de l'organisation humaine et matérielle dédiée à l'exécution des prestations comprenant notamment les tâches suivantes :

- la constitution des dossiers pour la reprise des agents, le cas échéant ;
- la constitution des dossiers d'habilitation des agents, le cas échéant;
- la participation à l'élaboration du plan de prévention ;
- la présentation à validation de tous les formats des documents de suivi dont le canevas n'est pas imposé par l'administration (cf. 5.2) ;
- la présentation à validation du 1er planning mensuel ;
- la mise en place des matériels nécessaires à l'exécution des prestations (cf. 6.2) ;
- la connaissance du cahier de consignes et du règlement intérieur du site ;
- la prise de connaissance des alarmes du site.

Durant la phase de préparation, un plan de prévention doit être rédigé par le chargé de prévention de l'administration du site concerné, conjointement avec le titulaire du marché subséquent.

Le plan de prévention prend en compte le cahier des consignes de sécurité communiqué par la personne publique.

Il porte *à minima* sur les points suivants :

- la définition des locaux dangereux et les conditions d'accès à ces locaux ;
- la définition des risques particuliers et des mesures de prévention correspondantes ;
- les instructions à donner aux personnels de l'administration ;
- les instructions à donner aux agents du titulaire ;
- l'organisation des secours ;
- les visites périodiques ;
- les dispositions à prendre en matière de protection de l'environnement ;
- les références des employeurs (raison sociale, siège sociale, effectif sur chaque site, noms et coordonnées des médecins du travail de chaque entreprise intervenante) ;
- la désignation des installations mises à disposition du titulaire.

Durant la phase de préparation, un état des lieux contradictoire est établi pour contrôler l'état des locaux, des moyens et matériels mis à disposition du titulaire (cf. art 6.1 et 6.2). Cet état des lieux est signé par les représentants des deux parties.

Le titulaire met en place un système de rondier électronique avant la fin de la phase de préparation, le cas échéant dans le cadre de la prestation de service de sécurité incendie.

Durant la phase de préparation, le titulaire fournit une étude d'impact de la mise en œuvre de tous les outils et systèmes électroniques qu'il déploie sur le site, sur les systèmes d'information du site destinés à les héberger, comprenant une évaluation de sécurité. Le cas échéant, le titulaire atteste de l'absence d'outils et de systèmes électroniques déployés.

Durant la phase de préparation, le titulaire participe aux réunions de préparation déclenchée par le service bénéficiaire, dont la fréquence est fixée au CCTP du marché subséquent.

Lors de la réunion de préparation, les éléments suivants seront abordés :

- par l'administration :
  - o Règlement intérieur du site ;
  - o Consignes de sécurité du site ;
  - o Volet sécurité des systèmes d'information.
- par le titulaire :
  - o Avancement du plan de prévention (cf. 5.2.1) ;
  - o Démonstration par le titulaire de sa capacité à prendre en charge les prestations avant la fin de la phase de préparation ;
  - o Etat d'avancement de la reprise du personnel le cas échéant,
  - o Etat des lieux et inventaires des locaux et des matériels mis à la disposition du titulaire par l'administration.

Le titulaire rédigera les comptes rendus des réunions de préparation. Ces comptes rendus seront transmis dans les 10 jours ouvrés aux destinataires désignés par l'administration. A compter de l'envoi du compte rendu, les destinataires ont 5 jours ouvrés pour faire leurs remarques. Le titulaire devra prendre en compte les remarques de l'administration dans un délai de 5 jours ouvrés.

ARTICLE 3 - DÉTAIL DES PRESTATIONS DE SURVEILLANCE HUMAINE (lots n°1 à 7)

Les dispositions du présent article s'appliquent exclusivement aux marchés subséquents et bons de commande émis au titre des lots 1 à 7 (Surveillance humaine et sécurité incendie).

3.1 Gestion des flux des entrées et sorties

Le titulaire doit mettre en œuvre les modalités de **filtrage, accueil et de contrôle des accès** conformes aux dispositions du cahier de consignes et au règlement intérieur du site.

Les agents du titulaire effectuent les prestations demandées sans occasionner de ralentissement important de la circulation des personnes et des véhicules.

Selon les modalités prévues au cahier de consigne du site, les agents du titulaire peuvent solliciter le concours des forces de l'ordre (police nationale et gendarmerie nationale).

Les agents du titulaire peuvent être amenés à entrer en relation avec les forces de l'ordre pour coordonner certaines actions. Les décisions d'actions doivent cependant être obligatoirement validées par le responsable du site ou son représentant.

Les agents du titulaire interdisent l'accès au site à toute personne présentant des signes d'ébriété ou ayant visiblement consommé des stupéfiants et doivent, dans ce cas, alerter immédiatement et si nécessaire les autorités habilités mentionnées dans le cahier de consignes.

3.1.1 Gestion des personnes physiques

a) Filtrage des objets

Le filtrage mis en œuvre par le titulaire permet d'empêcher que des objets illicites au regard de la législation en vigueur soient introduits à l'intérieur du site, de la zone ou de l'installation considérée. Le cas échéant, les dispositifs matériels à mettre en œuvre par le titulaire sont précisés dans chaque marché subséquent au regard de la sensibilité du site et du niveau de filtrage requis.

Le filtrage peut être réalisé par des moyens humains, techniques ou une combinaison des deux. Il est opéré aux entrées et sorties sélectionnées par l'administration, depuis un poste de contrôle prévu à cet effet.

Tout visiteur souhaitant accéder au site fait l'objet d'un filtrage dans les conditions exposées dans les exigences du marché subséquent.

i. Levée de doute

Un agent du titulaire ne peut en aucun cas procéder à la fouille au corps d'une personne.

Conformément au cahier de consignes particulières du site, l'agent de sécurité peut procéder à une inspection visuelle des bagages à main et des sacs des visiteurs et personnels.

Cette inspection visuelle nécessite le consentement exprès de la personne (art. L. 613-2 du Code de la sécurité intérieure). En cas de refus de la personne d'y satisfaire, l'agent applique les consignes d'accès établies par l'administration (ex. refus d'accès au site et signalement au responsable de site).

Par dérogation, en période d'application du plan Vigipirate ou d'état d'urgence, et dans le cadre d'un arrêté préfectoral spécifique encadrant le contrôle renforcé des accès, les modalités d'inspection et de filtrage sont appliquées conformément aux directives des autorités publiques.

ii. Recours à des appareils de contrôle

La prestation de filtrage peut être réalisée au moyen d'appareils de contrôle mis à disposition par l'administration. Chaque agent dédié à cette prestation doit connaître les procédures et méthodes de

mise en service et d'utilisation de ces différents appareils. Il en assure l'analyse des informations données dont notamment l'interprétation d'alarmes émises.

Lorsqu'il est prévu le recours à un appareil de contrôle avec écran de contrôle, chaque agent en charge de la prestation, dispose de la formation nécessaire à l'interprétation d'images radioscopiques.

b) Accueil et gestion des badges d'accès

Le titulaire assure la fonction d'accueil et de gestion des badges d'accès au point d'accueil mis en place par l'administration afin de recevoir, renseigner et orienter les personnes entrant et sortant du site lors des heures ouvrables précisées dans le règlement intérieur du site.

Le titulaire assure l'accueil physique des visiteurs, délivre les badges d'accès et le cas échéant, procède à l'affichage d'informations au niveau du point d'accueil. La prestation d'accueil inclut également les formalités de départ du site. Il peut inclure sur certains sites la gestion des clefs.

i. Accueil des résidents

Doit être considéré comme résident, toute personne titulaire d'un badge nominatif avec photographie d'identité, en cours de validité pour le site (que cette personne soit ou non affectée sur le site).

L'agent d'accueil n'effectue aucune prestation spécifique au regard de l'accueil des résidents.

ii. Accueil des visiteurs

Doit être considérée comme visiteur, toute personne non titulaire d'un badge nominatif en cours de validité pour le site (que cette personne soit ou non affectée sur le site, ou qu'elle appartienne ou non à un organisme présent sur le site).

Sur vérification de leur identité et contre remise d'une pièce justificative d'identité agréée, l'agent d'accueil délivre les badges d'accès aux visiteurs dont la venue est autorisée par le service bénéficiaire.

La liste des pièces justificatives d'identité agréées figure dans le cahier des consignes mis à la disposition des agents. Aucun autre document ne peut être accepté, sauf documents administratifs justifiant la perte d'un de ces documents en accord avec le responsable de sécurité du site.

L'agent d'accueil est responsable de la gestion des badges d'accès et des pièces justificatives remises par les visiteurs.

L'agent d'accueil s'assure que :

- tout visiteur autorisé pénétrant sur le site a remis une pièce justificative d'identité agréée et s'est vu délivré un badge d'accès ;
- tout visiteur sortant du site a remis le laissez-passer et s'est vu redonner la pièce justificative d'identité agréée qu'il avait déposée.

L'agent d'accueil porte sur le registre des visiteurs les noms, prénoms, sociétés ou administration/service d'appartenance et les heures d'arrivée et de sortie de chaque visiteur.

Lorsque l'autorisation délivrée par le service bénéficiaire, prévoit l'accompagnement du visiteur, l'agent d'accueil prend contact avec l'accompagnateur désigné ; il fait patienter le visiteur concerné jusqu'à l'arrivée de cet accompagnateur.

iii. Gestion des appels téléphoniques internes

Les agents d'accueil traitent les appels téléphoniques.

Afin de satisfaire le besoin de leur interlocuteur, tout agent d'accueil :

- se présente en utilisant un message d'accueil défini par l'administration, le cas échéant ;
- est aimable au téléphone ;
- est attentif aux demandes de l'interlocuteur ;
- s'exprime en français de manière claire et compréhensible par tous ;
- apporte une réponse ou une alternative ;
- reste discret ;

- conclut l'entretien sans ambiguïté.

Sauf urgence ou consigne particulière du cahier de consignes, l'agent d'accueil n'est pas autorisé à prendre des messages.

iv. Gestion des trousseaux de clefs des locaux

Dans certains sites, le tableau des clefs des locaux peut se situer au niveau de l'accueil. Il peut être demandé à l'agent d'accueil d'en assurer la gestion.

c) Contrôle d'accès des personnes physiques

Le titulaire met en place un contrôle des accès qui permet de restreindre l'accès d'un site, d'une zone ou d'une installation aux seuls détenteurs d'un badge en cours de validité.

Ce contrôle peut être réalisé par des moyens humains, techniques ou une combinaison des deux.

Aux entrées et sorties du site, de la zone, ou de l'installation, selon les conditions prévues par les règles d'accès figurant dans le règlement intérieur du site, l'agent contrôle tous les résidents et visiteurs désirant y accéder.

L'agent vérifie que chaque résident ou visiteur porte un badge en cours de validité. En cas de badge avec photographie d'identité, il effectue un rapprochement entre la photographie figurant sur le badge et le porteur.

En cas de doute, l'agent appelle immédiatement la personne désignée par le service bénéficiaire. Il interdit l'accès aux personnes, résidents ou visiteurs, ne disposant pas d'un badge en cours de validité.

3.1.2 Gestion des véhicules

Le cahier des consignes particulières du site complètera les modalités de gestion des véhicules et les modalités concrètes de ce contrôle seront adaptées en fonction des contraintes locales. La prestation de gestion des véhicules consiste pour le titulaire à s'assurer qu'aucun objet illicite est introduit à bord d'un véhicule dans le site, que les occupants de chaque véhicule se conforment aux modalités d'accès et que seuls les véhicules autorisés pénètrent sur le site.

Compte tenu des mouvements importants de véhicules aux heures d'affluence, il est rappelé que les agents de sécurité doivent être en mesure d'effectuer la prestation demandée sans occasionner de ralentissement important de la circulation.

a) Filtrage des véhicules

i. Inspection visuelle

L'agent d'accueil véhicule exerce une inspection visuelle globale de chaque véhicule avant son accès sur le site.

ii. Recours à des appareils de contrôle

La prestation de filtrage des véhicules peut être réalisée au moyen d'appareils de contrôle mis à disposition par l'administration. Chaque agent dédié à cette prestation doit alors connaître les procédures et méthodes de mise en service de ces différents appareils. Il assure l'analyse des informations données par ces appareils dont notamment l'interprétation d'alarmes émises.

iii. Levée de doute

Un agent ne peut en aucun cas procéder à la fouille du coffre d'un véhicule.

Il peut, selon les consignes particulières du site concerné, inviter un conducteur à ouvrir son coffre afin d'effectuer un contrôle exclusivement visuel du contenu dudit coffre.

En cas de refus d'obtempérer, il peut, à ce titre, interdire, au véhicule, l'accès au site.

En effet, le refus d'obtempérer constitue un motif légitime de refus d'accès au site.

De même, il interdit l'accès au site tout véhicule dont le conducteur présente des signes d'ébriété ou a visiblement consommé des stupéfiants et doit, dans ces deux cas, alerter immédiatement les forces de l'ordre.

b) Franchissement d'un poste d'accueil par les occupants du véhicule

Lorsque l'accès du véhicule conduit au franchissement des postes d'accueil des personnes, seul le conducteur est autorisé à demeurer dans le véhicule après qu'il ait satisfait aux modalités de filtrage et d'accueil précisées au paragraphe 3.1.1. Les autres occupants du véhicule doivent en descendre pour satisfaire aux modalités de filtrage et d'accueil précitées en tant que piétons.

c) Contrôle d'accès des véhicules

L'agent se conforme aux instructions du cahier de consignes. Il contrôle les autorisations d'accès des véhicules, la corrélation entre l'immatriculation portée sur l'autorisation d'accès et celle du véhicule, ainsi que la date de péremption de cette autorisation.

Il refuse l'accès à tout véhicule ne disposant pas d'une autorisation d'accès en cours de validité.

3.1.3 Contrôle des livraisons

a) Livraison de matériels

Le titulaire, selon les consignes, peut être sollicité pour vérifier le contenu des véhicules de livraison.

Les livraisons doivent être accompagnées d'une autorisation signée par un représentant du service bénéficiaire.

L'agent s'assure qu'un représentant du service destinataire de la livraison est présent pour confirmer la prise en charge de la livraison.

Lorsque le véhicule de livraison doit pénétrer sur le site, l'agent de contrôle vérifie que ses occupants ont satisfait aux dispositions de l'exigence de l'article 3.1.1.

b) Cas particulier des coursiers

En aucun cas, les agents du titulaire ne doivent prendre la responsabilité de la réception d'un pli ou d'un colis.

Lorsqu'un coursier se présente au point d'accueil, ils doivent :

- appeler le service destinataire ;
- inviter le coursier à patienter ;
- mettre en contact le service destinataire avec le coursier ;
- en cas d'absence des personnels ou entités ci-dessus :
    - o inviter le coursier à quitter le site ;
    - o aviser ultérieurement le service destinataire du passage du coursier.

3.2 Gardiennage

Le gardiennage consiste pour le titulaire à **assurer l'intégrité et la sécurité d'un site, de ses locaux, de ses biens et personnels**, au moyen de rondes et de systèmes de surveillance déportés, à s'assurer de l'ouverture et de la fermeture des locaux et à rendre compte immédiatement de toutes anomalies.

3.2.1 Gardiennage dynamique

Chaque agent de sécurité:

- contrôle et surveille un site ou un périmètre déterminé ;

- détecte à l'intérieur d'un site ou d'un périmètre déterminé, la présence non autorisée d'une personne, d'objets ou de produits ;

- exécute à l'intérieur du site ou du périmètre concerné, des rondes de surveillance conformément au cahier des consignes qui en précise le nombre et les itinéraires. Ces rondes peuvent être effectuées à horaires variables ou non ; dans ce dernier cas, ces horaires sont précisés dans les consignes de sécurité ;

- reporte toute anomalie aux personnes désignées par le service bénéficiaire.

Lors des rondes de surveillance, l'agent de gardiennage dynamique s'assure de la fermeture des portes et fenêtres hors des horaires ouvrables et dans les horaires ouvrables, en cas d'intempérie.

3.2.2 Gardiennage cynophile

La prestation de gardiennage cynophile est réalisée par un agent de sécurité cynophile et son chien (ou une équipe d'agent cynophile, chaque équipier étant accompagné de son chien).

Elle consiste pour le titulaire à assurer la surveillance d'un site, la protection des biens et des personnes en application du cahier des consignes, en utilisant les qualités professionnelles de l'agent combinées avec les compétences cynotechniques de son chien.

Le titulaire s'assure que chacun de ses agents de sécurité cynophile est en règle avec la législation en vigueur notamment en matière de détention du chien, d'assurance responsabilité civile et de vaccination (carnet de vaccination à jour).

L'utilisation du chien, pouvant être considéré comme une arme par destination, est purement préventive et dissuasive. Toutefois, dans une situation d'intrusion et/ou d'agression, l'intervention du chien peut s'effectuer dans le strict respect de la législation relative à la légitime défense. Dans les lieux et horaires ouverts au public, le chien doit être tenu en laisse et porter la muselière.

Chaque agent de sécurité, responsable de la prestation de gardiennage cynophile du site doit :

- contrôler ou surveiller un site ou un périmètre déterminé ;
- détecter à l'intérieur d'un site ou d'un périmètre déterminé, la présence d'une personne, d'objets ou de produits ;
- exécuter à l'intérieur du site du périmètre concerné, des rondes de surveillance conformément au cahier des consignes qui en précisent le nombre et les itinéraires. Ces rondes peuvent être effectuées à horaires variables ou non ; dans ce dernier cas, ces horaires sont précisés dans le cahier des consignes ;
- reporter toute anomalie aux personnes désignées par le service bénéficiaire.

3.3 Contrôle vidéo

La prestation de contrôle vidéo consiste pour le titulaire à utiliser les possibilités techniques du système de vidéo de surveillance mis à disposition pour :

- analyser les informations données par le système de contrôle vidéo ;
- surveiller le site ;
- contrôler le respect des consignes de sécurité du site ;
- effectuer une levée de doute ;
- demander une levée de doute conformément au cahier des consignes.

Chaque agent dédié à cette prestation doit connaître les procédures et méthodes de mise en service du système de vidéo de surveillance.

Chaque agent dédié à cette prestation, dispose de la formation nécessaire pour procéder à la mise en œuvre du système vidéo de surveillance, son exploitation et l'analyse des informations transmises par ce système.

3.4 Sécurité incendie

3.4.1 Exploitation du système de sécurité incendie (SSI)

Les agents du titulaire doivent assurer, par l'exploitation constante des SSI, la mise en sécurité des personnels et de toutes les installations du site vis-à-vis du risque incendie.

La catégorie des SSI est précisée dans le CCTP du marché subséquent.

Les agents dédiés à la prestation de sécurité incendie disposent de la formation et des compétences nécessaires à la mise en œuvre et à l'exploitation du système de sécurité incendie.

Dans le cadre de cette prestation, l'agent reste en permanence au poste de sécurité incendie et assure la surveillance du tableau synoptique des alarmes incendie ; il rend compte de toute anomalie au chef du service général ou au cadre de permanence identifié dans le cahier des consignes ainsi qu'au responsable de l'exécution des prestations (cf. article 5.1.1.2 du présent CCTP).

Un agent rondier est spécialement dédié à la sécurité incendie. Cet agent exécute à l'intérieur du site ou du périmètre concerné, des rondes de surveillance conformément au cahier des consignes qui en précisent le nombre, les itinéraires et les horaires. Un système de rondier électronique est mis en place avant la fin de la phase de préparation. (cf article 2.3 du présent CCTP).

3.4.2 Particularités d'exploitation du système de sécurité incendie des IGH - lot n°7

En application des dispositions de l'arrêté du 18 octobre 1977 du Ministère de l'Intérieur (Journal Officiel N.C. du 25 octobre 1977) modifié par l'arrêté du 22 octobre 1982, du 31 mai 1978, du 2 mai 2005 du Ministère de l'Intérieur et le décret 2009-1119 du 16 septembre 2009 et de l'arrêté du 30 décembre 2011 (JORF n°0015 du 18 janvier 2012), arrêté portant Règlement de Sécurité pour la Construction des Immeubles de Grande Hauteur et leur protection contre les risques d'incendie et de panique, le titulaire du marché met en place un service permanent chargé sous l'autorité du Service de Gestion de l'organisation générale de la sécurité (Immeuble de Grande Hauteur de classe I.G.H.W.2 et Immeuble Recevant du Public).

L'article G.H. 62 de l'arrêté du 18 octobre 1977 modifié et de l'arrêté du 30 décembre 2011, définit les principales missions de ce service chargé de l'organisation générale de la sécurité incendie dans l'immeuble et d'assurer la continuité totale de sa mission dans n'importe quelle situation.

Il a notamment pour mission :

- d'assurer une permanence au poste central de sécurité ;
- d'assurer l'accès à tous les locaux communs ou recevant du public, aux membres de la Commission consultative départementale de sécurité ;
- d'organiser des rondes pour prévenir et détecter les risques d'incendie, y compris dans les locaux non occupés ;
- de faire appliquer les consignes en cas d'incendie ;
- d'alerter les secours ;
- de diriger les secours en attendant l'arrivée des sapeurs-pompiers (le Chef du Service de Sécurité se met ensuite aux ordres du Chef de détachement d'intervention des sapeurs-pompiers) ;
- de veiller au bon fonctionnement de tout le matériel de protection contre l'incendie, et de tenir à jour le registre de sécurité ;
- d'assurer la gestion, de veiller au bon fonctionnement du Système de Sécurité Incendie (SSI)
- d'instruire, d'entraîner et de diriger le personnel chargé de l'application des consignes d'évacuation et de l'utilisation des moyens de premiers secours dans chaque compartiment ;
- de surveiller les travaux exécutés dans l'immeuble, visés à l'article GH-65 de l'arrêté du 18 octobre 1977 modifié et de l'arrêté du 30 décembre 2011 .

Dans le cadre de ses missions principales, <u>le Service de Sécurité Incendie est tenu de :</u>

- organiser au moins une fois par an :
  . un exercice d'évacuation de chaque compartiment en y associant les compartiments supérieurs et inférieurs avec mise en œuvre des fonctions de sécurité

. des séances destinées à familiariser les équipiers de sécurité d'étage (ESE) avec l'emploi des moyens de secours (les dates et heures de ces séances seront validées par le gestionnaire)

- prévoir une note ou un livret définissant l'organisation d'une évacuation en précisant les modalités de prise en charge des personnes en situation de handicap , document qui sera à disposition des ESE.

- prévoir la possibilité d'évacuation totale de l'immeuble et procéder à des exercices ;

- établir et afficher les consignes d'incendie et les plans d'évacuationdans les circulations horizontales près des accès aux escaliers et aux ascenseurs ;

- proposer aux occupants une information semestrielle en y associant une visite commentée du site concernant les conditions dans lesquelles est assurée la protection contre l'incendie de l'immeuble et leur rappeler à tout moment l'importance du respect des diverses consignes de sécurité et d'évacuation en cas de départ de feu.

- répondre immédiatement à toute demande de secours, d'aide ou d'assistance à la personne présentée par les occupants de l'immeuble ou ses visiteurs (incidents, divers, malaises, etc.)

- assurer la gestion du système d'éclairage de secours asservi au SSI et être en mesure d'en effectuer une petite maintenance (remplacement d'ampoules, nettoyage des blocs, etc.)

- répondre immédiatement à toute alarme sonore technique (SSI, GTC, Autocommutateur, alarme Gaz etc..)

- rappeler aux occupants au moment de leurs départs , ainsi qu'au service de nettoyage les consignes de fermeture des fenêtres afin de prévenir tout risque de bris de glace et d'appel d'air , et d'extinction des lumières (y procéder le cas échéant lors des rondes)

- se mettre immédiatement à la disposition de l'administration en cas d'incident grave ou de situation de crise demandant des interventions d'urgence de secours à la personne (tempête, rupture de canalisations, alerte à la bombe, manifestations, etc.)

- signaler au service gestionnaire toutes les anomalies constatées au cours des rondes.

Afin de prévenir contre l'incendie des biens du site concerné de tout acte de malveillance ou de prévenir tout incident préjudiciable à la sécurité des personnes , il est fait obligation au service de sécurité incendie de :

. effectuer pendant les heures d'occupation des locaux, des rondes systématiques y compris dans les locaux non occupés mais également au niveau des coursives extérieurs , dans les parkings , avec une surveillance particulière des voies pompiers, des emplacements réservés aux visiteurs handicapés , et du stationnement gênant aux accès réservés,

. procéder à la fermeture à l'ouverture de tous les portails et portes d'accès à l'immeuble,

. de faciliter l'accès au parking et l'accès à la cité par le sous-sol aux personnes habilitées et aux personnes en situation de handicap,

. de prévenir le service bénéficiaire de toutes difficultés (incivilités , agressions verbales et autres etc..) dans le hall d'accueil et les étages qui reçoivent du public,

. assurer des rondes en période de non occupation, contenues et fréquences définies sous la responsabilité du service bénéficiaire,

. Le service de sécurité devra porter une attention particulière au système d'alarmes, des installations techniques particulières du SSI.

Il veillera à assurer scrupuleusement les consignes qui lui ont été donné par le service gestion et le service bénéficiaire pour l'alerte des responsables des services concernés et des entreprises de maintenance. Chaque anomalie devra être impérativement consignée sur la main courante.
Il est rappelé que la pérennité des installations est tributaire d'une réaction rapide.

- Il assurera la mission de conseil en matière de prévention et de sécurité incendie auprès du régisseur, soit à la demande de ce dernier soit à l'initiative du responsable de sécurité lorsqu'il constatera une situation anormale.

3.4.3 Habilitation électrique et ré-enclenchement de disjoncteur par le personnel de sécurité incendie de la cité administrative de Bordeaux - lot n°7

3.4.3.1 – Exigence d'habilitation électrique

Le Titulaire s'engage à ce que l'ensemble des agents de sécurité incendie (SSIAP 1) affectés au site soient titulaires, dès leur prise de poste, d'une habilitation électrique de type BS / BE Manœuvre en cours de validité, délivrée conformément aux articles R. 4544-9 et R. 4544-10 du Code du travail et aux préconisations de la norme NF C 18-510.

Le Titulaire remettra au service bénéficiaire], avant le démarrage des prestations et lors de chaque changement d'effectif, les titres d'habilitation à jour ainsi que les attestations d'aptitude médicale associées.

3.4.3.2 – Périmètre et nature des interventions autorisées

Conformément aux dispositions de l'article GH 62 § 2 de l'arrêté du 30 décembre 2011 et des articles 2 et 3 de l'arrêté du 2 mai 2005 modifié, les réenclenchements de disjoncteurs autorisés sont strictement limités aux opérations de réarmement simple sans démontage d'appareil, recherche de panne, diagnostic technique ni intervention sur des pièces nues sous tension.

Circuits concourant à la sécurité incendie : Le réenclenchement simple des disjoncteurs alimentant les équipements de sécurité incendie (SSI, désenfumage, éclairage de sécurité, surpresseurs) fait partie intégrante des missions d'entretien élémentaire dévolues au SSIAP 1.

Autres circuits généraux : Tout réenclenchement de disjoncteur alimentant des installations de technique générale (éclairage courant, prises de courant) ne peut intervenir qu'à titre subsidiaire et exceptionnel. Il ne doit en aucun cas porter atteinte à la mission prioritaire de sécurité incendie, à l'assistance aux personnes, ni à la continuité du service au Poste Central de Sécurité (PCS).

3.4.3.3 – Procédure opérationnelle et consignes de sécurité

Chaque intervention doit obligatoirement respecter les règles suivantes :

Vérifications préalables : L'agent s'assure visuellement de l'absence de danger apparent, de travaux en cours ou d'une procédure de consignation engagée sur l'installation concernée.

Limitation à un seul essai : L'agent n'est autorisé qu'à une seule et unique tentative de réarmement. En cas de nouveau déclenchement immédiat ou de doute sur la sécurité de l'installation, l'agent interrompt immédiatement toute manipulation et alerte le service de maintenance compétent.

Accord préalable : Toute intervention hors du PCS nécessite l'accord préalable du chef d'équipe (SSIAP 2 ou SSIAP 3) afin de garantir le maintien des effectifs minimaux de sécurité.

Traçabilité : L'intégralité de l'opération (horodatage, désignation du tableau/disjoncteur, motif présumé et résultat) fait l'objet d'une inscription systématique sur la main courante du PC Sécurité.

3.4.3.4 – Cartographie des équipements

La liste limitative des tableaux électriques et disjoncteurs sur lesquels les agents SSIAP 1 sont autorisés à intervenir est annexée aux consignes permanentes du site et intégrée au Plan de Prévention.

3.5. Gestion des alertes

3.5.1 Généralités

Tous les agents du titulaire doivent connaître les dispositions générales figurant dans le cahier des consignes concernant les mesures à prendre immédiatement en cas d'alerte.

Les cas d'« alerte » font suite notamment à :

- l'intrusion de personne(s) non autorisée(s) sur le site ;
- le déclenchement d'une alarme ;
- la détection d'objets illicites ;
- une alerte à la bombe ;
- la découverte d'objet(s) ou colis dont le contenu n'est pas identifié ;
- une alerte incendie ;
- le signalement d'un dommage ou d'une situation de danger quelles qu'en soient les modalités ;
- un rassemblement ou attroupement à l'entrée du site.

En cas d'alerte, l'agent doit effectuer les opérations suivantes :

- diffuser l'alerte en prenant immédiatement contact avec :

o le responsable de sécurité du site (ou son suppléant) ou un représentant de l'administration ;
o les pompiers suivant la nature de l'alerte ;
o le responsable de l'exécution des prestations ;
o le poste de sécurité.
Cette diffusion consiste en un exposé précis et concis de la situation (nature, gravité, lieu(x) concernés…).

- faciliter l'intervention des organismes extérieurs compétents chaque fois que la nature ou la gravité de l'événement générateur de l'alerte le justifie.

Compte tenu de la gravité des conséquences d'un dommage (incendie…), d'une situation de danger pour les biens (intrusion…) ou d'une situation de danger pour les personnes, les délais d'alerte maximum admissibles des organismes compétents sont les suivants:

- le délai d'alerte maximum admissible du responsable de sécurité (ou son suppléant) est d'une (1) minute à compter de l'alerte ;

- le délai d'alerte maximum admissible des organismes extérieurs compétents nécessaires est de deux (2) minutes après confirmation du bien-fondé de l'alerte.

3.5.2 Exigences particulières en matière de gestion d'alerte liées à certaines prestations

En sus des dispositions générales figurant au paragraphe 3.5.1, des exigences spécifiques s'appliquent aux agents suivant leur affectation.

3.5.2.1 Pour les agents affectés au gardiennage dynamique

A compter de l'alerte, outre les opérations figurant au paragraphe 3.5.1 et sauf disposition particulière liée à la configuration du site et précisée dans le marché subséquent concerné, le délai de réaction maximum admissible des agents affectés au gardiennage dynamique est de cinq minutes pour effectuer la levée de doute, sauf configuration spécifique du site définie au marché subséquent : la levée de doute consiste pour l'agent à s'assurer du bien-fondé d'une alerte

Si la levée de doute confirme le bien-fondé d'une alerte, l'agent de sécurité analyse les risques et en apprécie l'importance et les éventuelles conséquences. En fonction de cette appréciation, s'il est en mesure de remédier aux dommages liés à l'alerte, il met en œuvre les mesures nécessaires qui ne doivent en aucun cas mettre en danger sa sécurité, celle du site et des personnels. Dans le cas contraire, il facilite l'intervention des forces de sécurité.

L'événement ayant conduit au signalement et sa gestion doivent être inscrits sur le registre d'évènements.

3.5.2.2 Pour les agents affectés au système de contrôle vidéo

A compter de l'apparition du dommage ou du danger sur le système de contrôle vidéo, le délai d'alerte maximum admissible :

- du responsable de sécurité (ou son suppléant) est de une (1) minute

- des organismes extérieurs compétents nécessaires est de deux (2) minutes ;

- pour demander une levée de doute est de trois (3) minutes après apparition du dommage ou du danger sur le système de contrôle vidéo

3.5.2.3 Pour les agents affectés à la sécurité incendie

A compter de l'alerte, outre les opérations figurant au paragraphe 3.5.1 et sauf disposition particulière liée à la configuration du site et précisée dans le marché subséquent concerné, le délai de réaction maximum admissible des agents affectés à la sécurité incendie est de deux minutes pour effectuer la levée de doute, sauf configuration spécifique du site définie au marché subséquent : la levée de doute consiste pour l'agent de sécurité incendie à s'assurer du bien-fondé d'une alerte.

Si la levée de doute confirme le bien-fondé d'une alerte, l'agent de sécurité incenodie analyse les risques et en apprécie l'importance et les éventuelles conséquences. En fonction de cette appréciation, s'il est en mesure de remédier aux dommages liés à l'alerte, il met en œuvre les mesures nécessaires qui ne doivent en aucun cas mettre en danger sa sécurité, celle du site et des personnels. Dans le cas contraire, il facilite l'intervention des pompiers.

Les agents de sécurité incendie sont chargés de s'assurer de la bonne évacuation des bâtiments lors d'un déclenchement d'alarme incendie avec sirène d'évacuation qu'il s'agisse d'un exercice, d'un déclenchement intempestif ou d'une alerte avérée.

L'agent de sécurité incendie rend compte au personnel de l'administration identifié dans le cahier de sécurité et appelle si nécessaire les sapeurs-pompiers en composant le 18. Il fait ouvrir le ou les portails pour faciliter leur intervention et leur remet le plan du site lors de l'arrivée. Il centralise et répertorie les appels éventuels de personnes bloquées par l'incendie.

Compte tenu de la gravité des conséquences d'un incendie pour les personnes et pour les biens, les délais d'alerte maximum admissibles des organismes compétents sont les suivants:

- le délai d'alerte maximum admissible du personnel de l'administration désigné à cet effet (ou son remplaçant) dans le cahier des consignes ou au cadre de permanence est de une (1) minute après le début de l'alarme incendie sur le système de détection incendie ;

- le délai maximum admissible pour procéder à une levée de doute est de deux (2) minutes après le début de l'alarme incendie sur le système de détection incendie, sauf disposition particulière liée à la configuration du site et précisée dans le marché subséquent concerné ;

- en cas de nécessité, à l'issue de la levée de doute, l'agent de sécurité incendie alerte immédiatement les sapeurs-pompiers.

Synthèse des délais d'alerte et de réaction (Sécurité Humaine)

Type d'alerte / Prestation	Action requise	Délai maximal admissible
Alerte générale	Prévenance du responsable de sécurité site	1 minute
Alerte générale	Contact organismes extérieurs (Police/Pompiers)	2 minutes après confirmation
Gardiennage dynamique	Levée de doute sur le terrain	5 minutes
Contrôle vidéo	Demande de levée de doute	3 minutes après détection
Sécurité incendie	Levée de doute sur alarme SSI	2 minutes
Sécurité incendie	Alerte sapeurs-pompiers	Immédiat à l'issue de la levée de doute

3.6. Prestations d'encadrement

Le titulaire affecte sur chaque site considéré un cadre responsable de l'exécution des prestations. Ce cadre est responsable de l'encadrement du personnel ainsi que du mode d'exécution des prestations. Il centralise, coordonne, organise les missions des agents du titulaire présent sur le site. Il garantit la prise de connaissance et l'application des dispositions du cahier des consignes.

Le cadre responsable de l'exécution des prestations du marché est l'interlocuteur principal du responsable de sécurité du site ; il est l'intermédiaire entre ce dernier et les autres agents du titulaire notamment pour les questions liées à la vie quotidienne des postes.

Il valide la planification mensuelle et la coordination des équipes et le bon équilibre entre la distribution, parmi les agents du titulaire, des tâches à effectuer.

Il assure la mise à jour des documents de suivi des prestations tels que décrits au paragraphe 6.2.

Il assure le suivi de la maintenance des matériels et équipements des agents qu'ils soient propriétés du titulaire ou mis à disposition par l'administration.

Il procède au contrôle des agents sur les postes : qualité des prestations, tenue, propreté des locaux mis à disposition.

Il prend les dispositions nécessaires en cas de difficulté constatée dans la réalisation des prestations.

Il est responsable de la bonne exécution de l'ensemble des prestations effectuées par le titulaire du marché. Il se doit de respecter les exigences du présent CCTP, et de veiller à leur application par la totalité des agents en fonction sur le site.

Dans son rôle d'encadrement de la totalité des agents intervenants sur l'ensemble du site, il exerce les missions suivantes :

- l'encadrement continu du personnel d'exécution pendant toute la durée de travail ;

- la discipline, la sécurité et l'hygiène du personnel ;

- la bonne exécution des différentes prestations.

Il doit pouvoir, si besoin, suppléer un agent et assurer la totalité de leurs missions.

Au-delà de 8 agents présents sur un site donné, les prestations dues au titre des exigences seront exécutées par deux emplois, à savoir :

- un chef de site, opérationnel les jours ouvrés, interlocuteur privilégié de l'administration (représentant désigné directement responsable de la satisfaction des exigences ;

- un chef d'équipe œuvrant opérationnel 7j/7 et 24h/24, responsable de la satisfaction des exigences.

3.7. Mesures particulières liées à une situation de crise

En situation de crise, l'administration peut prescrire au titulaire des modifications de caractère technique conformément au Cahier des Clauses Administratives Particulières de l'Accord-Cadre**.**

En cas de crise sanitaire, le service bénéficiaire dispose de la faculté d'imposer le port d'équipements de protection individuels (EPI) destinés aux personnels œuvrant du titulaire en contact avec les personnels de l'administration.

Ces dispositions ne se substituent pas à l'obligation de sécurité du titulaire envers ses salariés.

Les mesures barrières suivantes sont applicables par le titulaire :

• Lors de la relève des équipes :

- Désinfection du matériel de sécurité secteur (radio, mobile, lampe torche, clefs…) ;

- Désinfection du poste de travail (clavier PC, téléphone, télécommande…) ;

- Désinfection du mobilier de contact (accoudoirs, plan de travail…) ;

- Évacuation des déchets liés aux opérations supra.

L'ensemble des mesures barrières réalisées par le titulaire est renseigné sur les documents de suivi des prestations (main courante ou autres registres).

• Lors des phases opérationnelles des prestations commandées :

- Port du masque de protection obligatoire ;

- Distanciation lors des contrôles et des rondes ;

- Désinfection de tout matériel prêté aux visiteurs (cartes ou badges d'accès, stylos,…)

L'application des gestes barrières ne doit pas se faire au détriment du strict respect des consignes et règles d'accès aux différents sites des services bénéficiaires.

Ces modifications peuvent prévoir notamment la ré-internalisation temporaire ou définitive des prestations ; dans ce cas, les dispositions de mise en œuvre du présent paragraphe sont identifiées dans le plan de ré-internalisation (cf. 5.2.8).

3.8. Limites des prérogatives des agents

Un agent du titulaire ne peut, en aucun cas procéder à la fouille au corps d'une personne ou du coffre d'un véhicule. Il peut inviter, en application des consignes particulières du site, un conducteur à ouvrir son coffre ou un piéton à ouvrir son sac afin d'effectuer un contrôle exclusivement visuel du contenu.

Cette inspection visuelle nécessite le consentement exprès de la personne (art. L. 613-2 du Code de la sécurité intérieure). En cas de refus de la personne d'y satisfaire, l'agent applique les consignes d'accès établies par l'administration (ex. refus d'accès au site et signalement au responsable de site).

Par dérogation, en période d'application du plan Vigipirate ou d'état d'urgence, et dans le cadre d'un arrêté préfectoral spécifique encadrant le contrôle renforcé des accès, les modalités d'inspection et de filtrage sont appliquées conformément aux directives des autorités publiques.

En cas de refus d'obtempérer, il applique les consignes particulières du site.

Lorsqu'il identifie une personne présentant des signes d'ébriété ou ayant visiblement consommé des stupéfiants, il doit, dans ces deux cas, alerter immédiatement les forces de l'ordre (Police ou Gendarmerie selon la zone de compétence géographique du site).

Un agent du titulaire ne doit en aucun cas prendre la responsabilité d'une livraison d'un colis ou d'un pli, ni de son ouverture.

ARTICLE 4 - DESCRIPTION DES PRESTATIONS DE TÉLÉSURVEILLANCE ET TÉLÉ VIDÉOSURVEILLANCE (LOTS N° 8 à 10)

Les dispositions du présent article s'appliquent exclusivement aux bons de commande émis au titre des lots 8 à 10 (Télésurveillance et Télé-vidéosurveillance).

Le titulaire s'engage à mettre en œuvre tous les moyens nécessaires pour réaliser les prestations de télésurveillance et télé-vidéosurveillance dans le respect de la réglementation en vigueur. Il est en capacité de placer sous télésurveillance au minimum l'intégralité des sites déjà télésurveillés dans le cadre du parc actuel des services bénéficiaires.

4.1 Généralités

4.1.1 Obligations du titulaire

Les objectifs et les obligations du titulaire consistent notamment à assurer :

- Les tests de fonctionnement des équipements du site
- La traçabilité des évènements et des traitements
- Les moyens de preuve
- La continuité de service
- La garantie de la confidentialité des informations

Le titulaire s'engage également à respecter son obligation d'information et de conseil sur les prestations décrites au CCTP.

4.1.2 Obligations du bénéficiaire

Le bénéficiaire s'engage à informer le titulaire de toutes modifications intervenant sur le site (Locaux, interlocuteurs, matériels…).

Il maintient en bon état de fonctionnement le matériel permettant d'assurer les prestations de télésurveillance et de télé-vidéosurveillance notamment en cas de déclenchement d'alarme intempestive et récurrente mettant en évidence une défaillance technique du matériel identifiée par le titulaire.

4.2 Prestations de télésurveillance et télé-vidéosurveillance

4.2.1. De télésurveillance

Les prestations de télésurveillance consistent à assurer la réception et la gestion des alarmes en provenance d'un site équipé d'une installation de détection et de transmission d'alarmes.

Le traitement d'une alarme peut donner lieu à une levée de doute physique (intervention d'une structure de sécurité mobile sur site) et / ou vidéo (si l'équipement du site le permet) et selon les consignes pré établies avec le bénéficiaire.

4.2.2. De télé-vidéosurveillance

Les prestations consistent à exploiter à distance, depuis la station de télésurveillance (et à l'aide des mêmes outils logiciels), les vues fournies par les caméras installées sur le site à surveiller, en recherchant lors de la scrutation, des évènements ou des situations pré qualifiés au travers de consignes.

Ces prestations distinctes des prestations de télésurveillance constituent un moyen supplémentaire de surveillance à distance d'un site.

4.3. Périodicité des prestations :

4.3.1. Les prestations de télésurveillance

Ces prestations s'exécutent 24H/24, 7jours sur 7.

La prise en charge de la prestation dont le coût est intégré au forfait de télésurveillance comprend la création du site dans le logiciel de télésurveillance,(fiche de programmation, intégration des paramètres techniques) et des consignes fournies par le client, test, essai et prise en compte du raccordement du site au niveau de la station de télésurveillance).

4.3.2. Les prestations de levée de doute vidéo

La durée de réalisation de la prestation de levée de doute ne peut être supérieure à la durée du forfait de télésurveillance.

4.3.3. Les prestations de télé vidéosurveillance

La prise en charge de la prestation dont le coût est intégré aux prestations de télé vidéosurveillance comprend la création du site dans le logiciel de télé vidéosurveillance, l'intégration des consignes fournies par le client, les tests, essais et prise en compte du raccordement du site au niveau de la station de télésurveillance.

4.4. Descriptif détaillé des prestations :

4.4.1. Télésurveillance

4.4.1.1. Les typologies d'alarmes

Les informations d'alarmes reçues par la station de télésurveillance sont au nombre de 6 et relatives à :

- la surveillance des alarmes intrusion
- la surveillance des alarmes incendie
- la surveillance des alarmes techniques (défaut froid, alarme climatisation)
- la surveillance des alarmes PTI (protection du travailleur isolé) (concerne uniquement les PTI du bénéficiaire)
- la surveillance des alarmes agression etouverture sous contrainte/incivilité
- la surveillance des alarmes vidéo

4.4.1.2. Le contenu du forfait de télésurveillance

Le forfait est établi (quel que soit le nombre de point de détection) et chiffré par transmetteur en fonction :

- du nombre de typologies d'alarme gérées (1 typologie d'alarme, 2, 3, 4, 5 ou 6 typologies d'alarmes),
- du nombre de sites raccordés soit :
  - Inférieur (<) à 2 sites,
  - Compris entre 2 et 5 sites
  - Supérieur (>) 5 sites.

Le forfait dont la composition est identique quelle que soit la durée d'exécution intègre les services suivants :

- ✔ le traitement des alarmes selon le nombre de typologies d'alarmes sélectionnées (quel que soit le nombre de points de détection) et quel que soit le nombre d'alarme par typologie détection du défaut de secteur de l'installation d'alarmes
- ✔ la détection du défaut de la batterie de secours de l'installation d'alarmes
- ✔ l'autoprotection de la centrale d'alarmes et de ses capteurs
- ✔ Transmission des mises en / mises hors service, avec gestion des horaires
- ✔ Test de lignes téléphoniques RTC /GSM ou supervision IP pour s'assurer du bon fonctionnement des organes de transmission
- ✔ Reporting sur évènement et consolidation mensuelle d'activité

✔ Prise en charge de la prestation comme définie à l'article 4.3.1 du présent CCTP.

Le coût du forfait de la télésurveillance n'inclut pas les frais de communications associés (abonnement téléphonique ou ASDL ou GSM, et consommations lors de la transmission d'informations), ou la fourniture d'accès IP pour la transmission des informations au PC de télésurveillance le cas échéant.

Ces frais restent à la charge du bénéficiaire.

4.4.1.3. Prestation annexe : le forfait de levée de doute vidéo

La levée de doute vidéo permet à l'opérateur en cas de déclenchement d'alarme de visualiser instantanément les évènements sur le site et de déclencher le processus d'intervention défini et requis au préalable.

Cette prestation est complémentaire à la prestation de télésurveillance et à la levée de doute audio si elle a lieu et est :

- associée au forfait de télésurveillance et obligatoirement commandée en complément de ce forfait
- exécutée et proposée selon le parc de caméras visionnées soit :

· Inférieur (<) à 5 caméras,
· Compris entre 5 et 10 caméras
· Supérieur (>) 10 caméras.

4.4.2 Les prestations de télé-vidéosurveillance

La connexion à distance sur les caméras du site du bénéficiaire permet de visionner et surveiller un périmètre prédéfini et/ou d'escorter une personne selon des consignes établies au préalable avec le client.

Les prestations de télé-vidéosurveillance consistent à scruter et analyser les images transmises par les caméras à l'occasion de rondes planifiées ou aléatoires, suivant une fréquence choisie par le client, en fonction de degré de sécurité nécessaire. L'opérateur de télé vidéosurveillance est assisté informatiquement par le logiciel centralisé ; celui-ci joue des scénarios d'analyse qui pré-qualifient les situations (comparaisons avec image de référence, détection de visage, sens de circulation…).

Ces prestations ne nécessitent pas que le site soit équipé d'une installation d'alarme ; Il doit toutefois à minima être pourvu de caméras IP.

L'ensemble des images vidéo est enregistré et conservé au maximum 30 jours par le prestataire.

Les prestations proposées sont les suivantes :

4.4.2.1 Ronde vidéo

A horaire fixe ou aléatoire l'analyse et la scrutation des images vidéo caméras par caméras est effectuée selon la lecture et la prise en compte systématique d'une consigne préalablement définie (référentiel pour l'opérateur) et suivie de la rédaction d'un compte-rendu.

La ronde permet de contrôler le bien-fondé d'une alerte ou si la situation est normale de poursuivre l'analyse et l'investigation.

La prestation est établie sur la base : d'un prix unitaire par ronde exécutée et proposée selon le parc de caméras visionnées soit :

· Inférieur (<) à 5 caméras,
· Compris entre 5 et 10 caméras
· Supérieur (>) 10 caméras.

4.4.2.2 Vidéodétection

La prestation a pour objet de filtrer et d'analyser les images et les mouvements en différenciant les causes possibles (humain, végétation, animal) et d'assurer la remontée d'une anomalie par un système vidéo intelligent, sous la forme d'un film en mode push avec affichage direct à l'écran de l'opérateur de télé-vidéosurveillance.

Préalablement à la réalisation de la prestation, une analyse détaillée du besoin avec le bénéficiaire s'impose.

La prestation est établie sur la base : d'un forfait mensuel quel que soit le nombre de détection exécutée et proposée selon le parc de caméras visionnées soit :

· Inférieur (<) à 5 caméras,
· Compris entre 5 et 10 caméras
· Supérieur (>) 10 caméras.

4.4.2.3 Escorte vidéo

La prestation a pour objet d'accompagner les personnes dans leurs déplacements sur des lieux isolés ou sensibles notamment lors de l'ouverture ou la fermeture d'un site.

Cette prestation est réalisée selon une demande spécifique définie par le bénéficiaire ; elle consiste en la lecture et la prise en compte systématique d'une consigne accompagnée de scrutation des images vidéo, caméra par caméra selon le cheminement de l'escorte à suivre et sur la durée nécessaire pour suivre la totalité de l'action.

Cette prestation donne lieu à la rédaction d'un compte-rendu.

La prestation est établie sur la base d'un prix unitaire correspondant à une durée de 5 minutes d'escorte vidéo.

Ces 3 prestations peuvent être commandées seules indépendamment de la mise en place d'un forfait de télésurveillance.

4.4.3 Prestation complémentaire et services annexes au forfait de télésurveillance et télé vidéosurveillance

4.4.3.1 Prestation complémentaire aux forfaits

Abonnement au réseau d'intervention avec gestion des moyens d'accès (clefs, badges...). Ce service permet de bénéficier à tout moment de la structure d'intervention ayant connaissance du site et disposant des consignes du bénéficiaire à appliquer.

Cette prestation n'intègre pas le coût des interventions de levée de doute réalisées ponctuellement.

4.4.3.2 Prestations annexes

- L'intervention de levée de doute sur site

La prestation consiste à dépêcher sur place un agent de sécurité mobile, afin de vérifier la cause du déclenchement d'une alarme. En fonction et selon les consignes établies au préalable par le bénéficiaire, des actions sont déployées notamment les mesures conservatoires nécessaires si besoin.

Ce dernier, en lien avec la station de télésurveillance, établit un compte-rendu d'intervention, consigné dans la main courante de la station de télésurveillance et déposé sur le site client.

Le délai d'intervention contractuel ne pourra pas dépasser :

- 30 minutes en hyper-centre/zone urbaine dense ;
- 45 minutes en zone rurale ou isolée.

La réalisation de prestations de levée de doute sur le site du bénéficiaire est soumise à l'accord du bénéficiaire et à la mise en place au préalable d'un forfait de télésurveillance ou de télé-vidéosurveillance.

Le compte-rendu d'intervention consigné sur la main courante de la station de télésurveillance et déposé sur le site du bénéficiaire comporte au minimum les informations suivantes :

- le type d'alarme déclenchée
- l'heure d'arrivée sur le site et de départ de l'agent,
- le nom de l'intervenant ou de l'équipe d'intervention,
- le détail de l'anomalie constatée et sa localisation dans l'espace bâtiment,
- les actions correctives effectuées et les recommandations de l'intervenant le cas échéant.

• Mesures conservatoires

1. Modalités d'intervention

En cas d'intrusion, de sinistre, de défaillance technique ou de toute situation compromettant la sécurité d'un site, des mesures conservatoires peuvent être ordonnées par le pouvoir adjudicateur ou le bénéficiaire. Le titulaire déploie sur place le personnel qualifié dans les délais d'urgence prescrits (2 heures maximum).

2. Règle de la vacation minimale

Forfait d'engagement : Chaque déclenchement de mesure conservatoire donne lieu à la facturation d'un minimum indissociable de six (6) heures consécutives par agent, y compris si la mesure conservatoire ou la sécurisation physique s'achève avant le terme de ce délai.

Heures complémentaires : Au-delà des 6 premières heures, le temps de présence effectif est facturé à l'heure réelle (toute tranche de 30 minutes commencée étant due), sur la base du prix unitaire « Prestation d'urgence / Hors forfait » du Bordereau des Prix Unitaires (BPU).

3. Prolongation et retour au régime commun

Si la garde du site doit être maintenue au-delà de 24 heures consécutives, la prestation perd son caractère d'urgence conservatoire. Elle bascule automatiquement sous le régime des prestations régulières programmées à compter de la 25e heure. La durée minimale de vacation de 6 heures consécutives continue de s'appliquer pour chaque vacation planifiée.

Synthèse des délais d'intervention (Télésurveillance & Télé-vidéosurveillance)

Prestation	Action / Livrable	Délai maximal contractuel
Intervention levée de doute	Arrivée de l'agent mobile sur site	30 minutes max (hyper centre/zone urbaine), 45 minutes (zone rurale ou isolée)
Mesures conservatoires	Mise en place de l'agent sur site	2 heures max.
Durée min. mesure conservatoire	Présence sur site	4 heures consécutives / jour / agent
Mise à jour consignes client	Prise en compte de la modification	24 heures (avec date certaine)

4.5. Modalités de prise en charge de la prestation

Le titulaire prend contact avec le client, l'informe des prérequis techniques nécessaires à la mise en place des prestations et évalue son besoin.

4.5.1. Les pré-requis techniques :

La fourniture, l'installation et la maintenance des équipements nécessaires à la mise en oeuvre des prestations ainsi que du matériel type caméras sont exclus du périmètre du marché.

· Télésurveillance :

Les prérequis techniques pour la mise en oeuvre des prestations de télésurveillance sont :

- Site équipé d'un dispositif de détection d'alarmes, gérées par une ou plusieurs centrales d'alarmes (incendie et/ou technique et/ou intrusion et/ou PTI et/ou agression/ incivilité et/ou vidéo),
- Intégrant la fonction transmission d'alarmes, en protocole digital, via un réseau téléphonique, IP ou GSM

La reprogrammation du ou des transmetteur(s) est à réaliser impérativement par le bénéficiaire.

· Télé-vidéosurveillance

Les prérequis techniques pour la mise en œuvre des prestations de télé-vidéosurveillance sont :

- Site équipé d'un dispositif de vidéosurveillance composé de caméras IP avec ou sans stockeur
- Associé à un accès IP bidirectionnel (consultation et réception d'images vidéo à distance)

Les prestations sont réalisées sous réserve de compatibilité entre les protocoles des dispositifs d'alarmes et/ou vidéo et des frontaux de réception de la station de télésurveillance. Dans le cas contraire, la mise en oeuvre des prestations est soumise à une étude de faisabilité de la part du titulaire.

La sécurisation de l'environnement informatique du bénéficiaire, la mise en place de règles de routage informatique notamment la garantie d'un débit de connexion suffisant, le paramétrage et l'ouverture des ports sont à la charge du bénéficiaire.

4.5.2. Recueil des informations techniques nécessaires auprès du bénéficiaire

Avant tout début d'exécution le bénéficiaire transmet les renseignements et les caractéristiques techniques du site au titulaire. Il transmet au titulaire les informations indispensables pour assurer la prise en charge de la prestation, notamment :

· Type de matériel installé (télésurveillance et/ou télé-vidéosurveillance)
· Protocole de transmission (RTC, IP, GSM)
A réception de ces informations, le prestataire procède à l'établissement d'une fiche de programmation.

4.5.3. Prise en compte des consignes

Le prestataire s'engage à mettre en oeuvre les consignes initiales formalisées par le bénéficiaire lors de la phase de préparation de la prestation.

Les consignes validées par le bénéficiaire précisent notamment les éléments suivants :
· les interlocuteurs à contacter et leurs coordonnées
· l'abonnement au réseau d'intervention du titulaire le cas échéant
· les alarmes traitées
· les plages horaires
· les mesures conservatoires à mettre en oeuvre le cas échéant
La connexion du site ne sera effective qu'à réception de ces informations par le prestataire.

En cours d'exécution, le bénéficiaire est tenu de signaler au prestataire toute modification concernant les éléments renseignés par tout moyen permettant d'avoir date certaine (mail, espace web) et d'assurer la traçabilité de la demande avec un délai de prévenance de 24 heures.

4.5.4. Processus de raccordement

Préalablement au démarrage de la prestation, le prestataire aura procédé à la validation des équipements du site, aura effectué les tests des différents points d'alarme et procédé à la vérification de la compatibilité de l'installation (en coopération avec l'installateur du système d'alarme local,) avant de connecter ces alarmes sur son frontal de réception.

A l'issue de la phase de raccordement de site, le prestataire transmet obligatoirement au bénéficiaire un procès-verbal de raccordement et de réception technique.

Pour les sites équipés de caméras, le procès-verbal de réception consignera notamment le positionnement des caméras et la qualité des images renvoyées.

4.5.5. Mise en place des interventions sur alarmes

La mise en place des prestations d'intervention de levée de doute sur site nécessitent l'accord du bénéficiaire, ses consignes, les moyens d'accès au site et l'abonnement au réseau d'intervention.

L'intervention de levée de doute est réalisée par le titulaire ou par un partenaire agrée par le titulaire.

Dans tous les cas le titulaire mettra en place les moyens nécessaires (véhicules, moyens de communication..) permettant d'assurer un délai d'intervention en adéquation avec le délai contractuel du marché.

La prise en compte du site par l'intervenant implique la reconnaissance du site, la remise des moyens d'accès par le bénéficiaire et la prise en compte des consignes.

Elle donne lieu à un procès-verbal de prise en compte du site par l'intervenant.

4.6 Reporting des prestations

Dans le cadre des prestations des lots n° 8 à 10, dans un délai de 15 jours après le démarrage des prestations, le prestataire met à disposition du bénéficiaire un accès internet dont les fonctionnalités attendues sont au minimum les suivantes :

- Restitution détaillée de l'historique de l'ensemble des alarmes, tests...
- Historique des traitements effectués par les opérateurs,
- Possibilité d'établir des statistiques (nombre d'alarmes, de tests, de mise en et hors service pour une période donnée),
- Echange d'information bénéficiaire/prestataire notamment en cas de modification des consignes.

La disponibilité du portail est assurée 24/24 7j/7 et son taux de disponibilité est proche de 100%.

L'indisponibilité ne doit pas excéder 72 heures.

Le bénéficiaire accède à ce service par le biais d'identifiants et code d'accès. Le titulaire met à la disposition des bénéficiaires un service d'aide téléphonique et de formation à distance. La mise en application nécessite un simple accompagnement.

Le site internet est hautement sécurisé et garantit au bénéficiaire la confidentialité des informations de son (ses) site(s).

Le prestataire s'engage a enregistrer les informations reçues et à les conserver pendant toute la durée de l'accord-cadre et des marchés subséquents issus de l'accord-cadre.

4.7. Certification des installations

La station de télésurveillance du titulaire doit être au minimum conforme au règlement de certification APSAD R31 ou équivalent issue du Centre National de Prévention et de Protection (CNPP).

4.8. Protection des données à caractère personnel (RGPD) et vidéosurveillance

4.8.1. Statuts des parties et cadre juridique

Dans le cadre de l'exécution des prestations de vidéo-protection, de télésurveillance et de gestion des accès télévisuels, le Titulaire agit en qualité de Sous-traitant au sens de l'article 28 du Règlement Général sur la Protection des Données (RGPD - Règlement UE 2016/679) et de la Loi n° 78-17 du 6 janvier 1978 modifiée.
L'Administration est désignée comme Responsable de Traitement.
Le Titulaire s'engage à traiter l'ensemble des données personnelles (images, flux vidéo, données de comptage, registres d'accès et mains courantes informatisées) dans le strict respect des réglementations en vigueur et sur instruction exclusive du Responsable de Traitement.

4.8.2. Traitement, conservation et destruction des images

Sauf réquisition judiciaire, incident de sécurité ou demande formelle motivée de l'Administration :
Durée de conservation : La durée maximale de conservation des enregistrements vidéo et données associées est fixée à 30 jours calendaires glissants.
À l'issue de cette période de 30 jours, les enregistrements doivent être détruits ou écrasés automatiquement de manière sécurisée et irréversible par les dispositifs techniques du Titulaire ou du site.
Extractions et scellés numériques : Les séquences vidéo extraites au titre d'un incident doivent faire l'objet d'un registre de traçabilité (exportation horodatée, identité de l'opérateur, motif, destinataire) et être transmises à l'Administration selon un protocole chiffré sécurisé.

4.8.3. Habilitations et confidentialité des opérateurs

Le Titulaire garantit que :

- Seul le personnel strictement habilité, nommément désigné, titulaire d'une carte professionnelle délivrée par le CNAPS et formé aux règles relatives à la vie privée et au RGPD, a accès aux flux vidéo en direct et aux enregistrements.

- L'ensemble du personnel intervenant sous son autorité signe un engagement individuel de confidentialité couvrant l'interdiction formelle de capturer, reproduire ou diffuser des images/données par quelque moyen que ce soit (notamment via des appareils photographiques ou smartphones personnels).

4.8.4. Cybersécurité des équipements et flux vidéo

Pour les prestations incluant la déportation de flux ou l'exploitation de matériels de vidéo-protection connectés, le Titulaire met en œuvre des mesures techniques et organisationnelles appropriées pour garantir un niveau de sécurité adapté au risque :

- Chiffrement des flux et des données : Chiffrement obligatoire des flux de transport de données (protocols TLS/HTTPS sécurisés) et interdiction de l'exposition directe des caméras ou serveurs de stockage sur l'Internet public sans canal VPN sécurisé.

- Gestion des accès et mots de passe : Modification obligatoire dès la mise en service de l'ensemble des identifiants et mots de passe usine des équipements (caméras IP, enregistreurs NVR, routeurs). Politique de mots de passe forts.

- Mise à jour et durcissement : Application régulière des correctifs de sécurité logiciels et micrologiciels (firmwares) sur les matériels sous la responsabilité du Titulaire.

4.8.5. Information des personnes et signalétique

Conformément aux exigences de la CNIL et du Code de la sécurité intérieure (art. L. 251-1 et suivants), le Titulaire veille, lors de la réalisation de ses visites d'audit ou de prise de site, à vérifier la présence et la lisibilité des panneaux d'information du public et du personnel aux accès des zones sous vidéo-protection. Il informe immédiatement l'Administration de toute absence ou dégradation de ces affichages.

4.8.6. Notifications en cas de violation de données

Le Titulaire s'engage à notifier à l'Administration toute violation de données à caractère personnel (accès non autorisé, fuite d'images, piratage, perte de supports) dans un délai maximum de 24 heures ouvrées après en avoir pris connaissance. Cette notification comprendra les éléments d'analyse de l'incident et les mesures correctives d'urgence déployées.

ARTICLE 5 - SUIVI DES PRESTATIONS

5.1. Interlocuteurs du titulaire et de l'administration

5.1.1. Identification des interlocuteurs

5.1.1.1. Dans l'accord cadre :

L'administration désigne son représentant chargé du suivi de l'exécution de l'accord-cadre.

Le titulaire désigne un interlocuteur unique (et son suppléant) chargé du suivi de l'accord-cadre.

5.1.1.2. Dans chaque marché subséquent ou bon de commande

L'administration désigne, pour chaque site, le ou les représentants qu'elle attribue comme points de contact à l'autre partie pour s'assurer du suivi dans les domaines suivants :

- Suivi de la prestation ;
- Sûreté ;
- Sécurité au travail et soutien / vie courante ;
- Administratif.

En deçà de huit (8) agents présents sur le site, dès la phase de préparation (cf. art.2.3 du CCTP), le titulaire désigne à la personne publique pour chaque site, un responsable de l'exécution des prestations (et son suppléant) dont il fournit les coordonnées téléphoniques (téléph one portable) et une adresse mail professionnelle.

A partir de huit (8) agents présents sur un site donné, dès la phase de préparation (cf. art.2.3 du CCTP) le titulaire désigne un chef de site et un chef d'équipe œuvrant opérationnelle conformément à l'exigence et leurs suppléants respectifs. Il fournit les coordonnées téléphoniques (téléphone portable) de ces deux agents et de leurs suppléants respectifs, ainsi que leurs adresses mail professionnelles.

Le titulaire fournit un numéro (non surtaxé) de téléphone portable dédié au service d'astreinte.

Le service d'astreinte est armé 24h/24, 7 jours sur 7.

5.1.2 Revue de suivi d'exécution

Pour les clients multi sites et selon la volumétrie des prestations une réunion en présentiel pourra être organisée au minimum annuellement en accord entre le prestataire et le bénéficiaire.

Pour les bénéficiaires mono-site les échanges seront établis selon une fréquence déterminée conjointement par le prestataire et le bénéficiaire sous un format dématérialisé : échange en ligne via internet, conférence téléphonique, visioconférence.

Les réunions de suivi d'exécution permettent l'expression des difficultés rencontrées et d'identifier les moyens de les résoudre.

Le responsable de l'exécution des prestations (ou son suppléant) doit être obligatoirement présent à chaque réunion. A partir de huit (8) agents présents sur un site donné, le titulaire est représenté par le chef de site.

Les représentants de la personne publique sont désignés par la personne publique pour ce rôle. La personne publique peut convier d'autres experts personnels compétents selon le besoin.

Elle peut demander la présence d'autres interlocuteurs du titulaire.

Lors de chaque réunion , le responsable de l'exécution des prestations présente *a minima* les points suivants :

- Planning prévisionnel d'activités du mois suivant ;

- Présentation du rapport mensuel d'activité ;

- Suivi des livrables (cf. ANNEXE 1) ;

- Suivi des incidents ;

- Suivi des anomalies ;

L'administration peut ajouter des sujets de son choix, à prendre en compte par le titulaire, à l'ordre du jour.

Dans le cas où le titulaire intervient sur plusieurs sites au titre d'un même marché subséquent, une réunion de suivi d'exécution peut être envisagée pour l'ensemble de ces sites par le service bénéficiaire. La fréquence sera fixée dans le marché subséquent concerné avec un maximum annuel de trois . A chaque réunion, a minima les points suivants seront présentés par le titulaire :

- Retour d'expérience des points forts relevés sur chacun des sites concernés ;

- Retour d'expérience des points faibles relevés sur chacun des sites concernés ;

- Généralisation des bonnes pratiques sur l'ensemble des sites avec identifications des actions, acteurs et délais.

5.2. Documents de suivi des prestations

Les documents identifiés dans le présent article sont tenus à jour par le titulaire. Ils renseignent sur tous les aspects de l'exécution des prestations objet d'un marché subséquent. La liste de ces documents peut être complétée à l'initiative du titulaire ou à la demande de la personne publique.

5.2.1. Plan de prévention

5.2.1.1. Mise à jour et attestations des agents

Le plan de prévention sera mis à jour conjointement par la personne publique et le titulaire au fur et à mesure des évolutions et *a minima* à chaque date anniversaire du marché subséquent.

Une attestation d'information sur le plan de prévention, signée par chaque agent, sera transmise à la personne publique avant tout accès sur le site du personnel concerné.

5.2.1.2. Cas particulier dans le cadre des prestations hors forfait

Dans le cas d'intervention hors forfait à exécuter dans un local où il n'était pas possible de prévoir les risques au moment de la rédaction du plan de prévention, une inspection de prévention préalable ponctuelle sera conduite. Cette inspection donnera lieu à rédaction conjointe par le chargé de prévention de l'administration de ce site et par le titulaire du marché subséquent d'une attestation d'inspection de prévention préalable (AIPP). L'AIPP viendra compléter le plan de prévention et constituera à ce titre un document applicable au bon de commande concerné.

5.2.2. Informations relatives aux personnels (encadrement inclus)

Pour chaque site sur lequel il intervient, le titulaire doit constituer dans les quinze jours précédant la phase de début d'exécution des prestations (cf. 2.3) un dossier accessible à tout moment par la personne publique, comportant *a minima* les éléments suivants :

a) Liste des effectifs pouvant être déployés sur le site datée et mise à jour des modifications :

Pour chaque site, le titulaire établit la liste des personnels pouvant être déployés.

La modification de cette liste (« Turn-over du personnel ») affecté à un site devra être aussi limitée que possible.

Toute modification de cette liste fait l'objet d'une mise à jour qui doit être soumise à l'agrément de l'administration.

b) Une fiche identifiant chaque agent (photo, état civil, etc.), la liste des diplômes et qualifications dont il est titulaire ainsi que la photocopie de ces diplômes, au besoin, les certificats de sécurité requis et de sa carte professionnelle.

Les personnels œuvrant sur le site doivent avoir suivi, selon la prestation exécutée, les formations réglementaires prévues pour l'exercice de leur activité. Dans le cas où des copies des diplômes correspondants ne pourraient être fournies immédiatement, des attestations des organismes agréés pour l'organisation des stages « diplômants » seront jointes. Ces attestations comporteront les noms des stagiaires et les dates d'obtention des diplômes. Le titulaire y adjoindra les copies des diplômes correspondants dès réception.

Pour les prestations l'exigeant, la fiche portera mention des agréments et de la carte professionnelle délivrée conformément aux dispositions du code de la sécurité intérieure.

Le titulaire met à jour chaque fiche individuelle. Notamment si un agent perd son agrément ou sa carte professionnelle, le titulaire informe la personne publique dans un délai maximum de cinq (jours) suivant cet événement.

Enfin, la fiche mentionnera pour chaque personnel la réalisation des formations visées à l'article 7.1, concernant les moyens et matériels mis à dispositions par l'administration pour assurer les prestations de filtrage, vidéo-protection et sécurité incendie.

Il est demandé au titulaire de vérifier et fournir le maintien à jour des formations continuées obligatoires (MAC - Maintien et Actualisation des Compétences) conditionnant le renouvellement des cartes CNAPS des agents.

Le Titulaire garantit la validité continue des cartes professionnelles délivrées par le CNAPS pour l'ensemble des personnels affectés à l'exécution des prestations.

À ce titre, le Titulaire s'engage à transmettre à l'Administration le récépissé de demande de renouvellement de la carte professionnelle (attestant du dépôt du dossier complet dans les délais légaux auprés du CNAPS) au moins un (1) mois avant la date d'expiration de la carte en cours. Dès sa réception, la copie de la nouvelle carte professionnelle renouvelée doit être transmise sans délai à l'Administration.

c) Pour chacun des agents, attestations d'informations particulières au site :

Pour chaque personnel, le dossier comprend les attestations suivantes :

- Attestation d'information sur le plan de prévention du site éventuellement complété par une attestation d'inspection de prévention préalable ;

- Attestation de prise de connaissance des exigences liées à leur poste de travail ;

La personne publique peut refuser l'accès au site d'un personnel ne figurant pas sur la liste prévue au 5.2.2 a).

Cas spécifiques pour les prestations cynophiles

Pour tout agent cynophile intervenant sur les sites de l'Administration, le Titulaire doit intégrer obligatoirement au dossier du personnel transmis préalablement à toute prise de poste :

- La copie du **certificat d'identification du chien** (numéro d'immatriculation / puce électronique ou tatouage) délivré par l'I-CAD ;
- La copie du **carnet de vaccination à jour** de l'animal (incluant la vaccination antirabique) ;
- L'attestation d'assurance en responsabilité civile spécifique couvrant l'activité du binôme cynophile.

Ces documents doivent être maintenus à jour par le Titulaire pendant toute la durée d'exécution du marché et présentés sur simple demande lors des contrôles sur site.

5.2.3. Planning d'activité

Pour chaque site sur lequel il intervient, le titulaire fournit à la personne publique un planning prévisionnel mensuel 10 jours avant le début de chaque mois.

Chaque planning mensuel est divisé en semaine/jour/heures. Pour chaque heure, le planning comporte au minimum les éléments suivants :

- la liste des tâches à réaliser conformément au type de prestations visées à l'article 3 ;

- l'identification du ou des agents responsables ainsi que des postes qu'ils occupent.

Par rapport au planning prévisionnel, les modifications qui pourraient intervenir, notamment dans la composition des agents, sont signalées aux représentants de l'administration (cf. 5.1.1.2) et au responsable de sécurité du site au minimum quarante-huit (48) heures avant que la modification n'intervienne par téléphone et par mail. Le personnel absent doit être remplacé par un personnel identifié dans le dossier.

Pour chaque site, le titulaire met à jour le planning mensuel. Les modifications identifient expressément les modifications apportées au regard du premier planning prévisionnel de la période, dans la composition des équipes affectées à la réalisation des prestations

5.2.4. Rapport mensuel d'activité

Pour chaque site sur lequel il intervient, au plus tard une semaine après la fin du mois considéré, le titulaire fournit au représentant de la personne publique un rapport mensuel d'activité constitué, *a minima*, par :

- le planning effectif du mois précédent : ce planning identifie expressément par un code couleur les différences entre le planning prévisionnel et le planning effectif (format CSV/XLS).

- les fiches d'incidents du mois précédent (format PDF) ;

- les fiches d'anomalies du mois précédent (format PDF).

5.2.5. Main courante

Pour chaque site sur lequel il intervient, le titulaire met en place, une main courante sur laquelle il consigne tout événement ou incident lié au site au moment des faits. Le marché subséquent peut imposer un format de main courante électronique ou papier.

Le titulaire mentionne sur la main courante d'une manière succincte mais exhaustive tous les faits de sécurité ayant porté atteinte ou ayant généré un risque quant à la sécurité des personnes ou des biens et notamment :

- tous les incidents et toutes les anomalies constatés (coffres ouverts, vitres cassées, fuites, extincteurs déplombés etc.) ;

- toute modification, interruption ou défaillance du système de protection ;

Pour chacun de ces événements, la main courante doit transcrire ses circonstances, les actions menées par les agents du titulaire ainsi que les suites de ces actions.

Les mentions portées dans la main courante n'exonère pas le titulaire de renseigner une fiche d'incident pour chaque fait de sécurité (cf. 5.2.6) et, le cas échéant, une fiche anomalie (cf modèle disponible en annexe 4).

Le titulaire mentionne également sur la main courante tout événement fonctionnel lié à l'activité de ses agents et notamment :

- Noms des agents présents sur le site ;
- Fonction exercée ;
- Heure de prise de service effective ;
- Heure de fin de de service ;
- Heures de ronde ;
- Interruption de service.

La main courante doit être propre, claire, lisible et correctement rédigée en français. L'intégrité de la main courante doit être garantie (aucune page ne doit être supprimée ou dégradée)). Les informations erronées doivent être rayées mais demeurer lisibles. Chaque entrée de la main courante doit être horodatée et attribuée sans équivoque à l'agent ayant saisi ou modifié l'information. La traçabilité et la conservation des informations de cette main courante doivent être garanties.

La main courante sera contrôlée et visée quotidiennement par le représentant de l'administration.

La totalité des informations saisies sur la main courante ainsi que sur tous les autres registres restent la propriété de l'administration. Le titulaire prend toutes les dispositions nécessaires pour garantir la confidentialité, la disponibilité et l'intégrité de toutes ces informations**.**

Sauf accord préalable écrit de l'administration, ces informations ne quittent pas le site.

5.2.6. Fiche d'incident de sécurité (FIS)

Pour chaque fait de sécurité ayant porté atteinte ou ayant généré un risque quant à la sécurité des personnes ou des biens, le **titulaire** rédige une fiche d'incident de sécurité. Outre les informations répertoriées dans la main courante, la fiche d'incident identifie la nature de l'éventuelle défaillance constatée, les moyens physiques et humains préconisés pour y remédier.

La fiche d'incident est rédigée par le responsable de l'exécution des prestations (ou son suppléant) selon un format unique conformément au modèle fourni en Annexe 3. Elle doit être transmise à la personne désignée par le service bénéficiaire dans les 3 (trois) jours ouvrés suivant la réalisation de l'incident.

La fiche d'incident doit être propre, claire, lisible et correctement rédigée en français. Elle doit être horodatée et attribuée sans équivoque à l'agent ayant saisi l'information. La traçabilité et la conservation des informations figurant dans les fiches d'incidents doivent être garanties.

La totalité des informations saisies sur les fiches d'incident est propriété de l'administration. Le titulaire prend toutes les dispositions nécessaires pour garantir la confidentialité, la disponibilité et l'intégrité de toutes ces informations. Sauf accord préalable écrit de l'administration, ces informations ne quittent pas le site.

Remarque : Si l'incident est lié à une défaillance du titulaire, elle donne lieu simultanément à l'envoi par la personne publique d'une fiche d'anomalie (cf. art).

5.2.7 Plan de transférabilité

En cas de non reconduction, de résiliation ou de fin de marché subséquent, le titulaire doit prendre les dispositions pour assurer dans les meilleurs conditions le transfert des prestations, au titulaire du marché « suivant » ou, en cas de ré-internalisation, à l'administration.

A cette fin, il établit un plan de transférabilité du marché subséquent qui détaille les conditions et les dispositions à suivre pour assurer le transfert des prestations à un nouveau titulaire ou à l'administration dans un délai de six (6) mois suivant le début de la phase d'exécution des prestations (cf article 2.1). Ce plan comprend notamment les éléments suivants :

- Informations relatives à la connaissance du site, de ses installations et de leurs problématiques spécifiques ;

- Procédures relatives à l'établissement d'un état des lieux entre titulaires sortant et entrant, des locaux et matériels mis à disposition par l'administration (cf. 6.1) ;

- Procédures de prise de connaissance et de transfert des documents de suivi des prestations (cf. 5.2) et des documents liés au contrôle des prestations (cf. ARTICLE 4) ;

- Procédures de transfert de la documentation technique et administrative liée à l'exécution des prestations.

Le titulaire met à jour ce plan de transférabilité si nécessaire, annuellement.

5.2.8. Plan de ré-internalisation en cas de crise

Le titulaire décrit dans un plan de ré- internalisation en cas de crise, les dispositions à prendre pour favoriser dans les meilleures conditions le transfert des prestations vers les personnels de l'administration en prenant en compte une situation de crise. Ce plan est fourni dans un délai de six (6) mois suivant le début de la phase d'exécution des prestations (cf. paragraphe 2).

Ce plan comprendra les éléments suivants :

- Procédure de transfert des prestations entre le titulaire et l'administration en situation de crise ;

- Eléments financiers relatifs à la prise en compte de la période de suspension des prestations par le titulaire ;

- Procédure de transfert des prestations entre l'administration et le titulaire en cas de retour à l'exécution normale du marché subséquent.

Le titulaire met à jour ce plan de ré-internalisation si nécessaire, annuellement.

5.2.9. Inventaire et état des lieux

Au terme du marché, un dernier inventaire des moyens mis à disposition par l'administration et un dernier état des lieux des locaux mis à disposition par l'administration sont rédigés par le titulaire et signés par les deux parties.

ARTICLE 6 - DISPOSITIONS RELATIVES AUX LOCAUX ET MATERIELS

6.1. Documents, moyens, locaux et matériels mis à la disposition des agents du titulaire par l'administration

Pour chaque site, les moyens, locaux et matériels de l'administration mis à disposition du titulaire sont identifiés dans le marché subséquent concerné en complément des éléments figurant en ANNEXE 2.

Pour chaque site, tout local de l'administration mis à disposition du titulaire fait l'objet d'un état des lieux visé au paragraphe 2.3, éventuellement mis à jour.

Tout moyen ou matériel mis à disposition du titulaire doit être identifié dans l'inventaire visé au paragraphe 2.3, éventuellement mis à jour.

Le titulaire doit signaler par écrit aux représentants de la personne publique dans le domaine suivi de la prestation (cf. 5.1.1.2) tout dysfonctionnement ou dégradation des moyens, locaux et matériels mis à la disposition des agents par l'administration. Cette information doit être portée immédiatement sur la main courante.

Le titulaire ne dispose des locaux mis à disposition de l'administration que pour les fins prévues au marché subséquent. Il devra laisser le libre accès de ces locaux au personnel des services en charge de la santé, sécurité au travail ainsi que de l'entretien et de la maintenance.

L'usage des fluides et énergies (eau, électricité) présents sur le site est réservé à l'exécution des prestations. L'usage de ces fluides et énergies pour les besoins propres du titulaire ou de ses personnels, par exemple, nettoyage des véhicules sur le site, est interdit sauf autorisation expresse.

Le branchement simultané de plusieurs appareils électriques sur la même prise est interdit.

A la fin du marché, quel qu'en soit le motif, le titulaire devra restituer les locaux mis à disposition par l'administration dans un état conforme à celui établi dans l'état des lieux contradictoire sous peine de supporter les frais de remise en état de ces locaux.

A l'issue des enquêtes administratives menées conformément aux dispositions du CCAP de l'accord-cadre, chaque personnel du titulaire satisfaisant auxdites enquêtes se verra remettre un badge d'accès au site contre signature d'une reconnaissance de prise en compte, et des responsabilités associées et d'un engagement de restitution avant tout départ.

En cas de perte ou de vol de son badge d'accès, l'agent devra alerter immédiatement le représentant « sécurité » du site désigné par l'administration ainsi que, au sein du titulaire le responsable de l'exécution des prestations. Le badge d'accès sera alors immédiatement remplacé et le titulaire du marché subséquent versera au PAD concerné le coût de remplacement du badge perdu.

A l'issue des enquêtes administratives menées conformément aux dispositions du cahier des clauses administratives de l'accord-cadre, les personnels du titulaire satisfaisant auxdites enquêtes se verront remettre les clés du site nécessaires à l'exécution de la prestation contre signature d'une reconnaissance de prise en compte et des responsabilités associées, et d'un engagement de restitution avant tout départ.

En cas de perte ou de vol d'une clef, le titulaire devra alerter immédiatement le représentant « sécurité » du site désigné par l'administration ainsi que, au sein du titulaire le responsable de l'exécution des prestations. En cas de perte de clé, de badge, ou de tout autre dispositif remis au titulaire du marché subséquent pour l'exécution des prestations sur sites, le titulaire du marché subséquent verse au PAD concerné le coût de remplacement de l'appareil perdu et si nécessaire le coût de l'ensemble des modifications entraînées par cette perte, qui peut être le remplacement de toutes les serrures concernées.

6.2. Moyens et matériels fournis par le titulaire à ses agents

Nonobstant les moyens et matériels spécifiquement visés dans le marché subséquent concerné, le titulaire fournit à ses agents tous les moyens, locaux et matériels, nécessaires aux prestations, soit au minimum un émetteur/récepteur radio pour chacun des agents en poste avec sa base de communication, un ou des postes du travailleur isolé (PTI), des pointeaux et contrôleurs de rondes adaptés en qualité et en quantité au site à surveiller, une main courante papier, des téléphones GSM, des lampes torches selon les postes, des fournitures de bureaux, du matériel électroménager, du matériel de secours SSIAP.

Ces moyens et matériels doivent être en bon état et permettre aux agents de remplir leurs fonctions.

Les moyens matériels fournis par le titulaire, doivent être contrôlés et conforme aux règles de sécurité en vigueur et aux recommandations indiquées par les fabricants. Les attestations de conformité doivent pouvoir être consultés auprès du responsable de l'exécution de la prestation.

Il appartient au titulaire de souscrire une assurance couvrant les éventuels dégâts (incendie ou autre) qui pourraient être provoqués par ces moyens et matériels.

Le dysfonctionnement d'un moyen ou matériel doit être porté immédiatement sur la main courante. En cas de défectuosité d'un moyen ou matériel, le titulaire s'engage à assurer gratuitement sa réparation ou son remplacement dans un délai maximum de dix (10) jours à compter de la date de constatation du dysfonctionnement dans la mesure où ces équipements ne portent pas atteinte à la sécurité du site et des agents (électroménager par exemple). Pour tout autre équipement de nature à compromettre la bonne exécution des prestations ainsi que la sécurité du site et des agents (GSM, lampes, contrôleur de

rondes, PTI…), le délai de remplacement de ces matériels est immédiat. Pour ce faire, les moyens techniques supplémentaires sont mis à disposition des agents à cet effet.

Les liaisons entre les appareils de communication fournis par le titulaire à ses agents dutitulaire doivent fonctionner sur l'ensemble du site (des sous-sols au dernier étage des bâtiments).

Chaque agent du titulaire présent sur le site devra être équipé d'un uniforme complet fourni par le titulaire. Cet uniforme est adapté aux conditions climatiques, aux règles de sécurité en vigueur sur le site et aux différents postes de travail sur site (filtrage, accueil, accès, gardiennage, sécurité incendie…). Il doit être dans un état (propreté, usure…) satisfaisant. Cette tenue ne doit pas porter confusion avec tout uniforme défini par les textes réglementaires (police, gendarmerie…). L'uniforme doit comporter les indications relatives à la dénomination sociale ou au sigle de l'entreprise de sécurité, et, hors tenue des agents d'accueil, à l'activité de sécurité privée.

Chaque agent du titulaire présent sur le site devra être équipé d'un badge personnel portant son nom, prénom et une photo d'identifié, fourni par le titulaire.

Lorsqu'un marché subséquent prévoit l'utilisation de véhicules pour la réalisation des prestations, ces véhicules mis à la disposition des agents par le titulaire devront respecter les règles de sécurité en vigueur. Leur nombre sera suffisant pour la réalisation de la prestation.

Pour chaque véhicule, le titulaire fournit une copie du contrôle technique et du contrat d'assurance.

Le titulaire fournit un système de rondier électronique avec report automatique au local principal de surveillance, ainsi que dans le bureau du responsable de sécurité du site si besoin. Ce report doit permettre à tout moment de contrôler les rondes effectivement assurées.

L'administration peut exiger du titulaire qu'il équipe tout ou partie de ses personnels de gilets pare-balles. Pour mettre en œuvre cette exigence, l'administration émettra un bon de commande conformément aux dispositions du CCAP de l'accord-cadre. Le bon de commande indiquera les personnels concernés. Les gilets pare-balles demeureront la propriété du titulaire qui en assure le maintien en condition opérationnelle.

ARTICLE 7 - DISPOSITIONS RELATIVES AU PERSONNEL DU TITULAIRE

7.1. Qualifications et formations des agents du titulaire

Le titulaire et ses agents doivent disposer des qualifications nécessaires et des agréments prévus par les dispositions du code de sécurité intérieure. Ces éléments doivent figurer dans la fiche visée au 5.2.2 b).

Le titulaire s'engage à ce que les agents suivent les formations nécessaires pour maîtriser tous les équipements mis à disposition par l'administration pour assurer leurs missions (cf. 6.1). Préalablement au démarrage de son activité, chaque agent du titulaire devra effectuer une formation pour garantir qu'il satisfait à cette obligation.

Le titulaire s'engage à procéder, deux (2) fois par an à une formation de ses agents quant à la mise en œuvre des dispositifs de filtrage.

Le titulaire s'engage à procéder, deux (2) fois par an à une formation de ses agents quant à la mise en œuvre des dispositifs de vidéo-protection.

Le titulaire s'engage à procéder, deux (2) fois par an à une formation de ses agents quant à la mise en œuvre des dispositifs de sécurité incendie.

Le titulaire s'engage à procéder, deux (2) fois par an à une formation de ses agents quant aux prestations relatives au filtrage des véhicules.

Des séances de sensibilisation pourront être effectuées périodiquement durant toute l'exécution du marché par les représentants de l'administration sur des sujets liés à la protection.

7.2. Sécurité des agents du titulaire

Le règlement sanitaire du site concerné s'applique aux agents du titulaire. Le titulaire devra se soumettre sans contrepartie à toute directive émanant du service d'hygiène et de sécurité de la personne publique et à toute obligation résultant des plans d'hygiène et de sécurité.

Le titulaire doit posséder pour lui-même et ses agents, les agréments correspondants aux installations et types de matériels sur lesquels ces derniers interviennent ou utilisent.

Le titulaire garantit que ses agents sont formés sur les règles de sécurité du travail.

Le titulaire doit, pour toutes les prestations à exécuter hors heures ouvrées ou dans un lieu isolé, prendre toutes les mesures nécessaires pour éviter qu'un de ses agents ne travaille isolément en un point où il ne pourrait être secouru à bref délai en cas d'accident. A défaut, tout agent en position d'isolement doit être équipé d'un dispositif de recherche du type poste de travailleur isolé (PTI) en tout point du site, fourni par le titulaire.

Le titulaire doit informer ses agents des dangers spécifiques auxquels ils sont susceptibles d'être exposés et les mesures prises pour les prévenir en application du plan de prévention (cf. 5.2.1). Cette information porte notamment sur l'existence de zones dangereuses ainsi que des moyens mis en œuvre pour les matérialiser (affiches, consignes..), sur les dispositifs de protection collective et individuelle et sur les accès de secours.

Le titulaire doit informer la personne publique dans les délais les plus brefs, de tout accident de travail dont serait victime un de ses agents dans l'exécution des prestations objet du présent marché. En cas de carence du titulaire, ou en cas de danger, la personne publique se réserve le droit de prendre rapidement toute mesure utile aux frais du titulaire et sans mise en demeure préalable, sans que cette action dégage la responsabilité du titulaire.

7.3. Comportement et tenue des agents du titulaire

Le titulaire est responsable du comportement de ses agents.

Les agents du titulaire doivent respecter les usagers du site, personnels de l'administration ou visiteurs.

Les agents du titulaire doivent respecter le règlement intérieur, les règles d'hygiène et de sécurité du travail et les règles de sécurité du site. En particulier, les agents du titulaire doivent respecter les règles suivantes :

- Règles de circulation et de stationnement,

- Interdiction de fumer dans les locaux et en dehors des zones autorisées lorsqu'elles existent ;

- Interdiction d'introduire et de consommer des boissons alcoolisées ;

- Interdiction de faire pénétrer sur le site avec des objets ou des substances illicites ;

- Interdiction de pénétrer sur le site en état d'ivresse ;

- Interdiction, en dehors des prestations faisant l'objet du présent marché, de manipuler les appareils et matériels présents sur le site ;

- Interdiction de prendre des repas à l'intérieur des locaux non prévus à cet effet ;

- Interdiction d'introduire des marchandises destinées à la vente ;

- Interdiction de solliciter ou de recevoir de quiconque un pourboire quelconque.

Le titulaire prend en compte les éventuelles formulées par les représentants de la personne publique, relatives au comportement de ses agents.

Le titulaire est responsable de la tenue et des équipements de travail de ses agents. Il dote chaque agent de tout équipement prescrit par la législation en vigueur en fonction des prestations à effectuer.

Lors de sa prise de poste, chaque agent devra :

- être revêtu de sa tenue de travail mise à disposition par le titulaire;

- porter visiblement le badge d'accès remis par l'administration ;

- porter visiblement son badge personnel mis à disposition par son employeur (titulaire ou soustraitant déclaré)

La personne publique se réserve le droit d'interdire l'accès au site et d'exiger le remplacement d'un personnel dont le comportement serait en contradiction avec l'une des dispositions du présent article.

7.4. Continuité des prestations

Tout en respectant les exigences du code du travail et de la convention collective applicable, le titulaire doit organiser les relèves avec recouvrement pour assurer la continuité des prestations.

En cas d'absence d'un agent, quelle qu'en soit la cause, le titulaire s'engage à assurer la continuité de la prestation.

Le non-respect d'une des exigences constitue une défaillance majeure sanctionnée par une pénalité dont les modalités sont détaillées à l'article 22 du CCAP.

7.5. Sécurité, confidentialité et protection du secret

Les documents, supports, données et informations de toute nature communiqués par la personne publique ou portés à la connaissance du titulaire et de ses personnels à l'occasion de l'exécution du marché restent la propriété exclusive de l'administration. Leur communication, reproduction ou utilisation à d'autres fins que la réalisation des prestations est strictement interdite.

Engagement de confidentialité et responsabilité des personnels : Le titulaire garantit que l'ensemble de ses personnels (dirigeants, personnels d'encadrement, agents d'exécution et éventuels sous-traitants) affectés à la réalisation des prestations signent un engagement individuel de responsabilité et de confidentialité, rédigé selon le modèle ou les exigences transmises par l'administration.

Durée de l'obligation de confidentialité post-exécution : Conformément aux dispositions de sécurité nationale, l'obligation de confidentialité, de discrétion professionnelle et de secret absolu demeure pleinement exécutoire pendant toute la durée d'exécution du marché ainsi qu'une période de cinq (5) ans à compter de la fin du marché subséquent ou du départ de l'agent du site concerné.

Le titulaire s'engage à remettre au service bénéficiaire la copie des engagements individuels de confidentialité signés par chaque agent avant sa prise de fonction sur le site.

GLOSSAIRE

AE	acte d'engagement
APSAD	assemblée plénière des sociétés d’assurances dommages
BPU	bordereau des prix unitaires
CCAG-FCS	cahier des clauses administratives générales pour fournitures courantes et services
CCAP	cahier des clauses administratives particulières
CCP	code de la commande publique
CCTP	cahier des clauses techniques particulières
DCE	dossier de consultation des entreprises
ERP	établissement recevant du public
ESE	équipier de sécurité d’étage
FIS	fiche incident de sécurité
HNO	heures non ouvrables
GSM	global system for mobile
GTC	gestion technique centralisée
HO	heures ouvrables
IGH	immeuble de grande hauteur
IP	internet protocole
MS	marché subséquent
PTI	protection travailleur isolé
PLACE	plate-forme des achats de l'État
RC	règlement de la consultation
RGPD	règlement général sur la protection des données
RPA	représentant du pouvoir adjudicateur
RTC	réseau téléphonique commuté
SSI	système de sécurité incendie

ARTICLE 8 - ANNEXES

annexe 1. livrables dus par le titulaire

annexe 2. fournitures de l'administration

annexe 3. fiche d'incident de sécurité

annexe 4. fiche anomalie

annexe 5. liste non exhaustive des sites et services bénéficiaires recensés

Annexe 1 — Tableau récapitulatif des livrables (liste non exhaustive)

Nom du livrable	Contenu principal	Délai & Fréquence de remise
Dossier d'encadrement (PAQ)	Organigramme, coordonnées encadrement, astreinte 24/7 et gestion des remplacements	J+15 jours après notification
Habilitations & Cartes CNAPS	Cartes professionnelles, diplômes (SSIAP, SST) et habilitations (HO-B0) des agents	J-5 jours avant le début des prestations
Planning mensuel prévisionnel	Plannings nominatifs des effectifs et qualifications associées par site	10 jours avant le début de chaque mois
Consignes de site & Fiches de poste	Consignes générales/particulières validées et schémas de ronde	J+30 jours (mise à jour sous 24h si besoin)
Registre des équipements	Inventaire des matériels déployés (PTI/DATI, moyens radio, contrôleurs de ronde)	À la prise de poste initiale
Main courante	Traçabilité des événements, rondes, prises de poste et anomalies	En continu sur site (+ accès portail / extrait hebdo)
Rapport d'incident grave	Compte-rendu d'incident majeur, déclenchement SSI ou mesure conservatoire	Prévenance 2h, rapport écrit sous 24h
Compte-rendu de levée de doute	Rapport d'intervention suite alarme (télésurveillance / télé-vidéosurveillance / mobile)	Sous 12h après l'événement
Tableau de bord mensuel (KPI)	Synthèse des heures, bilan des rondes, indicateurs et suivi des prestations (format PDF pour les fiches nominatives, format CSV/XLSX pour les données de reporting)	Au plus tard une semaine après la fin de chaque mois
Bilan annuel d'exécution	Synthèse d'activité, analyse des incidents et axes d'amélioration	72 heures avant la revue de contrat
Dossier de réversibilité	Liste réglementaire du personnel à reprendre (convention collective)	J-60 jours avant la fin du marché

Annexe 2 - Fournitures de l'administration

Mis à dispositions de l'administration :

I. Au titre de l'accord-cadre :

Désignation d'un interlocuteur unique chargé du suivi de l'accord-cadre	Dans la semaine suivant la notification de l'accord cadre

II. Dans chaque marché subséquent, pour chaque site concerné :

Désignation d'un ou des représentants	Dans la semaine suivant la notification du marché subséquent
Fiche de contrôle	Lors de chaque contrôle, a minima, mensuel
Fiche d'anomalie (partie réservée à l'administration)	Dès la survenance d'une anomalie

Annexe 3 – Fiche d'incident de sécurité

Marché :	n°…….
Objet :	
Site :	
Titulaire :	
Réf. :	
Incident constaté :	
Date et heure de l'incident :	
Localisation précise de l'incident :	
Action conduite pour mettre fin à l'incident :	
Date et heure d'achèvement de l'action corrective :	
Délai de réalisation de l'action corrective (en heures) :	
Moyens préconisés pour éviter la survenance de nouveau incident :	
Date et signature du représentant Titulaire :	

Ce document est émis par le titulaire à la survenance d'un fait de sécurité ayant porté atteinte ou ayant généré un risque quant à la sécurité des personnes ou des biens (cf. § 5.2.6 du CCTP)
Le N° de référence de chaque fiche d'incident est unique.

Annexe 4 – Fiche d'anomalie

PARTIE RESERVEE A LA PERSONNE PUBLIQUE	
Marché : n°…….	**Objet** :
Site :	**Titulaire** :
Prestation concernée (*):	
Article(s) du CCTP :	
Article(s) du CCAP :	
Activité concernée :	
Anomalie constatée :	
Date et heure du constat d'anomalie :	
PARTIE RESERVEE AU TITULAIRE	
Date et heure d'emission et réception du mail du représentant de la personne publique :	
Identification de l'action corrective :	
Date et heure d'achèvement de l'action corrective/préventive :	
Délai de réalisation de l'action corrective/préventive (en heures) :	

Ce document est émis par le représentant de la personne publique lorsqu'une défaillance du titulaire est constatée

Le N° de référence de chaque fiche d'anomalie est unique.

(*) Filtrage, Accueil, Accès, Accès véhicule, Gardiennage dynamique, Gardiennage cynophile, Contrôle Vidéo, Sécurité incendie