N°26_015MAPA

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

Prestations de gardiennage et surveillance des locaux de l'URSSAF Rhône Alpes

POUVOIR ADJUDICATEUR
URSSAF RHÔNE ALPES Rhône-Alpes
6 rue du 19 mars 1962
69 691 VÉNISSIEUX

1 PRESENTATION DE L'URSSAF RHÔNE ALPES RHONE-ALPES 4
2 OBJET DE LA CONSULTATION 4
3 CONTENU DES PRESTATIONS 4
3.1 **Prestations récurrentes** 4
3.2 **Prestations occasionnelles** 4
3.3 **Connaissance des lieux** 5
3.4 **Obligation du Titulaire** 6
4 DESCRIPTION ET FONCTIONNEMENT DES SITES 6
4.1 **Cadre général d'intervention** 6
4.1.1 Prestation de levée de doute physique sur site 6
4.1.2 La prestation de ronde de surveillance 7
4.1.3 La prestation de gardiennage statique 7
4.2 **Description des sites et prestations attendues** 8
4.2.1 Site : URSSAF RHÔNE ALPES ANNECY 8
4.2.2 Site : URSSAF RHÔNE ALPES CHAMBERY 8
4.2.3 Site : URSSAF RHÔNE ALPES GRENOBLE 8
4.2.4 Site : URSSAF RHÔNE ALPES PRIVAS 9
4.2.5 Site : URSSAF RHÔNE ALPES VALENCE 9
4.2.6 Site : URSSAF RHÔNE ALPES VIENNE 10
5 MOYENS DEDIES A L'EXECUTION DU MARCHE 10
5.1 **Moyens humains** 10
5.1.1 Personnel affecté à la prestation 10
5.1.1.1 Qualifications / formations / habilitations requises 10
5.1.1.2 Profil des agents 11
5.1.1.3 Comportement des agents : savoir être et savoir vivre 11
5.1.1.4 Tenue vestimentaire 12
5.1.2 Personnel d'encadrement 12
5.1.3 Remplacement du personnel 12
5.1.4 Continuité de service 13
5.1.5 Reprise du personnel 13
5.1.6 Transmission du marché à l'échéance 13
5.2 **Moyens matériels** 13
5.2.1 Pour la prestation de ronde 14
5.2.2 Pour le gardiennage statique 14

5.2.3 Pour les levées de doute 14
5.3 **Moyens organisationnels** 14
5.3.1 Planning 14
5.3.2 Main courante 15
5.3.3 Ronde 15
5.3.4 Levée de doute 15
5.3.5 Documentation de l'agent de sécurité 16
5.4 **Moyens mis à disposition par l'URA** 16
5.4.1 Moyens d'accès 16
5.4.2 Locaux 16
6 ORGANISATION ET MISE EN PLACE DU MARCHE 16
6.1 **Réunion de lancement** 16
6.2 **Réunion avec le prestataire de télésurveillance** 17
6.3 **Visites de site** 17
6.4 **Réunions de suivi** 17
7 CONTROLES ET SUIVI DU MARCHE 17

1 PRESENTATION DE L'URSSAF RHÔNE ALPES RHONE-ALPES

L'URSSAF RHÔNE ALPES Rhône-Alpes (URA) est un organisme de droit privé chargé d'une mission de service public. Sa mission principale consiste notamment en la collecte des cotisations et contributions sociales, sources du financement du régime général de la Sécurité sociale.

L'URSSAF Rhône Alpes Rhône-Alpes emploie environ 1 700 salariés au sein de 13 sites répartis sur les 8 départements de la région. **Le siège régional est situé à Vénissieux**.

Les établissements de l'URA sont des bâtiments à usage mixte : soumis à la réglementation bâtiment ERP et code du travail. Ils sont classés de la façon suivante : type W (établissements ayant une activité d'administration ou de bureau) de 5ème catégorie.

2 OBJET DE LA CONSULTATION

Le présent cahier des clauses techniques particulières (CCTP) a pour objet de définir les conditions d'exécution des prestations relatives au gardiennage et à la surveillance des locaux de 6 des 13 sites de l'URA

Lot 1 : Sites de Annecy (Seynod 74) et Chambéry (la Motte Servolex (73)
Lot 2 : Sites de Grenoble (38), Vienne (38)
Lot 4 : Valence (26) Privas (07)

Les prestations de télésurveillance ne font pas l'objet du présent marché.

3 CONTENU DES PRESTATIONS

3.1 Prestations récurrentes

2 types de prestations récurrentes sont concernées par le présent marché

- Gardiennage statique : agent de sureté dans les espaces accueils
- Rondes de surveillance : ronde quotidienne de fermeture

3.2 Prestations occasionnelles

Des prestations occasionnelles pourront également être demandées. Ces prestations ponctuelles peuvent être prévisibles ou non :

- Levée de doute (LDD) physique sur demande de la télésurveillance ou de la direction en cas de déclenchement d'alarme sur site (24h/24 et 7j/7).
- Mise en place de mesures conservatoires en cas de levée de doute confirmé : ronde supplémentaire nuit et WE
- Gardiennage statique complémentaire (évènement particulier, …)

Ces prestations seront facturées selon le coût horaire défini dans le bordereau de prix unitaire, et feront l'objet d'un bon de commande.
Le bon de commande relatif à la mise en place de mesures conservatoires pourra être émis à postériori.

3.3 Connaissance des lieux

Le Titulaire a pris connaissance des lieux lors de la visite obligatoire du site à laquelle il a participé (configuration des bâtiments, destination des lieux …) ainsi que des contraintes liées à son environnement. Il ne pourra, par la suite, invoquer une méconnaissance des lieux pour modifier son prix ou prétendre à une rémunération complémentaire de la part de l'URA.

Le candidat devra se munir de l'attestation de visite fournie dans le dossier de consultation.

La visite des locaux est obligatoire, sous peine d'irrecevabilité de l'offre.

Si le candidat souhaite recourir à la sous-traitance pour le gardiennage et la surveillance d'un des sites et que le sous-traitant est connu lors de la visite obligatoire, ce dernier pourra accompagner le candidat.

Nb : La visite des lieux est obligatoire.
Toutefois, un candidat peut être dispensé de cette visite lorsqu'il justifie disposer d'une connaissance suffisante du site et de ses contraintes lui permettant d'établir son offre en parfaite connaissance de cause.

À cette fin, le candidat joint à son offre tout document probant, notamment :
- une attestation ou un récépissé de visite délivré lors d'une précédente consultation ;
- la référence d'un marché exécuté sur le site en qualité de titulaire, cotraitant ou sous-traitant ;
- ou tout autre document permettant d'établir sa connaissance effective du site.

Les documents produits doivent permettre d'identifier le site concerné ainsi que la nature et la période de l'intervention réalisée. Ils doivent établir une connaissance récente et pertinente du site. À ce titre, sont notamment pris en compte les visites ou interventions réalisées au cours des cinq dernières années précédant la date limite de remise des offres.

L'acheteur se réserve la possibilité de ne pas accorder la dispense lorsque les justificatifs produits sont trop anciens ou lorsque des modifications substantielles du site sont intervenues depuis la visite ou l'intervention invoquée.

Le candidat bénéficiant de la dispense est réputé avoir pris connaissance de l'ensemble des caractéristiques du site nécessaires à l'exécution du marché. Il ne pourra ultérieurement invoquer une méconnaissance des lieux pour solliciter une modification des conditions d'exécution du marché, une révision de son prix ou une rémunération complémentaire.

Sites	Date de visite	Contact	Coordonnées
Annecy	Mercredi 4/11 matin	David Ruelle	06 63 36 36 87 david.ruelle@urssaf.fr
Chambéry	Mercredi 4/11 après-midi	David Ruelle	06 63 36 36 87 david.ruelle@urssaf.fr
Grenoble	Lundi 2/11/2026 matin	David Ruelle	06 63 36 36 87 david.ruelle@urssaf.fr
Privas	Mardi 3/11/2026 matin	David Ruelle	06 63 36 36 87 david.ruelle@urssaf.fr
Valence	Mardi 3/11 après-midi	David Ruelle	06 63 36 36 87 david.ruelle@urssaf.fr
Vienne	Lundi 2/11/2026 après-midi	David Ruelle	06 63 36 36 87 david.ruelle@urssaf.fr

3.4 Obligation du Titulaire

Le Titulaire devra procéder à l'exécution de toutes les prestations qui seraient nécessaires pour assurer l'accès et la sécurité physique des biens et des personnes même en cas de circonstances imprévues ou exceptionnelles (mouvements sociaux, etc.), ceci sans pouvoir prétendre à aucune augmentation de prix pour raison d'oubli, d'erreur, quelle qu'en soit la cause à l'exception des cas de forces majeures.
Quelles que soient les circonstances (arrêt de travail de son personnel, perturbation des transports en commun, intempéries, etc.) le prestataire sera tenu d'assurer sans interruption, les prestations prévues au présent CCTP.

Aucune substitution des services attendus, ni modification des dispositions ne seront tolérées, sauf exception et après autorisation de l'acheteur confirmée par écrit.
En cas de litige lié à une différence d'interprétation du CCTP durant la réalisation de la prestation, l'interprétation de l'acheteur fera foi, sauf à ce qu'a la suite d'un recours l'interprétation du Titulaire soit retenue.
Le Titulaire s'assurera que par ses interventions, il ne dégrade aucune liaison, connexion, équipement ou dispositif en place sur site au moment de ses interventions.
Les éventuels travaux de remise en état seront systématiquement réalisés à la charge du Titulaire.

4 DESCRIPTION ET FONCTIONNEMENT DES SITES

4.1 Cadre général d'intervention

4.1.1 Prestation de levée de doute physique sur site

L'ensemble des sites URA sont télésurveillés 24/24 et 7/7 par une société unique.

Les alarmes en journée, du lundi au vendredi, sont gérées en interne par les services logistiques des sites pour les sites occupés.

En dehors des heures de présence du personnel, et en fonction de l'alarme déclenchée, la société de télésurveillance contacte le Titulaire du présent marché afin qu'il dépêche un agent pour réaliser une levée de doute physique.

Ce dernier doit **intervenir dans un délai d'une heure** à compter de l'appel de la télésurveillance.

La prestation a pour but de **vérifier la cause du déclenchement d'une alarme et d'appliquer les consignes et actions à déployer** (notamment les mesures conservatoires appropriées). L'ensemble des consignes seront transmises au Titulaire lors de la réunion de lancement du marché.

L'intervenant, en lien avec la télésurveillance, établit un compte-rendu d'intervention, transmis aux responsables désignés de l'URSSAF Rhône Alpes.
Figurent sur ce compte-rendu les mentions ci-après :
- date et heure de réception de l'alarme,
- 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.

NB : le candidat développera dans le cadre de réponse technique son organisation en matière d'astreinte.

4.1.2 La prestation de ronde de surveillance

Les rondes de surveillance à l'intérieur et à l'extérieur des bâtiments, ont pour objectif de signaler toute anomalie pour prévenir des malveillances et des risques facilement détectables tels que l'incendie ou l'intrusion.

Une ronde de fermeture (intérieure et extérieure) est assurée quotidiennement sur chaque site entre 20 h et 21h du lundi au vendredi.

La prestation consiste à s'assurer de :

- La fermeture de tous les accès : grilles, portes, portails et fenêtres,
- La vérification des locaux techniques sensibles : bon fonctionnement de la climatisation (locaux informatiques),
- La vérification de la bonne extinction des différents points d'éclairage,
- La non-présence de personnes,
- Différents contrôles : fuites d'eau, extinction du petit électroménager, …

Un compte rendu de ronde formalisé est transmis quotidiennement pour chaque site aux responsables URA désignés. Il contient :

- Horaire Début et fin de ronde
- Identité du rondier
- Le parcours de ronde (points de contrôle tagués)
- Toutes anomalies ou signalements particulier (photos, vidéos, textes)

4.1.3 La prestation de gardiennage statique

L'accueil du public est différencié selon les sites : accueil sur RDV uniquement ou accueil en tout venant.
Tous les sites ne disposent pas d'un gardien. La mise en place d'un gardiennage à l'accueil est liée à plusieurs facteurs :

- Le flux et la typologie des visiteurs
- L'implantation géographique du site
- La configuration des locaux (présence de vidéoprotection, alarmes anti-agression…)

La prestation de gardiennage statique consiste à assurer la sécurité et la surveillance de l'accueil et à remonter l'ensemble des problématiques rencontrées aux responsables URA désignés :

- Filtrer, contrôler, orienter le public et les visiteurs
- Intervenir pour calmer, maîtriser ou neutraliser le cas échéant une personne agressive qui causerait un trouble manifeste
- Porter secours aux personnes victimes de malaise ou d'accidents
- Evacuer le personnel et le public en cas d'incendie, de risque d'attentat, faciliter et guider les secours
- Tenir à jour la main courante

En cas de **défaillance en cours de service ou d'absence d'un agent** à la prise de service, le Titulaire devra procéder à son **remplacement dans les 2 heures** qui suivront le signalement qui lui en aura été fait.

Les accueils Urssaf sont ouverts le matin de 8h30 à 12h30 sans rendez-vous (jours différents selon les sites). Sur ces plages la présence du gardien est indispensable. Des rendez-vous sont proposés les après-midis.

La convention collective nationale des entreprises de prévention et de sécurité (n°1351) a défini une période de travail de minimum 6h avec une coupure possible. Les horaires de travail du gardien seront à définir conjointement avec le titulaire afin de permettre de répondre aux besoins de l'Urssaf tout en respectant la convention collective. En cas d'inactivité (pas de RDV fixé), des missions ponctuelles seront confiées aux gardiens : ronde de surveillance site, vérification des équipements incendie….

4.2 Description des sites et prestations attendues

4.2.1 Site : URSSAF RHÔNE ALPES ANNECY

RENSEIGNEMENTS GENERAUX	
Adresse	2 rue Honoré de Balzac 74 600 Seynod
Statut	Propriétaire
SDP (surface au plancher en m2)	4148
PRESTATIONS GARDIENNAGE ET SURVEILLANCE	
Gardiennage Statique Accueil	Oui Lundi, mercredi, jeudi de 8h30 à 12h30 (accueil sans RDV). L'accueil est fermé les jours fériés
Ronde	Oui Chaque jour du lundi au vendredi entre 20h et 21h : ronde de fermeture selon un parcours validé
LDD : Intervention sur alarme	Oui 24/24 et 7/7 délai d'intervention 1 heure à compter de l'appel de la télésurveillance. Actions différenciées selon la typologie des alarmes
SPECIFICITE SITE	
Service des transfrontaliers suisse (STFS) : centre national	

4.2.2 Site : URSSAF RHÔNE ALPES CHAMBERY

RENSEIGNEMENTS GENERAUX	
Adresse	10 rue des Champagnes 73 290 La Motte Servolex
Statut	Propriétaire
SDP (surface au plancher en m2)	2239
PRESTATIONS GARDIENNAGE ET SURVEILLANCE	
Gardiennage Accueil	Non
Ronde	Oui Chaque jour du lundi au vendredi entre 20h et 21h : ronde de fermeture selon un parcours validé
LDD : Intervention sur alarme	Oui 24/24 et 7/7 délai d'intervention 1 heure à compter de l'appel de la télésurveillance. Actions différenciées selon la typologie des alarmes
SPECIFICITE SITE	

4.2.3 Site : URSSAF RHÔNE ALPES GRENOBLE

RENSEIGNEMENTS GENERAUX	
Adresse	1 rue des Alliés 38 000 Grenoble
Statut	Co-propriétaire
SDP (surface au plancher en m2)	5323
PRESTATIONS GARDIENNAGE ET SURVEILLANCE	
Gardiennage Accueil	Oui Lundi, mardi, mercredi, jeudi, vendredi de 8h30 à 12h30 (accueil sans RDV). L'accueil est fermé les jours fériés
Ronde	Oui Chaque jour du lundi au vendredi entre 20h et 21h : ronde de fermeture selon un parcours validé
LDD : Intervention sur alarme	Oui

	24/24 et 7/7 délai d'intervention 1 heure à compter de l'appel de la télésurveillance. Actions différenciées selon la typologie des alarmes
SPECIFICITE SITE	

4.2.4 Site : URSSAF RHÔNE ALPES PRIVAS

RENSEIGNEMENTS GENERAUX	
Adresse	La Chaumette 07 000 Privas
Statut	Propriétaire
SDP (surface au plancher en m2)	1695
PRESTATIONS GARDIENNAGE ET SURVEILLANCE	
Gardiennage Accueil	Non
Ronde	Oui Chaque jour du lundi au vendredi entre 20h et 21h : ronde de fermeture selon un parcours validé
LDD : Intervention sur alarme	Oui 24/24 et 7/7 délai d'intervention 1 heure à compter de l'appel de la télésurveillance. Actions différenciées selon la typologie des alarmes
SPECIFICITE SITE	

4.2.5 Site : URSSAF RHÔNE ALPES VALENCE

RENSEIGNEMENTS GENERAUX	
Adresse	1 place Dunkerque 26 000 Valence
Statut	Propriétaire
SDP (surface au plancher en m2)	2310
PRESTATIONS GARDIENNAGE ET SURVEILLANCE	
Gardiennage Accueil	Oui Lundi mardi vendredi de 8h30 à 12h30 (accueil sans RDV). L'accueil est fermé les jours fériés.
Ronde	Oui Chaque jour du lundi au vendredi entre 20h et 21h : ronde de fermeture selon un parcours validé
LDD : Intervention sur alarme	Oui 24/24 et 7/7 délai d'intervention 1 heure à compter de l'appel de la télésurveillance. Actions différenciées selon la typologie des alarmes
SPECIFICITE SITE	

4.2.6 Site : URSSAF RHÔNE ALPES VIENNE

RENSEIGNEMENTS GENERAUX	
Adresse	59 quai Claude Bernard 38 200 Vienne
Statut	Co-propriétaire
SDP (surface au plancher en m2)	1328
PRESTATIONS GARDIENNAGE ET SURVEILLANCE	
Gardiennage Accueil	Non
Ronde	Non
LDD : Intervention sur alarme	Oui 24/24 et 7/7 délai d'intervention 1 heure à compter de l'appel de la télésurveillance. Actions différenciées selon la typologie des alarmes
SPECIFICITE SITE	
Site inoccupé en cours de vente. Le site reste sous alarme 24/24 et 7/7.	

5 MOYENS DEDIES A L'EXECUTION DU MARCHE

5.1 Moyens humains

5.1.1 Personnel affecté à la prestation

5.1.1.1 Qualifications / formations / habilitations requises

Le Titulaire s'engage à procurer à son personnel une formation adaptée et suffisante afin qu'il acquière la qualification relative à leur mission, conformément à la réglementation en vigueur.

Les connaissances techniques acquises par les agents du Titulaire seront régulièrement contrôles et validées par l'URSSAF Rhône Alpes. Il sera en droit de demander, à tous moments, le renvoi en formation d'un agent s'il ne satisfait pas au contrôle de connaissance.

Au-delà des formations initiales de base définies et requises dans les conventions collectives des entreprises de prévention et de sécurité, les personnels affectés à la surveillance devront posséder au minimum les qualifications suivantes, avant leur affectation sur site :

-Qualification CQP APS et attestation de recyclage : pour le **gardiennage accueil**
-Formation de secourisme (AFPS, SST, etc…) à jour et attestation de recyclage : pour le **gardiennage accueil**
-Habilitation H0/B0 : pour le **personnel de ronde, de levées de doute**
-Equipier de première intervention (EPI) à minima pour le **personnel de ronde, de levées de doute**

Les **photocopies des documents** attestant les qualifications listées ci-dessus devront obligatoirement être présentées au responsable sécurité au plus tard **15 jours maximum après la notification du marché.**

- Formation préalable obligatoire de tous les agents affectés sur les sites URSSAF Rhône Alpes

Une formation du ou des représentant(s) de l'entreprise Titulaire du marché sera assurée par l'URSSAF Rhône Alpes dès le début de la prestation ; cette formation pourra être renouvelée annuellement sur demande.
Elle portera sur les points suivants :

- Connaissance du site,
- Connaissance des systèmes de sécurité incendie,
- Vidéosurveillance et intrusion sur le site
- L'interprétation des alarmes ou dérangements pouvant se présenter,
- Connaissance des consignes générales et particulières.

La formation du personnel en poste et des nouveaux arrivants sera ensuite assurée en interne par le Titulaire. L'ensemble du personnel de l'entreprise Titulaire devra notamment avoir connaissance de ses missions, des consignes de l'établissement et de la conduite à tenir en cas de problème avant leur affectation définitive.

- Formation continue avec contrôle effectif et régulier des connaissances des agents

En phase d'exécution du marché, les agents affectés sur les sites continueront de recevoir une formation continue :
1. **Une formation continue externe** dispensée au sein d'un organisme agréé au titre de la formation professionnelle due par le Titulaire à son personnel ;
2. **Une formation continue interne** dispensée régulièrement par le Titulaire ;
3. **Un recyclage** tous les 3 ans de l'habilitation électrique ;
4. **Un recyclage** tous les 2 ans du diplôme SST.

Cette formation continue est destinée :
• A maintenir et perfectionner les connaissances précédemment acquises par les agents afin de consolider la prestation à un haut niveau de qualité
• A recadrer les missions imparties pour éviter les dérives
• A respecter la réglementation en vigueur.

Le Titulaire devra fournir les diplômes (photocopies certifiées conformes à l'original) et recyclages à l'URA.

5.1.1.2 Profil des agents

Le personnel du Titulaire doit posséder des capacités de compréhension et d'adaptation aux consignes, avoir le sens de l'observation, savoir rédiger une main courante et un compte rendu, assimiler les formations qui lui sont dispensées.
Il doit aussi être capable de gérer l'informatique affectée à son poste, d'entrer les données et de réagir de façon rapide et précise si un évènement survient. Il doit faire preuve d'une capacité d'initiative dans le cadre de ses missions, d'analyse des risques ainsi que d'une grande disponibilité pour le service.

5.1.1.3 Comportement des agents : savoir être et savoir vivre

Il importe que les agents mandatés pour les missions d'accueil aient, dans tous les cas, une **présentation correcte et un comportement irréprochable vis à vis des tiers.**
Ils doivent se présenter à leur poste à l'heure, vêtus de la tenue de travail fournie par le Titulaire du marché.

Pendant leur mission, ils doivent faire preuve de courtoisie, de calme et de fermeté si les circonstances l'exigent.

Les acteurs de cette fonction devront donc disposer de sang-froid, de capacités physiques et psychologiques, de pouvoir de réaction, et de dissuasion, mais aussi d'aptitudes et de compétences éprouvées et confirmées face à toutes ces situations à risques.

Toute attitude de laisser aller, d'agressivité, toute tenue incomplète ou négligée seront considérées comme une mauvaise exécution de la mission et entraîneront, dès constatation les pénalités prévues.

L'URSSAF Rhône Alpes se réserve le droit de refuser les services de tout agent employé par le Titulaire ne remplissant pas les conditions mentionnées.

A l'occasion de leurs missions, les agents sont amenés à avoir connaissance et à détenir des documents et des informations de nature confidentielle relatifs aux installations, matériels et activités.

Par conséquent, ils seront tenus d'observer la plus grande discrétion et de respecter rigoureusement l'obligation de réserve pendant toute la durée de la prestation voire au-delà du terme du contrat de travail. Un rappel des règles d'obligation de réserve leur sera fait régulièrement par leur hiérarchie.

Les agents du titulaire sont aussi tenus à la plus entière discrétion pour tout ce qui touche à l'URSSAF Rhône Alpes vis à vis des tiers au contrat.

5.1.1.4 Tenue vestimentaire

Conformément à la législation en vigueur, tout salarié d'une société privée de sécurité doit revêtir une tenue professionnelle, qui ne doit pas porter confusion avec tout uniforme défini par les textes réglementaires (police, gendarmerie, pompiers …).

Conformément à l'arrêté du 18 juillet 2023 relatif aux tenues des agents privés de sécurité, les agents doivent, dans l'exercice de leurs fonctions, porter de façon apparente leur numéro d'identification individuel ainsi que des éléments d'identification. Ce numéro et ces éléments communs doivent être visibles en permanence sur la tenue des agents.

Les agents ont une inscription au dos portant la mention « SÉCURITÉ PRIVÉE ».
Aucun agent ne sera admis s'il n'est pas revêtu de sa tenue de travail professionnelle.

Le titulaire doit fournir à l'ensemble de son personnel, en nombre suffisant (Hiver / Eté), des tenues vestimentaires appropriées au poste à occuper.

Le port d'armes est strictement interdit.

5.1.2 Personnel d'encadrement

Le prestataire s'engage à désigner **un interlocuteur unique pour l'URA** qui sera chargé de coordonner l'ensemble des prestations. Cet interlocuteur sera suppléé, en cas d'absence, pour assurer la continuité du service. Les noms, prénoms, fonctions dans l'entreprise ainsi que les coordonnées de cet interlocuteur et son suppléant devront apparaître clairement dans l'offre du prestataire (cf. cadre de réponses techniques).

Toute modification de l'interlocuteur, en cours de marché, devra être préalablement signalée par écrit à l'URA. Cet écrit devra indiquer ses nom, prénom, fonction dans l'entreprise ainsi que ses coordonnées.

Cette personne devra être dotée des moyens de communication adéquats pour pouvoir être jointe à tout moment. Elle participera aux réunions de suivi du marché.

5.1.3 Remplacement du personnel

En cas de remplacement temporaire ou définitif d'une personne affectée à l'exécution des prestations objet du marché par une autre personne non référencée, le Titulaire devra informer par écrit la responsable régional sécurité 15 jours à l'avance et avoir reçu préalablement son accord.

Remplacements prévisibles (formations, congés annuels ou autres…) :
L'absence de ces agents étant connue à l'avance par le Titulaire, il lui appartiendra de pourvoir et de planifier, suffisamment tôt, leur remplacement sur le planning de la prestation, à l'identique de compétences, de pratiques, d'expérience et de savoir-vivre.

Remplacements intempestifs ou imprévisibles :
Toute absence intempestive d'agent (retards exceptionnels ou répétés, accident de travail ou maladie en cours de vacation), non satisfaite par l'astreinte, devra être prise en compte rapidement par le responsable de site ou d'exploitation de la société Titulaire, afin qu'il pallie rapidement (sous 2 heures au plus) ce manquement. L'agent, à mettre, en place devra être de compétence, d'expérience et de savoir-vivre identiques à l'agent à remplacer.

Remplacement d'un agent à la demande de l'URSSAF RHÔNE ALPES

En cas de débordement avéré, de comportement inacceptable d'un agent du Titulaire, l'URA s'arroge la faculté de demander, à tout moment et sans délai ni préavis, le retrait de cet agent.
A charge pour le Titulaire de remplacer cet agent sur le site, en faisant intervenir un nouvel agent Le nouvel agent devra avoir obligatoirement une qualification, une compétence et une expérience suffisante pour assurer parfaitement le poste resté vacant.

Tout manquement aux délais impartis occasionnera une pénalité du Titulaire décrite dans le CCAP.

5.1.4 Continuité de service

Le Titulaire s'engage à assurer une continuité de service de la prestation y compris en cas de défaillance du personnel affecté à l'exécution de la prestation.

Le Titulaire doit pouvoir disposer d'une organisation interne lui permettant de faire face aux aléas susceptibles de remettre en cause son engagement de continuité.

Cela implique que le Titulaire s'engage à former tout nouvel agent ayant à opérer sur le site de manière à ce que celui-ci soit opérationnel dès sa prise de fonction.

5.1.5 Reprise du personnel

Le Titulaire est soumis à l'obligation de reprise du personnel affecté à l'exécution du précédent marché dans les conditions prévues par l'arrêté du 29 novembre 2012 portant extension d'un avenant à un accord conclu dans le cadre de la convention collective nationale des entreprises de prévention et de sécurité du 15 février 1985 étendue par arrêté du 25 juillet 1985.
La liste du personnel à reprendre se situe en annexe du présent document.

5.1.6 Transmission du marché à l'échéance

Lors de la passation du marché arrivé à échéance, le Titulaire met en œuvre tous les moyens nécessaires au nouvel attributaire pour la reprise du personnel et du service, cela pour éviter une quelconque interruption de service.

5.2 Moyens matériels

Il appartient au Titulaire de fournir, pour concourir à l'exécution du présent CCTP et à une prestation de qualité, des moyens suffisants en nombre, en fiabilité tant technique que d'utilisation répétée.

L'ensemble des moyens matériels demandés ci-dessous (liste non exhaustive) ne donnera pas lieu à facturation supplémentaire.

Les agents seront équipés pour chaque site d'un téléphone portable en état de marche avec fonction PTI, avec batterie chargée, fourni par le Titulaire et contrôlé obligatoirement à chaque prise de poste.

Les moyens techniques nécessaires à l'exécution des missions de gardiennage et de sécurité incendie (lampes torche, clé pompier…) qui seront décrits par le Titulaire dans sa proposition sont fournis à chacun des agents.

L'ensemble des comptes-rendus de ronde et d'intervention seront transmis par messagerie électronique. Les contacts seront transmis à la réunion de lancement du marché.

Le titulaire prévoira une formation à l'utilisation de ses outils ou à minima un guide d'utilisation.

5.2.1 Pour la prestation de ronde

Le Titulaire devra installer un système comportant :
- Un portatif **radio équipée de cartes PTI** et de lecteurs de Tag RFID (étiquette radio)
- **Tags RFID** que le Titulaire devra installer après avoir défini le plan de ronde de chaque site en accord avec l'URSSAF Rhône Alpes. Il devra également l'entretien, la maintenance et le remplacement des tags qui disparaitront au cours du marché (quelle qu'en soit la raison).
- Un **système de supervision** pour chaque site avec logiciel de gestion de ronde et de localisation permettant de décharger les rondes après chaque intervention.

Le système pourra permettre la mise à disposition de photos et/ou de commentaires écrits pour préciser les signalements.

Le Titulaire prévoira un nombre de connexion suffisant afin que chaque gestionnaire logistique puisse y accéder ainsi que l'encadrement sécurité de l'URSSAF Rhône Alpes (3 à 4 par site).

L'outil devra être accessible par l'URSSAF Rhône Alpes à tout moment et les données devront être conservées pendant une durée de 3 ans

5.2.2 Pour le gardiennage statique

Le Titulaire fournira :
Une main courante papier sera fourni pour tous les sites disposant d'un gardiennage statique. Y seront consignés les heures de prise et de fin de poste ainsi que tous les évènements de la journée. L'URA se réserve le droit de demander aux agents de badger à leur arrivée et départ.
Un classeur comprenant l'ensemble des consignes relatives au site.

5.2.3 Pour les levées de doute

Le Titulaire devra installer un système comportant :
- Un portatif radio équipée de cartes PTI
- Un système de supervision pour chaque site avec logiciel de gestion permettant de décharger les comptes rendus après chaque intervention. Le système pourra permettre la mise à disposition de photos pour préciser les signalements

L'outil devra être accessible par l'URSSAF Rhône Alpes à tout moment et les données devront être conservées 3 ans

Il est attendu en complément du cadre de réponse technique (CRT) que le Titulaire transmette un modèle de :
- Compte-rendu d'intervention (LDD)
- Compte rendu de ronde
- Main courante papier
- Information sur l'interface utilisée (Guide utilisateur ou copies écran)

5.3 Moyens organisationnels

5.3.1 Planning

Un planning mensuel dématérialisé des agents de gardiennage statique affectés aux sites, devra être transmis aux responsables sécurité et aux gestionnaires logistique du site, à minima 1 semaine avant le 1er de chaque mois
Toute modification du planning mensuel devra être transmis aux mêmes contacts par voie électronique, dans un délai de 48h avant la prise de poste de l'agent concerné.

5.3.2 Main courante

Elle devra être l'image exhaustive des évènements survenus durant le poste sur chaque site. Pour cela, le Titulaire assurera l'enregistrement exhaustif des entrées et sorties des personnes. Tout événement ou incident lié au site devra y être consigné au moment des faits. Pour chaque événement pris en compte, la main courante devra transcrire les circonstances de cet événement, toutes les actions menées par les agents de sécurité ainsi que les suites données à ces actions.
La traçabilité et la conservation des informations de cette main courante devront être garanties. La main courante devra être claire, lisible et correctement rédigée en français. Les informations erronées devront être rayées mais demeurer lisibles.
Chaque entrée sur la main courante sera horodatée et attribuée sans équivoque à l'agent de sécurité ayant saisi ou modifié l'information.
La totalité des informations saisies sur cette main courante ainsi que sur tous les autres registres restera la propriété de l'URSSAF RHÔNE ALPES.

Le défaut de compte rendu sera considéré comme une exécution défectueuse de la prestation et entraînera des pénalités.

5.3.3 Ronde

L'agent devra effectuer sa ronde en enregistrant ses passages sur **l'ensemble des tags RFID** installés sur les sites. A l'issue, l'agent déchargera sa ronde dans le système de supervision afin que les responsables URSSAF Rhône Alpes puisse s'assurer et contrôler la bonne exécution de la prestation.

Des synthèses du rapport de ronde devront être quotidiennement envoyées aux responsables sécurité et aux gestionnaires logistique du site.
Le défaut de rapport de ronde sera considéré comme une exécution défectueuse de la prestation.

Tous les comptes rendus, rapports de ronde devront être transmis à l'URSSAF Rhône Alpes **de manière dématérialisée.** La liste détaillée des contacts par site sera transmise au Titulaire lors de la réunion de lancement du marché.

5.3.4 Levée de doute

La levée de doute physique se fera sur demande de la télésurveillance ou de l'URSSAF Rhône Alpes **dans un délai d'une heure à compter de la demande.**

L'agent devra effectuer une **vérification extérieure et intérieure** des locaux et ce quel que soit l'alarme.
Ce dernier établira un **compte rendu écrit** d'intervention en lien avec la télésurveillance.
Figurent sur ce compte-rendu les mentions ci-après :
- date et heure de réception de l'alarme,
- le type d'alarme déclenchée
- l'heure d'arrivée sur le site et de départ de l'agent,
- le nom de l'intervenant,
- 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.

A la suite de cette intervention, lorsque la sécurité du site l'exige, le prestataire peut être amené à mettre en place, dans un délai de deux heures maximums, une prestation de mesures conservatoires.

Chaque levée de doute et mesures conservatoires feront l'objet d'une facturation à postériori selon le prix déterminé dans le Bordereau de Prix. L'URSSAF Rhône Alpes se **réserve le droit de ne pas valider une intervention** si les consignes n'ont pas été respectées (ex pas de vérification intérieure, intervention hors délai…).

5.3.5 Documentation de l'agent de sécurité

Le Titulaire tient à disposition des agents de sécurité, un « Classeur de consignes », dans lequel sont consignés à minima :

- Le Plan de prévention,
- Les plans des locaux,
- Les fiches de consignes : fiches de poste rondier, gardiennage statique, interventions

Le Titulaire assure la mise à jour de ce classeur en fonction des évolutions réglementaires et des demandes de l'URSSAF RHÔNE ALPES Rhône Alpes.
Ce classeur (papier ou dématérialisé) est constamment tenu à la disposition de l'URSSAF Rhône Alpes.
Cette documentation reste la propriété de l'URA et ne peut être utilisée qu'à la seule fin d'exécution du présent marché.

5.4 Moyens mis à disposition par l'URA

5.4.1 Moyens d'accès

L'URA met à disposition du Titulaire l'ensemble des accès utiles à chacun des sites (cartes, clés, télécommandes). Les accès sont paramétrés pour la totalité des locaux et ce 24h/24 et 7j / 7.
La remise des accès se fait contre signature d'un bordereau de remise de pièces.
En cas de perte, vol ou dysfonctionnement d'un moyens accès, le Titulaire doit le signaler immédiatement aux responsables sécurité.
Le Titulaire a la charge de sensibiliser ses équipes terrain à la déclaration de perte ou de vol des moyens d'accès aux sites .Il lui appartient de gérer la passation des moyens d'accès en cas de remplacement.
Aussi, il est expressément interdit au Titulaire de prêter à un tiers, de reproduire ou de faire reproduire les moyens d'accès. Ces derniers demeurent la propriété exclusive de l'URSSAF RHÔNE ALPES Rhône-Alpes.

Restitution des cartes d'accès
A l'issue de la période d'exécution des prestations, le Titulaire s'engage à restituer par tous moyens les moyens d'accès propres à chacun des sites de l'URSSAF RHÔNE ALPES Rhône-Alpes ainsi que tous autres éléments confiés durant l'exécution du marché dans un délai de (7) sept jours calendaires à compter de la demande écrite de l'URSSAF RHÔNE ALPES Rhône Alpes.

5.4.2 Locaux

Dans le cadre de la prestation de gardiennage statique, L'URA met à disposition des agents des sites concernés un local convenablement chauffé et éclairé par ses soins et à sa charge, accès à des sanitaires, à l'espace restauration et si besoin à un vestiaire. Les agents sont positionnés dans le hall d'accueil.

6 ORGANISATION ET MISE EN PLACE DU MARCHE

Le Titulaire ne pourra s'opposer ou prétendre à une exonération financière pour la participation aux réunions, visites ou installations décrites ci-dessous.

6.1 Réunion de lancement

Une réunion de préparation aura lieu dès l'attribution du marché entre l'URA et le Titulaire afin de :
- présenter les interlocuteurs,
- préciser le planning global des prestations et le matériel mis à disposition comme indiqué dans le présent CCTP

- présenter en détail l'organisation des prestations
- exposer la gestion des absences du personnel (absence inopinée ou pour congés),
- prévoir la date de l'état des lieux et du plan de prévention
- échanger sur la formalisation des consignes,

Y participeront :
- Des représentants de l'URA à minima le responsable sécurité et son adjoint, l'acheteur en charge du suivi du marché.
- Des représentants du Titulaire : à minima l'interlocuteur dédié, et son suppléant

6.2 Réunion avec le prestataire de télésurveillance

Une seconde réunion sera organisée avec le télésurveilleur afin de :
- Prendre connaissance des consignes
- Formaliser la procédure de levée de doute

6.3 Visites de site

Une visite sera organisée sur chaque site afin de :
- Prendre connaissance des locaux
- Rédiger le plan de prévention
- Installer les Tags RFID pour la prestation de ronde
- Procéder à la remise des moyens d'accès
- Procéder à la remise des fiches de consignes, plans et procédure.

Y participeront :
- Des représentants de l'URA à minima le responsable sécurité et/ou son adjoint, le gestionnaire logistique du site
- Des représentants du Titulaire : à minima l'interlocuteur dédié, et/ou son suppléant, le responsable QSE**. En cas de recours à un sous-traitant, celui-ci devra obligatoirement participer à la visite.**

6.4 Réunions de suivi

Des réunions de suivi d'exécution de la prestation seront organisées **à minima tous les trimestres.**
Y participeront :
- Des représentants de l'URA à minima le responsable sécurité et/ou son adjoint
- Des représentants du Titulaire : à minima l'interlocuteur dédié, et/ou son suppléant

En cas d'insatisfaction ou de manquement, des pénalités seront appliquées et des actions correctives seront proposées et validées par écrit par les deux parties
La non-participation aux réunions planifiées sera considérée comme une exécution défectueuse de la prestation.

7 CONTROLES ET SUIVI DU MARCHE

Le Titulaire sera tenu de notifier immédiatement à l'URA toutes anomalies ou modifications importantes du fonctionnement de l'entreprise survenues au cours de l'exécution des prestations du marché.

L'URA aura la possibilité, chaque fois qu'il le jugera nécessaire, de vérifier le travail des agents et notamment :
- La qualification du personnel.
- La bonne connaissance des consignes d'application.
- La présence et la bonne utilisation du matériel fourni par le Titulaire.
- La présence effective et la bonne tenue du personnel.

- La bonne tenue des documents et des registres d'évènements.
- La vigilance des agents.
- Le parcours des rondes, lieux et temps.

En cas de non-conformité lors d'un contrôle, le Titulaire en sera informé et des pénalités pourront être appliquées.