École Nationale Supérieure d'Informatique pour l'Industrie et l'Entreprise
1 Place de la Résistance
91025 EVRY-COURCOURONNES CEDEX

CAHIER DES CLAUSES TECHNIQUES PARTICULIÈRES
C.C.T.P

Marché de prestations de sécurité incendie, surveillance, gardiennage et accompagnement des activités sur le site de l'ensIIE

Marché n°26.002

APPEL D'OFFRES OUVERT

DATE LIMITE DE REMISE DES CANDIDATURES ET DES OFFRES

Lundi 30 novembre 2026 à 12h00

SOMMAIRE

Article 1 : Objet et périmètre du marché

1.1 Objet du marché
1.2 Périmètre des prestations
1.3 Nature générale des prestations

Article 2 : Présentation de l'établissement et du site

2.1 Présentation générale
2.2 Caractéristiques du site
2.3 Particularités du fonctionnement
2.4 Organisation de la sécurité
2.5 Documents remis au titulaire

Article 3 : Organisation générale des prestations

3.1 Principes généraux
3.2 Organisation de référence
3.3 Répartition fonctionnelle des agents
3.4 Périodes d'activité réduite et de fermeture
3.5 Activités étudiantes et soirées
3.6 Manifestations et événements
3.7 Situations particulières et mesures de sûreté
3.8 Continuité du service

Article 4 : Personnel, qualifications et obligations du titulaire

4.1 Personnel affecté au marché
4.2 Qualifications et conditions d'exercice
4.3 Stabilité des effectifs
4.4 Prise de connaissance et formation au site
4.5 Obligations du titulaire

Article 5 : Missions des agents

5.1 Missions de sécurité incendie
5.2 Missions de surveillance et de gardiennage
5.3 Ouverture et fermeture des locaux
5.4 Rondes de surveillance
5.5 Activités étudiantes
5.6 Manifestations et événements
5.7 Gestion des situations particulières

Article 6 : Contrôle des prestations et traçabilité

6.1 Main courante
6.2 Contrôle des rondes
6.3 Rapports d'incident
6.4 Reporting périodique

Article 7 : Moyens matériels et équipements

7.1 Moyens fournis par le titulaire
7.2 Clés, cartes et badges

Article 8 : Qualité, suivi et engagements environnementaux et sociétaux

8.1 Contrôle de la qualité
8.2 Indicateurs de suivi
8.3 Réunions de suivi
8.4 Interlocuteur du titulaire
8.5 Engagements environnementaux
8.6 Engagements sociaux et sociétaux

Article 9 : Dispositions diverses

9.1 Respect des consignes du site
9.2 Respect de la réglementation
9.3 Confidentialité et discrétion
9.4 Prévention des risques
9.5 Responsabilité du titulaire
9.6 Réunion de lancement

Article 10 : Niveaux de service et contrôle de l'exécution

10.1 Principes généraux
10.2 Contrôles effectués par l'ensIIE
10.3 Non-conformités
10.4 Actions correctives
10.5 Mesures en cas de dysfonctionnements répétés
10.6 Suivi des actions correctives
10.7 Bilan périodique

Article 1 : Objet et périmètre du marché

1.1 Objet du marché

Le présent marché a pour objet les prestations de sécurité incendie, de surveillance et de gardiennage sur le site de l'ensIIE, ainsi que l'accompagnement des activités étudiantes et des manifestations organisées dans l'établissement.
L'objectif des prestations est notamment d'assurer :

- La sécurité des personnes présentes dans l'établissement
- La prévention et la surveillance des risques liés à la sécurité incendie
- La surveillance des locaux, installations et accès de l'établissement
- La prévention des intrusions, dégradations, vols et actes de malveillance
- L'application des consignes de sécurité définies par l'ensIIE
- L'accompagnement des activités étudiantes, soirées et manifestations organisées au sein de l'établissement
- La transmission et la traçabilité des informations relatives aux événements, anomalies et incidents constatés

Les prestations sont réalisées dans le respect de la réglementation applicable, des qualifications requises pour les missions confiées et des consignes communiquées par l'établissement.

1.2 Périmètre des prestations

Les prestations concernent l'ensemble des espaces de l'ensIIE accessibles aux agents dans le cadre de leurs missions, notamment :

- Les espaces d'accueil et de réception
- Les locaux administratifs
- Les salles d'enseignement
- Les amphithéâtres
- Les salles de réunion
- Les espaces dédiés à la vie étudiante
- La salle de sport
- Les locaux et circulations intérieurs
- Les locaux techniques accessibles dans le cadre des missions
- Le Data Center
- Les accès et issues du bâtiment
- Les espaces extérieurs relevant du périmètre de l'établissement
- Les espaces temporairement utilisés dans le cadre de manifestations, événements ou activités étudiantes

Le périmètre fonctionnel des prestations est susceptible d'évoluer en fonction de l'organisation et de l'utilisation des locaux, des travaux, ainsi que des besoins de sécurité identifiés par l'ensIIE.
Les missions sont adaptées aux besoins réels de l'établissement, à son fonctionnement et aux événements qui y sont organisés.

1.3 Nature générale des prestations

Le marché comprend notamment :

- Les prestations courantes de sécurité incendie
- Les prestations de surveillance et de gardiennage relevant du périmètre du marché
- Les opérations d'ouverture et de fermeture du site
- Les rondes de surveillance
- La surveillance des accès et des locaux
- L'accompagnement des activités et soirées étudiantes
- La sécurité et l'accompagnement des événements organisés par l'établissement
- Les situations particulières prévues par les pièces contractuelles

Les activités et soirées étudiantes ainsi que les événements organisés par l'établissement font pleinement partie du périmètre du présent marché.

Article 2 : Présentation de l'établissement et du site

2.1 Présentation générale

L'École Nationale Supérieure d'Informatique pour l'Industrie et l'Entreprise (ensIIE) est un établissement public d'enseignement supérieur situé 1 Place de la Résistance, 91025 Évry-Courcouronnes Cedex.
L'établissement accueille notamment des étudiants, des personnels enseignants, administratifs et techniques, ainsi que des intervenants et visiteurs extérieurs. Son activité comprend des activités d'enseignement, de recherche, d'administration, ainsi que des activités liées à la vie étudiante.

2.2 Caractéristiques du site

L'établissement comprend notamment :

- Des locaux d'enseignement
- Des bureaux administratifs
- Des salles de réunion
- Des amphithéâtres
- Des espaces dédiés aux étudiants et aux associations
- Une salle de sport
- Des espaces d'accueil
- Des locaux techniques
- Un Data Center
- Des espaces communs
- Des espaces extérieurs

Le site est équipé d'un système de sécurité incendie de catégorie A. Le Data Center est équipé d'une extinction automatique à gaz. Le poste de sécurité est situé derrière l'accueil principal.
Il n'existe pas, dans le cadre du présent marché, de dispositif de vidéosurveillance ou de télésurveillance confié au titulaire. Le poste de sécurité permet notamment le suivi des équipements et informations nécessaires aux missions de sécurité incendie.

2.3 Particularités du fonctionnement

L'ensIIE est habituellement ouverte de 8h00 à 22h00, selon les jours et périodes d'ouverture de l'établissement.
L'activité du site peut toutefois varier en fonction :

- Des périodes de congés
- Des périodes de fermeture de l'établissement
- Des activités étudiantes
- Des événements et des besoins particuliers de l'établissement

Les activités étudiantes peuvent notamment être organisées par le Bureau des étudiants (BDE), les associations et les clubs étudiants. Certaines activités et soirées peuvent se poursuivre au-delà des horaires habituels de fonctionnement de l'établissement.

2.4 Organisation de la sécurité

L'organisation courante de référence est la suivante :

Horaires	**Effectif de référence**
16h30 – 22h00	1 agent
17h30 – 22h00	2 agents supplémentaires

Les durées de vacation résultant de cette organisation correspondent aux heures de présence effective des agents sur le site et constituent la base de facturation des prestations.

Ces durées sont indépendantes des modalités d'organisation interne (rémunération, mutualisation avec d'autres missions ou sites, etc.) que le titulaire met en œuvre pour respecter ses propres obligations conventionnelles, notamment celles relatives à la durée minimale d'une période de travail rémunérée.

2.5 Documents remis au titulaire

L'ensIIE met à disposition du titulaire, lors de la réunion de lancement ou en cours d'exécution :

- Les plans du site
- Les plans d'évacuation
- Les consignes générales et particulières
- Les listes de contacts
- Les procédures d'alerte
- Le plan de prévention applicable
- Les modalités d'accès aux locaux

Article 3 : Organisation générale des prestations

3.1 Principes généraux

Le titulaire assure l'organisation et la continuité des prestations qui lui sont confiées. Il met en œuvre les moyens humains nécessaires à la bonne exécution des prestations prévues au présent CCTP, dans le respect des horaires et modalités définis par les pièces contractuelles.
Les agents affectés au site doivent connaître les locaux, les équipements, les accès, les consignes et les procédures applicables à leurs missions. L'organisation doit rester suffisamment souple pour tenir compte des évolutions du fonctionnement de l'établissement.

3.2 Organisation de référence

L'organisation de référence des prestations est celle définie à l'article 2.4 du présent CCTP. Elle prévoit la présence d'un agent à compter de 16h30, renforcé à partir de 17h30 par deux agents supplémentaires, portant l'effectif à trois agents simultanément jusqu'à 22h00. Les qualifications requises sont précisées à l'article 4.2. Cette organisation constitue le dispositif de référence pour le fonctionnement courant de l'établissement.

3.3 Répartition fonctionnelle des agents

De 16h30 à 17h00, le premier agent est affecté au sIIEnext. À partir de 17h00, il rejoint l'accueil principal.
Lorsque trois agents sont présents, l'organisation fonctionnelle prévoit notamment :

- Un agent affecté à l'accueil principal
- Un agent affecté au sIIEnext
- Un agent affecté au troisième étage

Cette répartition est donnée à titre organisationnel et peut évoluer en fonction de l'utilisation des locaux, de l'activité du site et des besoins de l'établissement. Elle ne saurait être interprétée comme l'obligation de maintenir durablement un poste fixe dans un espace ou à un étage déterminé. Les agents doivent pouvoir adapter leur positionnement et leurs déplacements aux nécessités de leurs missions.

3.4 Périodes d'activité réduite et de fermeture

L'organisation des prestations est adaptée aux périodes durant lesquelles l'activité de l'établissement est réduite ou interrompue. Les périodes de fermeture peuvent notamment comprendre :

- Les jours fériés
- Certaines périodes de vacances
- Les journées de fermeture décidées par le Directeur Général

Lorsque l'établissement est totalement fermé et qu'aucune prestation n'est demandée, aucun agent n'a vocation à être présent sur site. Pendant les périodes d'activité réduite, l'organisation peut être adaptée et notamment limitée à la présence d'un seul agent lorsque les besoins du site le permettent et conformément aux dispositions contractuelles. Les périodes prévisionnelles de fermeture seront communiquées au titulaire dès qu'elles seront connues.

3.5 Activités étudiantes et soirées

Les activités étudiantes organisées au sein de l'ensIIE, notamment par le Bureau des étudiants (BDE), les associations et les clubs étudiants, sont intégrées au périmètre du présent marché. Ces activités peuvent se dérouler en dehors des horaires habituels de fonctionnement de l'établissement, notamment en soirée, et peuvent se prolonger au-delà de 22h00.

Dans ce cadre, le titulaire assure les missions de sécurité incendie, de surveillance, de gardiennage et d'accompagnement prévues au présent marché, dans la limite des missions et compétences réglementaires des agents affectés. Les agents assurent notamment une présence préventive, veillent au respect des consignes de sécurité et interviennent, dans la limite de leurs compétences, en cas d'incident ou de situation nécessitant leur intervention.

À titre indicatif, le volume annuel d'heures-agent correspondant aux prolongations au-delà de 22h00 dans le cadre des activités et soirées étudiantes est estimé à environ 700 heures par an. Ce volume correspond au cumul des heures de présence de l'ensemble des agents mobilisés dans ce cadre. Il est donné à titre d'information et diffère des quantités estimatives retenues pour la comparaison des prix, qui s'appuient sur les plages horaires du BPU (jour de 6h à 21h, nuit de 21h à 6h).
Cette estimation est indicative et non contractuelle. Le volume réel peut varier à la hausse ou à la baisse en fonction de l'activité et des besoins de l'établissement, sans que cette variation puisse, à elle seule, ouvrir droit à indemnisation du titulaire.

3.6 Manifestations et événements

Les événements organisés par l'ensIIE font pleinement partie du périmètre du présent marché. Ils peuvent se dérouler :

- En journée ou en soirée
- En semaine ou le week-end
- Pendant les périodes habituelles d'ouverture ou en dehors de celles-ci

Le titulaire adapte l'organisation des prestations aux caractéristiques de chaque événement, notamment : à la nature de l'événement, à ses horaires, à la fréquentation prévisible, aux espaces utilisés, aux conditions particulières d'organisation, et aux éventuelles exigences réglementaires applicables.
Lorsque la réglementation applicable à une mission donnée impose des conditions particulières de qualification ou d'habilitation, le titulaire affecte exclusivement des personnels satisfaisant aux exigences requises. À titre indicatif, ce besoin variable sans minimum garantie est estimé à environ 20 heures par an pour un (1) seul agent (jour ou nuit). Le volume réel peut varier à la hausse ou à la baisse en fonction des besoins de l'établissement, sans que cette variation puisse, à elle seule, ouvrir droit à indemnisation du titulaire.

3.7 Situations particulières et mesures de sûreté

À titre exceptionnel, notamment en cas de menace grave et avérée ou de renforcement du niveau de vigilance dans le cadre du plan Vigipirate, l'ensIIE peut demander au titulaire la mise en place d'agents en dehors de la plage horaire habituelle ainsi qu'un renfort temporaire d'effectifs sur la plage horaire prévue à l'article 2.4 (16h30-22h00).

Cette demande, formulée par le Directeur Général de l'ensIIE ou son représentant, précise le nombre d'agents, les horaires, la durée prévisible de l'intervention et les qualifications requises : carte professionnelle seule, ou carte professionnelle et SSIAP 1.
Le titulaire mobilise les moyens humains nécessaires dans les meilleurs délais et informe sans délai l'ensIIE de toute impossibilité ou difficulté de mise en œuvre.

3.8 Continuité du service

Le titulaire assure la continuité des prestations pendant les périodes prévues au marché. En cas d'absence d'un agent, il met en œuvre les dispositions nécessaires afin d'assurer la continuité du service dans les conditions prévues par les pièces contractuelles.
Les remplacements doivent être assurés par des personnels disposant des qualifications et autorisations nécessaires aux missions qui leur sont confiées. Le titulaire informe l'ensIIE de toute difficulté susceptible d'affecter la continuité ou la qualité des prestations.

Article 4 : Personnel, qualifications et obligations du titulaire

4.1 Personnel affecté au marché

Le titulaire affecte à l'exécution du marché des personnels disposant des compétences, qualifications et aptitudes nécessaires à la bonne réalisation des prestations. Les agents affectés au site doivent présenter en permanence :

- Une tenue professionnelle adaptée
- Un comportement courtois et exemplaire
- Une capacité à communiquer avec les usagers du site
- Une parfaite connaissance des consignes applicables
- Une aptitude à gérer les situations conflictuelles avec calme et discernement

Les agents doivent être capables de comprendre les consignes écrites et orales, de rédiger des comptes rendus d'incident et d'échanger avec les usagers et services de secours en langue française.
Les agents sont tenus à une stricte obligation de discrétion et de confidentialité concernant les informations auxquelles ils peuvent avoir accès dans le cadre de leurs missions.

4.2 Qualifications et conditions d'exercice

Les agents affectés à l'exécution des prestations sont titulaires d'une qualification SSIAP 1 en cours de validité et d'une carte professionnelle en cours de validité délivrée par le CNAPS, leur permettant d'assurer les missions de sécurité incendie, de surveillance et de gardiennage prévues au présent marché.
Ils satisfont aux exigences réglementaires applicables en matière de qualification, de maintien des compétences et de secourisme.

Par exception, les agents mobilisés au titre de l'article 3.7, en complément de l'organisation de référence définie à l'article 2.4, sont titulaires d'une carte professionnelle en cours de validité délivrée par le CNAPS. La qualification SSIAP 1 n'est exigée pour ces agents que si la demande de l'ensIIE le précise. Cette exception ne s'applique pas aux agents de l'organisation de référence, qui détiennent dans tous les cas les deux qualifications.

Le titulaire tient à la disposition de l'ensIIE les justificatifs nécessaires à la vérification de la conformité des personnels affectés au marché.

4.3 Stabilité des effectifs

Le titulaire veille à maintenir une stabilité des équipes afin de favoriser la connaissance du site et l'efficacité des prestations. Tout remplacement durable ou changement significatif dans l'équipe affectée au site doit être organisé de manière à préserver la continuité et la qualité du service.
L'ensIIE peut demander le remplacement d'un agent lorsque son comportement ou ses compétences ne permettent pas d'assurer correctement les missions confiées, dans les conditions prévues par les pièces contractuelles. Le remplacement doit intervenir dans les meilleurs délais et au plus tard dans un délai d'un jour ouvré à compter de la demande de l'ensIIE.

4.4 Prise de connaissance et formation au site

Avant toute prise de poste, les personnels affectés au marché doivent avoir pris connaissance :

- Des locaux
- Des accès

- Des équipements de sécurité
- Des procédures applicables
- Des consignes d'évacuation
- Des modalités d'alerte et d'intervention
- Des modalités d'ouverture et de fermeture
- Des procédures relatives aux alarmes
- Des modalités de tenue de la main courante et de suivi des rondes
- Des particularités liées aux activités étudiantes et événements

Le titulaire organise cette prise de connaissance en coordination avec l'ensIIE. Toute évolution significative des locaux, des équipements ou des consignes doit faire l'objet d'une information des agents concernés.

4.5 Obligations du titulaire

Le titulaire est responsable de l'organisation et de la bonne exécution des prestations ainsi que du respect des obligations légales, réglementaires et professionnelles applicables au marché.
Il veille notamment :

- Au respect des horaires prévus
- À la présence effective des personnels
- À la validité des qualifications et autorisations nécessaires
- À la tenue professionnelle des agents
- Au respect des consignes du site
- À la confidentialité des informations dont les agents pourraient avoir connaissance
- À la continuité du service
- À la qualité des prestations
- À la traçabilité des événements et interventions

Le titulaire est seul responsable, vis-à-vis de son personnel, du respect des dispositions de la convention collective qui lui est applicable, notamment de celles relatives à la durée minimale d'une période de travail rémunérée. Les modalités qu'il met en œuvre à ce titre (organisation interne, mutualisation avec d'autres missions ou sites, etc.) sont sans incidence sur les conditions de facturation prévues au marché, qui restent fondées sur les heures réellement effectuées sur le site de l'ensIIE, conformément à l'article 2.4 du présent CCTP.

Article 5 : Missions des agents

5.1 Missions de sécurité incendie

Les agents SSIAP assurent les missions relevant de leur qualification et des dispositions réglementaires applicables. Ils assurent notamment :

- La prévention des risques incendie
- La surveillance du système de sécurité incendie
- La surveillance des installations et équipements concourant à la sécurité incendie
- Les rondes de prévention et de sécurité
- La détection et le signalement des anomalies
- L'assistance aux personnes dans les limites de leurs compétences
- La mise en œuvre des procédures d'alerte et d'évacuation
- L'accueil et l'orientation des services de secours
- La tenue de la main courante
- La transmission des informations nécessaires à l'établissement

Les agents n'effectuent aucune opération technique ou de maintenance dépassant leurs compétences et habilitations.

5.2 Missions de surveillance et de gardiennage

Dans le respect des dispositions légales et réglementaires applicables, les agents assurent notamment :

- La surveillance des accès
- La surveillance des locaux

- La prévention des intrusions
- La prévention des actes de malveillance
- La surveillance des espaces communs et extérieurs relevant du périmètre de la prestation
- La détection et le signalement des anomalies
- La surveillance des biens et installations
- La réalisation des rondes prévues
- La transmission des informations aux interlocuteurs compétents

Les agents interviennent uniquement dans le cadre de leurs missions et prérogatives professionnelles. Ils ne peuvent se substituer aux services de police, de secours ou aux personnels de l'ensIIE compétents.

5.3 Ouverture et fermeture des locaux

Dans le cadre des opérations d'ouverture et de fermeture du site, les agents appliquent les consignes définies par l'ensIIE. Ils assurent notamment :

- L'ouverture et la fermeture des accès et locaux selon les consignes en vigueur
- La vérification de la fermeture des portes intérieures et extérieures désignées
- La vérification et la fermeture des bureaux, salles, amphithéâtres, local vélo, local poubelle et les locaux techniques
- L'extinction des éclairages lorsque cela est prévu
- La mise en service et la désactivation des dispositifs d'alarme anti-intrusion conformément aux procédures du site
- La vérification de l'absence de personnes dans les zones concernées
- Le signalement de toute anomalie constatée lors des opérations d'ouverture ou de fermeture.

En cas de déclenchement d'une alarme anti-intrusion, les agents appliquent les consignes définies par l'ensIIE et procèdent aux vérifications relevant de leurs missions et de leurs qualifications. L'événement est consigné dans la main courante.

5.4 Rondes de surveillance

Les agents réalisent les rondes prévues dans le cadre de l'organisation du service, au minimum trois (3) rondes par jour de service, entre 16h30 et 22h00 et, lors des soirées se prolongeant au-delà de 22h00, au minimum une (1) ronde toutes les deux (2) heures. L'ensIIE peut renforcer cette fréquence par consigne selon la nature de la soirée.
Les itinéraires et fréquences sont adaptés à la configuration du site, aux horaires, à l'activité de l'établissement, aux périodes de fermeture ou d'activité réduite, et aux événements organisés.
Les rondes ont notamment pour objet de vérifier l'état apparent des locaux et installations, de détecter les anomalies et de prévenir les situations susceptibles de porter atteinte à la sécurité des personnes ou des biens. Toute anomalie significative est signalée et tracée.

5.5 Activités étudiantes

Lors des activités étudiantes, les agents assurent une présence préventive et d'accompagnement adaptée aux circonstances. Ils veillent notamment :

- À la sécurité des personnes
- À la préservation des locaux et équipements
- Au respect des consignes de sécurité
- À la surveillance des espaces utilisés
- À la prévention des comportements ou situations susceptibles de générer un risque
- Au bon déroulement des activités, dans le cadre de leurs missions de sécurité incendie et de surveillance
- Au signalement des incidents et à l'alerte des interlocuteurs compétents ou des services de secours lorsque la situation le justifie.

Ils interviennent dans les limites de leurs compétences, de leurs missions et de leurs prérogatives professionnelles et réglementaires.

5.6 Manifestations et événements

Lors des manifestations et événements, les agents assurent les missions prévues par le présent marché et adaptées à la nature de l'événement. Ils veillent notamment :

- À la sécurité des personnes
- À la surveillance des accès
- À la surveillance des espaces utilisés
- À la prévention des risques
- Au respect des consignes de sécurité
- Au signalement de toute situation anormale
- À l'alerte des responsables de l'établissement et, lorsque nécessaire, des services compétents

Lorsque la nature de l'événement impose des qualifications particulières, le titulaire affecte les personnels répondant aux exigences réglementaires correspondantes.

5.7 Gestion des situations particulières

En cas d'incident, d'accident, de départ de feu, de déclenchement d'alarme, d'intrusion ou de toute autre situation nécessitant une intervention, les agents appliquent les procédures et consignes de l'établissement. Dans ce cadre, ils assurent notamment :

- Le déclenchement de l'alerte et, lorsque nécessaire, le contact avec les services de secours ou les forces de l'ordre
- L'application des consignes d'urgence et de mise en sécurité

- La facilitation de l'intervention des services de secours
- La surveillance des abords immédiats de la zone concernée, dans la limite de leurs missions et prérogatives
- L'information des interlocuteurs désignés par l'ensIIE
- La consignation des événements et des interventions dans la main courante

Ils appliquent également les consignes de vigilance et de sûreté communiquées par l'ensIIE et applicables au site. Ils interviennent dans la limite de leurs missions, de leurs qualifications et de leurs prérogatives professionnelles et réglementaires.
L'établissement communique au titulaire une liste des interlocuteurs à contacter selon la nature des incidents : responsables, entreprises d'astreinte et services d'urgence.

Article 6 : Contrôle des prestations et traçabilité

6.1 Main courante

Le titulaire assure la tenue d'une main courante permettant d'assurer la traçabilité des événements significatifs survenus pendant les vacations et des interventions réalisées par les agents. La main courante est tenue sous format électronique, au moyen d'une solution proposée par le titulaire et adaptée aux besoins du site.
Doivent notamment être consignés :

- Les prises et fins de service
- Les rondes réalisées
- Les anomalies constatées
- Les incidents et événements significatifs
- Les déclenchements d'alarme
- Les interventions réalisées
- Les alertes et informations transmises à l'ensIIE
- Les actions ou mesures prises à la suite des événements constatés

La solution permet à l'ensIIE de consulter les informations enregistrées et d'en assurer le suivi.

6.2 Contrôle des rondes

Le titulaire met en œuvre un dispositif permettant d'assurer la traçabilité des rondes. Le titulaire fournit et exploite son propre système de contrôle des rondes. Le système doit permettre, a minima, de retracer :

- L'identification de l'agent
- L'identification des points de contrôle
- La date et l'heure de passage
- Les éventuelles anomalies signalées
- L'édition de rapports de suivi

Le titulaire peut proposer une solution présentant des fonctionnalités complémentaires permettant notamment de faciliter le suivi et l'exploitation des données, sous réserve de leur compatibilité avec les besoins de l'ensIIE.

6.3 Rapports d'incident

Tout incident significatif fait l'objet d'un signalement auprès de l'interlocuteur désigné par l'ensIIE. Lorsque la situation le justifie, le titulaire établit un rapport d'incident précisant notamment : la date et l'heure, le lieu, les circonstances connues, les personnes ou services concernés, les actions réalisées, les suites données. Le rapport est transmis à l'ensIIE.

6.4 Reporting périodique

Le titulaire transmet à l'ensIIE les éléments de suivi prévus par les pièces contractuelles. Ces éléments peuvent notamment porter sur : les heures réalisées, la continuité du service, les incidents et anomalies constatés, les rondes réalisées, les observations utiles au suivi de la prestation, les éventuelles difficultés rencontrées, et les actions correctives.

Article 7 : Moyens matériels et équipements

7.1 Moyens fournis par le titulaire

Le titulaire fournit les moyens nécessaires à l'exécution des prestations, notamment :

- Les tenues professionnelles
- Les équipements individuels nécessaires aux missions
- Les moyens de communication nécessaires
- Un dispositif de protection du travailleur isolé (PTI) adapté aux situations de travail concernées
- Les moyens permettant d'assurer le contrôle des rondes
- Les fournitures nécessaires à la tenue des documents relevant de sa responsabilité
- Tout autre matériel nécessaire à la bonne exécution des prestations

Les équipements fournis doivent être adaptés aux missions confiées, conformes à la réglementation applicable et maintenus en bon état de fonctionnement.

7.2 Clés, cartes et badges

Les clés, cartes d'accès et badges confiés au titulaire ou à ses agents sont exclusivement utilisés pour les besoins du marché. Ils ne peuvent être prêtés, cédés, reproduits ou utilisés par une personne non autorisée.

Les cartes d'accès peuvent être conservées par les agents pendant la durée de leur affectation au marché. Les clés physiques, quel que soit leur niveau d'accès, ainsi que les badges d'accès à l'ascenseur doivent, quant à eux, être déposés à l'issue de chaque vacation dans le lieu désigné par l'ensIIE et ne peuvent être emportés hors du site.

Toute perte, détérioration ou utilisation anormale d'un moyen d'accès doit être signalée immédiatement à l'ensIIE. En cas de perte d'une clé « passe général » ou de tout autre moyen permettant d'ouvrir plusieurs locaux ou zones du site, le titulaire prend, en lien avec l'ensIIE, les mesures nécessaires à la sécurisation des accès. Les frais qui en résultent, lorsqu'ils sont imputables au titulaire ou à ses agents, sont à la charge du titulaire.
À l'issue du marché, les cartes d'accès sont restituées à l'ensIIE.

Article 8 : Qualité, suivi et engagements environnementaux et sociétaux

8.1 Contrôle de la qualité

L'ensIIE assure un suivi de la qualité des prestations pendant toute la durée d'exécution du marché. Ce suivi vise notamment à apprécier la qualité, la continuité et l'adéquation des prestations aux besoins de l'établissement. Il s'appuie notamment sur les indicateurs, réunions et éléments de suivi prévus au présent article.

8.2 Indicateurs de suivi

Les indicateurs de suivi peuvent notamment porter sur :

- Le respect des horaires prévus
- La continuité du service
- La réalisation des rondes
- La traçabilité des prestations
- Le délai de transmission des rapports d'incident
- Le nombre et la nature des anomalies constatées
- Les difficultés rencontrées dans l'exécution des prestations
- Les mesures mises en œuvre pour assurer la continuité et la qualité du service

Les indicateurs sont utilisés comme outils de pilotage et d'amélioration de la qualité.

8.3 Réunions de suivi

Des réunions de suivi peuvent être organisées, en principe chaque trimestre entre l'ensIIE et le titulaire.
Elles permettent notamment : d'examiner les prestations réalisées, d'identifier les éventuelles difficultés rencontrées, d'analyser les incidents ou anomalies constatés, de suivre les actions mises en œuvre pour assurer la qualité du service, et d'échanger sur les évolutions susceptibles d'affecter l'organisation des prestations.

8.4 Interlocuteur du titulaire

Le titulaire désigne un interlocuteur chargé du suivi du marché. Cet interlocuteur constitue le point de contact privilégié de l'ensIIE pour les questions relatives à l'organisation des prestations, à la gestion des absences et des remplacements, au suivi des incidents, à la coordination avec l'ensIIE et au suivi de la qualité des prestations. Il doit être joignable selon les modalités définies par les pièces contractuelles.

8.5 Engagements environnementaux

Le titulaire intègre les enjeux environnementaux dans l'organisation et l'exécution des prestations. À ce titre, il met en œuvre les engagements qu'il a présentés dans son offre afin de limiter les impacts environnementaux liés à l'exécution du marché. Ces engagements tiennent compte de la nature des prestations et des conditions d'intervention sur le site de l'ensIIE et sont mis en œuvre pendant toute la durée d'exécution du marché.

8.6 Engagements sociaux et sociétaux

L'exécution des prestations prend en compte les enjeux sociaux et sociétaux liés aux conditions de réalisation du marché et aux personnes affectées à son exécution. Le titulaire met en œuvre les engagements présentés dans son offre et veille à leur adéquation avec la nature des prestations et les conditions d'exécution du marché. Ces engagements sont mis en œuvre pendant toute la durée d'exécution du marché.

Article 9 : Dispositions diverses

9.1 Respect des consignes du site

Le titulaire et ses agents appliquent les consignes de sécurité et de fonctionnement communiquées par l'ensIIE. Le titulaire veille à ce que ces consignes soient portées à la connaissance de l'ensemble des personnels concernés. Les consignes particulières relatives notamment aux événements, aux soirées et aux périodes de fermeture peuvent être communiquées au titulaire en fonction des besoins de l'établissement et des conditions d'exécution des prestations.

9.2 Respect de la réglementation

Le titulaire respecte l'ensemble des dispositions législatives et réglementaires applicables aux prestations objet du marché, notamment celles relatives à la sécurité incendie et, lorsque les missions concernées relèvent de la réglementation de la sécurité privée, aux conditions d'exercice de ces activités.

9.3 Confidentialité et discrétion

Les personnels du titulaire sont tenus à une obligation de discrétion concernant les informations dont ils pourraient avoir connaissance dans le cadre de leurs missions. Cette obligation porte notamment sur les informations relatives à l'organisation de la sécurité, aux dispositifs de protection, aux personnes présentes sur le site, aux incidents, aux locaux et installations ainsi qu'aux informations internes de l'établissement.

9.4 Prévention des risques

Avant le démarrage des prestations, une inspection commune préalable est réalisée entre l'ensIIE et le titulaire. Un plan de prévention est établi et mis à jour conformément à la réglementation applicable.
Le titulaire veille à la bonne information de ses agents sur les risques propres au site et participe aux réunions ou actions de prévention organisées par l'ensIIE dans le cadre de l'exécution des prestations.

9.5 Responsabilité du titulaire

Le titulaire demeure responsable de la bonne organisation et de la bonne exécution des prestations qui lui sont confiées. Il veille notamment à : affecter des personnels disposant des compétences et qualifications nécessaires, respecter la réglementation applicable, assurer la continuité du service, respecter les consignes de l'ensIIE, et signaler sans délai toute difficulté susceptible d'affecter la sécurité ou la qualité du service.

9.6 Réunion de lancement

Une réunion de lancement est organisée avant le début de l'exécution des prestations. Elle permet notamment de présenter : les locaux et les équipements, les interlocuteurs, les procédures et consignes applicables, l'organisation du service, les modalités de communication, et les modalités de contrôle et de suivi des prestations.

Article 10 : Niveaux de service et contrôle de l'exécution

10.1 Principes généraux

L'ensIIE vérifie la bonne exécution des prestations au regard des dispositions du marché. Les prestations doivent être exécutées conformément aux pièces contractuelles, à la réglementation applicable et aux consignes communiquées par l'ensIIE.

10.2 Contrôles effectués par l'ensIIE

L'ensIIE peut procéder à des contrôles portant notamment sur : la présence effective des agents, le respect des horaires prévus, la conformité des qualifications et autorisations requises, la réalisation des missions confiées, la réalisation des rondes, la tenue de la main courante, la conformité des rapports transmis, le respect des consignes applicables au site, le respect des procédures d'ouverture et de fermeture, et la conformité et le bon état des équipements nécessaires à l'exécution des prestations.

Ces contrôles peuvent être réalisés de manière planifiée ou inopinée. Le titulaire fournit, sur demande de l'ensIIE, les éléments nécessaires à la vérification de la bonne exécution des prestations.

10.3 Non-conformités

Toute prestation non conforme aux exigences du présent CCTP ou aux autres pièces contractuelles peut faire l'objet d'une observation ou d'un constat de non-conformité.

Les non-conformités peuvent notamment concerner : l'absence d'un agent prévu au planning, un retard ou un départ anticipé affectant la continuité du service, l'absence de remplacement lorsque celui-ci est nécessaire, une qualification ou une autorisation non conforme à la mission confiée, la non-réalisation d'une mission ou d'une ronde prévue, un défaut ou une insuffisance de traçabilité des prestations, la non-transmission d'une information ou d'un incident devant être signalé, le non-respect des consignes applicables au site, un comportement professionnel inadapté dans l'exercice des missions, ou le non-respect des exigences relatives à la tenue professionnelle.

Le titulaire est informé des non-conformités constatées et prend les mesures nécessaires pour y remédier dans les conditions prévues par les pièces contractuelles.

10.4 Actions correctives

Lorsque cela est nécessaire, l'ensIIE peut demander au titulaire de mettre en œuvre les mesures nécessaires pour remédier à une non-conformité constatée. Lorsque la nature ou la récurrence de la non-conformité le justifie, l'ensIIE peut demander au titulaire de présenter un plan d'action précisant notamment les mesures à mettre en œuvre et les délais de réalisation. Le titulaire assure la mise en œuvre des actions demandées et informe l'ensIIE de leur réalisation.

10.5 Mesures en cas de dysfonctionnements répétés

En cas de dysfonctionnements répétés ou persistants affectant la qualité ou la continuité des prestations, l'ensIIE peut demander au titulaire de prendre les mesures nécessaires pour y remédier. Ces mesures peuvent notamment porter sur l'organisation du service, l'adaptation des modalités d'exécution ou le remplacement d'un agent, dans les conditions prévues par les pièces contractuelles. Les éventuelles pénalités, réfactions ou autres mesures contractuelles sont appliquées dans les conditions prévues par les pièces administratives du marché.

10.6 Suivi des actions correctives

Le titulaire assure le suivi des actions correctives qui lui sont demandées dans le cadre de l'exécution des prestations. L'ensIIE peut vérifier leur mise en œuvre et leur efficacité.

10.7 Bilan périodique

Un bilan périodique peut être réalisé entre l'ensIIE et le titulaire. Il peut notamment porter sur : les prestations réalisées, les incidents et anomalies constatés, les actions mises en œuvre, les indicateurs de suivi, les éventuelles difficultés rencontrées, et les propositions d'amélioration. Ce bilan contribue au suivi et à l'amélioration de la qualité des prestations pendant toute la durée du marché.