MINISTÈRE
DE L'ENSEIGNEMENT
SUPÉRIEUR,
DE LA RECHERCHE
ET DE L'ESPACE
*Liberté*
*Égalité*
*Fraternité*

CINES
CENTRE INFORMATIQUE NATIONAL
DE L'ENSEIGNEMENT SUPÉRIEUR

# CAHIER DES CLAUSES TECHNIQUES PARTICULIERES

## MARCHÉ PUBLIC DE FOURNITURES COURANTES ET DE SERVICES

---

## Prestations de gardiennage et accueil au CINES
## 2 lots

---

**Centre Informatique National de l'Enseignement Supérieur**
950 rue de Saint Priest
34097 MONTPELLIER CEDEX 5
Tél : 0467141414

**Octobre 2026**

Consultation n°: 2026

**Table des matières**

Article 1 - Présentation du CINES ..... 3
Article 2 - Présentation du site et du contexte ..... 3
Article 3 - Objet du marché et désignation des lots ..... 4
3.1 - Objet et étendue du marché ..... 4
3.2 - Désignation des lots ..... 4
Article 4 - LOT1 – PRESTATIONS DE GARDIENNAGE ET DE SURVEILLANCE ..... 5
4.1 - Description des prestations du titulaire ..... 5
4.2 - Dispositions relatives aux personnels ..... 6
4.2.1 - Horaires de service : ..... 6
4.2.2 - Qualification des agents ..... 6
4.2.3 – Retrait des effectifs du personnel pour le prestataire ..... 7
4.2.4 - Tenues de travail ..... 7
4.3 - Organisation des prestations de gardiennage et surveillance ..... 8
4.4 - Matériels et équipements mis à disposition des agents du titulaire ..... 8
4.4.1 - Matériels et équipements mis à disposition par le titulaire ..... 8
4.4.2 - Matériels mis à disposition par le CINES ..... 9
4.5 - Mobilisation exceptionnelle du personnel ..... 9
Article 5 - LOT2 – PRESTATIONS D'ACCUEIL PHYSIQUE ET TÉLÉPHONIQUE ..... 10
5.1 - Description des prestations du titulaire ..... 10
5.2 - Dispositions relatives aux personnels ..... 12
5.2.1 - Horaires de service ..... 12
5.2.2 - Qualification des agents ..... 12
5.2.3 - Retrait des effectifs du personnel pour le prestataire ..... 13
5.2.4 - Tenues de travail ..... 14
5.3 - Organisation de l'accueil du CINES ..... 14
5.4 - Matériels et équipements mis à disposition des agents du titulaire ..... 14
5.4.1 - Matériels et équipement mis à disposition par le titulaire ..... 14
5.4.2 - Matériels mis à disposition par le CINES ..... 14
5.5 - Mobilisation exceptionnelle du personnel ..... 15
Article 6 - DISPOSITIONS COMMUNES À TOUS LES LOTS ..... 15
6.1 - Cahier des procédures ..... 15
6.2 – Transmission des consignes ponctuelles ..... 16
6.3 - Contrôle des prestations ..... 16
6.4 - Réunion de démarrage ..... 17
6.5 - Réunions de suivies ..... 17

6.6 - Réunions qualité ..... 17
6.7 - Réunions ponctuelles ..... 18
6.8 - Mobilisation exceptionnelle du personnel en cas d'évènement à caractère exceptionnel ..... 18
6.8.1 Objet de la prestation ..... 18
6.8.2 Circonstances de déclenchement ..... 18
6.8.3 Modalités de mobilisation ..... 19
6.8.4 Missions confiées aux agents mobilisés ..... 19
6.8.5 Conditions financières ..... 19
6.8.6 Encadrement et responsabilité ..... 20

## Article 1 - Présentation du CINES

Le Centre Informatique National de l'Enseignement Supérieur (CINES) est un établissement public national, basé à Montpellier, et placé sous la tutelle du Ministère de l'Enseignement Supérieur, de la Recherche et de l'espace.

La vocation du CINES est de mettre à la disposition de la communauté scientifique nationale des ressources informatiques " extrêmes " de très haute technologie (notamment un supercalculateur parmi les plus puissants d'Europe) afin de répondre aux grands défis scientifiques.

Les missions statutaires du CINES sont :

- Le calcul numérique intensif (HPC) (Mise à disposition de supercalculateurs puissants pour permettre aux chercheurs d'effectuer des simulations scientifiques complexes)
- L'archivage pérenne (Conservation à long terme et sécurisation du patrimoine numérique et des données électroniques de la recherche)
- L'hébergement informatique (Mise en commun d'infrastructures pour accueillir des plateformes et du matériel informatique d'envergure nationale)

Dans ce cadre, le CINES dispose d'infrastructures physiques importantes, permettant de garantir la disponibilité des services.

## Article 2 - Présentation du site et du contexte

Le CINES est situé 950 rue de Saint Priest à Montpellier, à l'intérieur du campus Saint Priest de l'Université de Montpellier. Il dispose néanmoins de moyens de clôture et de surveillance propres Le site dispose d'une entrée et d'une sortie pour les véhicules, et d'un portillon pour les piétons. Le CINES comporte une Zone à Régime Restrictif en son sein, ce qui implique un régime de surveillance particulier notamment dans le contrôle des entrées et sorties du bâtiment.

Le titulaire ayant effectué une visite du site pendant la consultation du présent marché public, il se déclare parfaitement informé de la constitution des bâtiments, de leurs contraintes, de leur superficie et de leur localisation. Une fois l'offre établie, le titulaire ne pourra en aucun cas se prévaloir d'une erreur ou d'une omission dans les documents du marché. Les éléments indiqués dans les documents du marché sont à vérifier par ses soins lors de la visite obligatoire avant le dépôt de son offre. Aucun supplément ne pourra être réclamé à ce titre par le titulaire après le dépôt des offres pour ce motif.

Le Site est accessible aux agents du CINES, de façon restreinte et contrôlée la nuit, le week-end et les jours fériés, ainsi que les jours de fermeture (déterminés en début d'année). Le CINES s'engage à informer le prestataire, à la notification du marché, puis à chaque début d'année, de ces jours de fermeture.

**Article 3 - Objet du marché et désignation des lots**

## 3.1 - Objet et étendue du marché

Le présent marché a pour objet :

- D'une part, le gardiennage et la surveillance du site du CINES,
- D'autre part, l'accueil physique et téléphonique sur le site du CINES,

L'objectif de ce marché est d'assurer une présence humaine sur le site du CINES 24h/24 tous les jours de l'année comme suit :

- Un accueil physique et téléphonique au sein du CINES de 07h30 à 17h45 du lundi au vendredi (sauf les samedis, dimanches, jours fériés et jours de fermeture).
- Le gardiennage et la surveillance des bâtiments du CINES, en dehors des heures d'accueil, 365 jours par an.

Lieux d'exécution des prestations :

Centre Informatique National de l'Enseignement Supérieur
950 rue de Saint Priest
34097 MONTPELLIER CEDEX 5

Horaires d'ouverture des bâtiments du CINES :

Du lundi au vendredi de 7h30 à 19h30.

Les jours de fermeture du CINES sont communiqués par le pouvoir adjudicateur au titulaire de chacun des lots chaque année dès leur connaissance.

Les personnes habilitées à suivre l'exécution de ce marché sont le Directeur du CINES et le Fonctionnaire de Sécurité et de Défense (FSD) du CINES.

## 3.2 - Désignation des lots

Le présent marché est alloti comme suit :

| **LOT 1** | **PRESTATION DE GARDIENNAGE ET DE SURVEILLANCE** |
|---|---|
| | Marché à prix forfaitaire<br>Marché BPU pour les prestations non forfaitaires |
| **LOT 2** | **PRESTATIONS D'ACCUEIL PHYSIQUE ET TÉLÉPHONIQUE** |
| | Marché à prix forfaitaire.<br>Marché BPU pour les prestations non forfaitaires |

## Article 4 - LOT1 – PRESTATIONS DE GARDIENNAGE ET DE SURVEILLANCE

Le CINES souhaite confier à une entreprise spécialisée dans le domaine des prestations de gardiennage, de surveillance et de levée de doute du bâtiment et de sa périphérie.

L'ensemble des prestations doit être exécuté par du personnel permanent, dans le respect de la législation du travail en vigueur, notamment celle relative au temps de travail.

### 4.1 - Description des prestations du titulaire

Un agent du titulaire de la société de gardiennage est présent sur le site du CINES de :

- 17h30 à 07h45 les jours ouvrés du lundi au vendredi les jours ouvrés,
- 17h30 à 23h59 les veilles de week-end, jours fériés et jours de fermeture.
- De minuit à 23h59 les samedis, dimanches, jours fériés et jours de fermeture. Les jours de fermeture sont communiqués au titulaire après la notification du marché (lors de la réunion de démarrage) puis à chaque début d'année civile.

Le gardien doit notamment :

- Surveiller l'accès aux locaux de l'établissement et refuser ou enregistrer tout accès en fonction des consignes,
- Assurer l'accueil téléphonique jusqu'à 19h30 les jours ouvrés,
- Contrôler et prévenir toute action suspecte sur le site,
- Assurer la surveillance du SSI (Système de Sécurité Incendie),
- Assurer en sécurité toute action pour éteindre un départ d'incendie,
- Visionner les images de vidéosurveillance sur le poste informatique situé à l'accueil,
- Visionner les informations de la GTC,
- Réaliser les levées de doutes,
- Contacter le personnel d'astreinte du CINES pour tout incident (sécurité et de sureté),
- Réaliser les actions techniques sur ordre donné par le personnel d'astreinte du CINES en attendant son arrivé sur site (40 min maximum) et créer un ticket GMAO pour tout incident ou panne,
- Eponger l'eau en cas de fuite, réarmer un disjoncteur, relever une température et/ou hygrométrie, …
- Effectuer les rondes de fermeture, techniques et de sécurité toutes les 2 heures.
- Assurer le secours à la personne en cas de nécessité.

Le détail des prestations à assurer, et décrites ci-dessus, est également décrit dans le document « Cahier des procédures » (cf. article 6.1 du CCTP).

Le cahier des procédures évolue au cours de l'exécution du marché en raison de la modification éventuelle des procédures existantes et/ou de l'ajout de nouvelles procédures.
Outre ce document, les personnels ont également à leur disposition une main-courante, recensant tous les événements se produisant pendant leur service, ainsi qu'un cahier de consignes ponctuelles (cf. article 6.2 du CCTP), destiné uniquement à l'application de consignes d'une durée limitée.

Les missions ne sont pas limitatives dans la mesure où elles rentrent dans le périmètre des missions de sécurité et de sureté.

Un système de vidéosurveillance présent à l'accueil est visionné en temps réel en dehors des heures d'ouverture du CINES, afin d'assurer une vidéo protection des agents et pouvoir déclencher rapidement l'intervention des secours en cas d'incident (police / SDIS).

Le gardien est chargé de cette surveillance et exerce ce contrôle à partir de son poste informatique. Les modalités de surveillance et de signalement sont précisées dans une fiche du cahier de procédures.

Le titulaire devra renseigner tous les registres mis à sa disposition, procéder à l'éjection des têtes de détection incendie en cas de travaux ou de maintenance et après avoir reçu un permis feu.

Procéder à la remise en fonctionnement des têtes de détections éjectées à la fin des travaux.

## 4.2 - Dispositions relatives aux personnels

### 4.2.1 - Horaires de service :

Les personnels de gardiennage présents dans le bâtiment, effectuent des vacations :

- De 17h45 à 07h30 les jours ouvrés
- De17h45 à 23h59 les veilles de week-end, jours fériés et jours de fermeture
- De minuit à 23h59 les samedis, dimanches, jours fériés et jours de fermeture du CINES
- De minuit à 07h30 les lundis

**En aucun cas le gardien ne peut quitter son poste avant que sa relève ou l'agent d'accueil n'arrive faut de quoi, l'agent sera définitivement exclu du CINES.**

En cas de retard ou d'absence, une garantie de remplacement doit avoir été prévue par le titulaire. Le titulaire et l'astreinte du CINES en sont avisés.

Le personnel remplaçant doit répondre aux conditions de qualification requises pour les agents permanents (cf. article 4.2.2 du CCTP).

### 4.2.2 - Qualification des agents

Le titulaire s'engage à présenter au correspondant du CINES chaque employé préalablement à sa prise de service, avec son dossier comportant l'état civil, le curriculum vitae, un extrait du casier judiciaire de l'intéressé et les certificats professionnels prévus par la législation en vigueur. Les agents en poste doivent également être titulaires dès leur prise de fonctions :

- Du Certificat de Qualification Professionnelle d'Agent de Prévention et Sécurité (CQP APS /le titulaire communique la copie de la carte professionnelle CNAPS au CINES),
- Du diplôme de Sauveteur Secouriste du Travail (SST),
- De la qualification d'agent de sécurité SSIAP1 pour les agents travaillant dans le bâtiment. Qualification du diplôme à fournir à chaque renouvellement obligatoire.

<u>Formation obligatoire extérieure :</u>

La formation SSIAP1 est délivrée par un organisme extérieur et renouvelable tous les 3 ans.

La qualification SSIAP de niveau 1 permet de s'assurer que les employés maîtrisent parfaitement la gestion du système de sécurité incendie, les gestes de secours et les procédures d'urgence.

Lors des rondes, l'agent doit effectuer un contrôle visuel des extincteurs (présence et localisation), des BAES et des défibrillateurs.

En revanche, il n'est pas demandé au titulaire d'effectuer des formations internes aux serre-files.

Formation obligatoire interne (formation dispensée par le CINES) :

Une fiche de procédure rédigée par le CINES détaille le niveau de formation interne exigé pour la bonne tenue du poste.

A l'issue de cette formation, une attestation signée par la personne habilitée par le CINES est remise à l'agent, avec copie au titulaire.

Le non-respect par le titulaire de la clause de formation préalable de ses personnels peut entraîner l'application des pénalités définies à l'article 14 du CCAP et/ou un refus d'agrément du nouvel employé.

LE CINES se réserve le droit de refuser les services de toute personne dont le dossier lui semble incompatible avec les fonctions pour lesquelles elle est proposée ou ayant fait preuve, au cours de sa formation, d'un manque d'aptitudes professionnelles.

### 4.2.3 – Retrait des effectifs du personnel pour le prestataire

LE CINES se réserve le droit de retirer tout employé ne respectant pas les consignes du présent cahier des charges,

Dans un tel cas, le CINES devra motiver sa demande par simple courriel qui ne pourra pas être refusé par le prestataire.

Le CINES devra indiquer si le retrait est temporaire ou définitif, en fonction de la gravité des faits constatés.

A titre d'exemple : si le retard d'un agent amène à ne pas avoir de passation entre l'agent d'accueil et l'agent de gardiennage, alors l'agent en poste doit décaler son départ afin d'assurer la passation même si cela implique de partir en dehors du créneau horaire de l'agent.

Les conditions du cahier des procédures (article 6.1 du CCTP) ou du cahier de consignes ponctuelles (article 6.2 du CCTP).
Dans ces conditions, le remplacement de l'agent doit être effectué dans le délai indiqué dans le courrier ou, à défaut, dans les huit jours suivant la réception de la demande écrite du représentant du CINES. Cette demande peut être envoyée par courrier recommandé avec avis de réception ou par mail contre récépissé (i.e. mail confirmant la bonne réception du mail et du courrier en pièce jointe).

Si l'agent n'est pas remplacé ou s'il est remplacé au-delà de ce délai, le titulaire pourra se voir appliquer les pénalités définies à l'article 14 du CCAP.

### 4.2.4 - Tenues de travail

Le titulaire fournit au personnel des tenues de travail en quantité suffisante, adaptées aux fonctions et aux saisons et de nature à identifier clairement les fonctions de ses personnels. L'article L.613-4 du code de la sécurité intérieure stipule que « Les agents exerçant une activité mentionnée au 1° de l'article L. 611-1 doivent porter, dans l'exercice de leurs fonctions, une tenue particulière sur laquelle est apposé de façon visible un numéro d'identification individuel et comprenant un ou plusieurs éléments d'identification communs, selon des modalités déterminées par arrêté du ministre de l'intérieur.

Celle-ci ne doit entraîner aucune confusion avec les tenues des agents des services publics, notamment de la police nationale, de la gendarmerie nationale, des douanes et des polices municipales ».
Le personnel SSIAP doit porter une tenue ou un symbole identifiable.

Une tenue soignée et irréprochable sera exigée à chaque prise de service. Aucun agent ne sera admis s'il n'est revêtu de sa tenue ou s'il présente un aspect négligé. Il est à noter que la fourniture et l'entretien des différentes tenues de son personnel sont à la charge du titulaire.

## 4.3 - Organisation des prestations de gardiennage et surveillance

Concernant les gardiens en poste au sein du bâtiment du CINES, le titulaire doit présenter au CINES, au plus tard le 25 du mois en cours par courriel, le planning contractuel d'exécution pour le mois suivant. Toute modification doit faire l'objet d'une mise à jour transmise au représentant du CINES.

Le prestataire devra également transmettre ou mettre a disposition du CINES des informations relatives aux rondes et à la main courante (cf. chapitre 4.4)

## 4.4 - Matériels et équipements mis à disposition des agents du titulaire

### 4.4.1 - Matériels et équipements mis à disposition par le titulaire

Le titulaire met à la disposition de ses personnels un téléphone portable, dont il supporte la facturation des communications, un DATI (Dispositif d'alarme du travailleur isolé), une lampe torche ainsi qu'une tenue professionnelle de travail adéquate.

En ce qui concerne le téléphone portable, le numéro devra être unique de manière à ce qu'il soit référencé comme seul moyen de communication GSM.

Le titulaire met également à disposition des gardiens un pointeur de ronde.

Le titulaire mettra à disposition un logiciel centralisé de gestion des données.
Ce logiciel sera accessible depuis les ordinateurs du personnel du CINES via un compte utilisateur unique et sera compatible Apple et Android via une application mobile. Le CINES se laisse le droit de mettre à disposition du lot 2 « Accueil ».

Ce logiciel de type Track-force ou équivalent permettra à minima :
- De consulter et de déposer les documents comme par exemple : main courante, consignation, compte rendu de réunion, marché et avenants éventuels, planning, …
- La gestion des rondes de sécurité couvrant tous les points de contrôle,
- La gestion des opérations de sécurité,
- La gestion des interventions et des signalements d'incidents de sécurité,
- Le suivi des équipements des agents de sécurité,
- …

### 4.4.2 - Matériels mis à disposition par le CINES

Sont mis à la disposition des gardiens :

- 1 poste téléphonique fixe réservé à la prise et à l'orientation des communications téléphoniques ;
- 1 poste téléphonique fixe de secours (hors IPBX) ;
- 1 trousseau de clefs : aucune des clefs du trousseau ne doit sortir du CINES quel qu'en soit le prétexte. La perte d'une clef doit être signalée dans la main courante dès le constat. Toute duplication de clef effectuée sans l'accord du représentant du CINES sera considérée comme une faute professionnelle grave impliquant l'expulsion de l'agent ;
- 1 cahier de procédures, portant tous les renseignements de nature à faciliter les interventions (cf. article 6.1 du CCTP) ;
- 1 main courante (fournie par le titulaire) de consignation des événements ;

[La main courante sera de nature électronique. Toutefois, l'agent doit imprimer tous les matins la main courante de la nuit passée. Cette main courante doit rester dans les locaux du CINES, qui a un droit de regard et de copie, jusqu'à la fin du marché, toutes périodes de reconduction confondues.]. En procédant ainsi, le CINES pourra consulter librement par le moyen le plus approprié aussi bien au format papier qu'au format dématérialisé.

- 1 cahier de consignes ponctuelles (cf. article 6.2 du CCTP), destiné à l'application de consignes d'une durée limitée ;
- 1 poste informatique permettant notamment l'accès à la messagerie électronique et à l'annuaire du CINES ;
- 1 poste informatique permettant la lecture des alertes du système de GTC ;
- 1 poste informatique permettant le visionnage des caméras de surveillance du site.

Le titulaire du lot 1 est responsable des détériorations du matériel du fait de son personnel.

A chaque prise de poste, l'agent du titulaire doit vérifier le matériel mis à disposition et, le cas échéant, signaler toute anomalie et/ou détérioration.

S'il ne le fait pas, le titulaire est responsable de toute anomalie et/ou détérioration constatée par le CINES.

## 4.5 - Mobilisation exceptionnelle du personnel

Le détail des prestations à assurer sont décrites ci-après dans le document commun au lot gardiennage et accueil « Mobilisation exceptionnelle du personnel » (cf. article 6.8 du CCTP).

## Article 5 - LOT2 – PRESTATIONS D'ACCUEIL PHYSIQUE ET TÉLÉPHONIQUE

Le CINES souhaite confier à une entreprise spécialisée dans le domaine des prestations d'accueil, l'accueil physique du public et le standard téléphonique au sein du CINES.

L'ensemble des prestations doit être exécuté par du personnel permanent, dans le respect de la législation du travail en vigueur, notamment celle relative au temps de travail.

### 5.1 - Description des prestations du titulaire

**Préambule :**
Les prestations d'accueil ne se limitent pas à un simple accueil et téléphonique. Elles englobent de nombreuses taches plus ou moins complexes qui nécessitent des compétences spécifiques.

Le titulaire devra prendre en compte ses compétences spécifiques dans la rémunération des agents d'accueil pour éviter un turn-over préjudiciable à la qualité de service indispensable pour le CINES.

**Ci-dessous, la liste non exhaustive de ses missions :**

**Gestion Technique, Administrative & Logistique**

Exploitation GMAO & GTC :

- Surveillance de la supervision du système via la GTC (Gestion Technique Centralisée) et signalement immédiat aux équipes techniques.
- Saisie, qualification, suivi, réassignation et clôture des tickets d'interventions dans la GMAO.

Accueil & Gestion des Flux :

- Accueil physique des visiteurs, VIP et prestataires (contrôle d'identité, remise de badges temporaires, orientation).
- Réception, enregistrement et distribution sécurisée du courrier et des colis.
- Tenue des registres d'entrées/sorties (visiteurs, matériel, véhicules).
- Gestion du planning des salles de réunion, des véhicules de services
- Contacter une société de taxi sur demande.

Approvisionnements & Informatique :

- Suivi des stocks de fournitures de bureau, sourcing, demandes de devis et passation de commandes.
- Suivi, inventaire et contrôle des mouvements du matériel informatique du site.
- Génération, attribution et gestion des codes d'accès Wi-Fi temporaires ou permanents.

**Sûreté & Contrôle d'Accès**

Supervision Micro-Sésame (intrusion & contrôle d'accès) :

- Surveillance dynamique des synoptiques du site.
- Exploitation globale du logiciel de gestion des intrusions (analyse contextuelle et levée de doute).
- Réception, priorisation et traitement en temps réel des alarmes de sûreté.
- Administration complète du système de badgement (création, programmation et mise à jour des droits, encodage et attribution).

Habilitations de la ZRR & Gestion des Accès :

- Instruction, vérification administrative et transmission réglementaire des dossiers d'accès confidentiels au Ministère.

- Gestion et traçabilité des moyens d'accès physiques (canons à clés, pass) via registres et armoires sécurisées.

Vidéo protection :
- Surveillance proactive du réseau de caméras.
- Levée de doute visuelle instantanée lors de déclenchements d'alarmes ou d'incidents.

**Sécurité Incendie (SSIAP) & Secourisme**

Exploitation du SSI :
- Réalisation et suivi des tests réglementaires quotidiens de signalisation du SSI.
- Tenue et traçabilité continue des événements sur la main courante de sécurité.

2

Maintenance Préventive & Contrôles :
- Inspections trimestrielles du parc d'équipements de sécurité (extincteurs).
- Détection, signalement et application des consignes en cas d'évènements.

Gestion des DAI (Détecteurs Automatiques d'Incendie) :
- Éjection (mise hors service), isolement et réactivation ciblée des DAI lors d'interventions ou travaux.
- Suivi strict et inventaire des désactivations temporaires ou prolongées.

Intervention, Secours & Pharmacie :
- Levée de doute sur alarme incendie (vérification sur le terrain et évacuation si nécessaire).
- Prise en charge des urgences médicales et premiers secours (SST / SSIAP).
- Gestion, contrôle du stock et réapprovisionnement de la pharmacie du site.
- Gestion de l'état du fonctionnement des défibrillateurs.

Les **prestations liées à la sécurité des agents** du CINES :

Le détail des prestations à assurer, listées ci-dessus, est également décrit dans le document « Cahier des procédures » (cf. article 6.1 du CCTP).

Le cahier des procédures évolue au cours de l'exécution du marché en raison de la modification éventuelle des procédures existantes et/ou de l'ajout de nouvelles procédures.
Outre ce document, les personnels ont également à disposition une main-courante, recensant tous les événements se produisant pendant leur service, ainsi qu'un cahier de consignes ponctuelles (cf. article 6.2 du CCTP), destiné uniquement à l'application de consignes d'une durée limitée.

Pour information, un système de vidéosurveillance est installé en des points stratégiques du CINES afin d'assurer une vidéo protection des agents et pouvoir déclencher rapidement l'intervention des secours en cas d'incident (police /SDIS).

Les modalités de signalement sont précisées dans une fiche dans le cahier des procédures.

## 5.2 - Dispositions relatives aux personnels

### 5.2.1 - Horaires de service

Les agents d'accueil, afin d'être présents au maximum pendant les heures d'ouverture du bâtiment du CINES, doivent assurer une présence sans interruption de 07h30 à 17h45 du lundi au vendredi inclus, sauf jours fériés et jours de fermeture.

Les jours de fermeture sont communiqués au titulaire après la notification du marché (lors de la réunion de démarrage) et à chaque début d'année civile.

Les temps de pause et de repas éventuels ne doivent pas perturber l'organisation et la continuité de service.

A la fin de sa vacation, l'agent d'accueil doit attendre l'arrivée du gardien afin de lui transmettre les consignes pour sa vacation. **En aucun cas l'agent d'accueil ne peut quitter son poste avant qu'un autre agent d'accueil ou le gardien n'arrive.**

Si un retard ou une absence est constaté en fin de journée à 17h30, le titulaire en est avisé ainsi que la personne d'astreinte du CINES.

En cas de retard ou d'absence, une garantie de remplacement doit avoir été prévue par le titulaire, il en avise également le représentant du CINES.

Le personnel remplaçant doit répondre aux conditions de qualification requises pour les agents permanents (cf. article 5.2.2 du CCTP).

### 5.2.2 - Qualification des agents

Le titulaire s'engage à présenter au correspondant du CINES chaque employé préalablement à sa prise de service, avec son dossier comportant l'état civil, le curriculum vitae et les diplômes et/ou formation propre au poste (notamment, un Certificat de Qualification Professionnelle tel que, par exemple, le CQP – Chargé d'accueil).

Les agents d'accueil devront avoir la qualification d'agent de sécurité SSIAP1 pour les agents travaillant dans le bâtiment. Qualification du diplôme à fournir à chaque renouvellement obligatoire.

Cette formation bien qu'a caractère obligatoire ne signifie pas que le personnel d'accueil est présent au titre de personnel SSIAP 1 mais cela lui permettra d'assurer les missions de première intervention, d'alerte, d'évacuation et de mise en sécurité des personnes, dans les conditions applicables au CINES.

<u>Formation obligatoire extérieure :</u>

Le Titulaire prend à sa charge la formation des agents d'accueil ayant un statut « permanent » ou « remplaçant ».
Il n'est pas demandé au titulaire d'effectuer des formations internes aux serre-files et de toucher aux asservissements de la centrale incendie.

La formation SSIAP1 est délivrée par un organisme extérieur et renouvelable tous les 3 ans.

La qualification SSIAP de niveau 1 permet de s'assurer que les employés maîtrisent parfaitement la gestion du système de sécurité incendie, les gestes de secours et les procédures d'urgence.

Lors des rondes, l'agent doit effectuer un contrôle visuel des extincteurs (présence et localisation), des BAES et des défibrillateurs.

Formation obligatoire interne (formation dispensée par le CINES) :

La formation des remplaçants nécessitera une période de recoupement de quatre jours. La formation devra être effectué au plus tard 3 mois à la notification du marché.
Pour les remplaçants ou nouveaux permanents, la formation est assurée par le personnel du titulaire ayant reçu la formation.

Le CINES prendra à sa charge la formation pour 2 remplaçants sur la durée du marché. Si les remplaçants venaient à quitter le CINES, les formations complémentaires devront être assurées financièrement par le titulaire.

Dans les procédures internes existantes, l'agent d'accueil centralise les appels d'urgence. Une formation interne est dispensée par le service prévention et sécurité afin de sensibiliser les agents en poste aux règles de sécurité à respecter sur le site et aux règles relatives à la sécurité des personnes (notamment le système de sécurité incendie, les gestes de secours et les procédures d'urgence). Une fiche de procédure rédigée par le CINES détaille le niveau de formation interne exigé pour la bonne tenue du poste.

Cette fiche est annexée au cahier des procédures.

A l'issue de cette formation, une attestation signée par le représentant du CINES est remise à l'agent, avec copie au titulaire.

Le non-respect par le titulaire de la clause de formation préalable de ses personnels entraîne l'application des pénalités définies à l'article 14 du CCAP et peut entraîner un refus d'agrément du nouvel employé.

LE CINES se réserve le droit de refuser les services de toute personne dont le dossier lui semble incompatible avec les fonctions pour lesquelles elle est proposée ou ayant fait preuve, au cours de sa formation, d'un manque d'aptitudes professionnelles.

### 5.2.3 - Retrait des effectifs du personnel pour le prestataire

LE CINES se réserve le droit de retirer tout employé ne respectant pas les consignes du présent cahier des charges,

Dans un tel cas, le CINES devra motiver sa demande par simple courriel qui ne pourra pas être refusé par le prestataire.

Le CINES devra indiquer si le retrait est temporaire ou définitif, en fonction de la gravité des faits constatés.

A titre d'exemple : si le retard d'un agent amène à ne pas avoir de passation entre l'agent d'accueil et l'agent de gardiennage, alors l'agent en poste doit décaler son départ afin d'assurer la passation même si cela implique de partir en dehors du créneau horaire de l'agent.

Les conditions du cahier des procédures (article 6.1 du CCTP) ou du cahier de consignes ponctuelles (article 6.2 du CCTP).
Dans ces conditions, le remplacement de l'agent doit être effectué dans le délai indiqué dans le courrier ou, à défaut, dans les huit jours suivant la réception de la demande écrite du représentant

du CINES. Cette demande peut être envoyée par courrier recommandé avec avis de réception ou par mail contre récépissé (i.e. mail confirmant la bonne réception du mail et du courrier en pièce jointe).

Si l'agent n'est pas remplacé ou s'il est remplacé au-delà de ce délai, le titulaire pourra se voir appliquer les pénalités définies à l'article 14 du CCAP.

#### 5.2.4 - Tenues de travail

Le titulaire fournira au personnel des tenues de travail en quantité suffisante, adaptées aux fonctions et aux saisons et de nature à identifier clairement les fonctions de ses personnels.
Les agents du titulaire (agents d'accueil) doivent être en tenue de travail et opérationnels à partir de l'heure de début de la prise de poste.

Une tenue soignée et irréprochable est exigée à chaque prise de service. Aucun agent ne sera admis s'il n'est revêtu de sa tenue ou s'il présente un aspect négligé. Il est à noter que la fourniture et l'entretien des différentes tenues de son personnel sont à la charge du titulaire.

### 5.3 - Organisation de l'accueil du CINES

Le titulaire doit présenter au CINES, au plus tard le 25 du mois en cours, le planning contractuel d'exécution (jours et heures de présence des agents d'accueil) pour le mois suivant.
Toute modification doit faire l'objet d'une mise à jour transmise au représentant du CINES.

### 5.4 - Matériels et équipements mis à disposition des agents du titulaire

#### 5.4.1 - Matériels et équipement mis à disposition par le titulaire

Le titulaire met à la disposition de ses personnels une tenue professionnelle de travail adéquate et un téléphone portable, dont il supporte la facturation des communications.

#### 5.4.2 - Matériels mis à disposition par le CINES

Sont mis à la disposition des agents d'accueil du titulaire du lot 2 :

- 1 poste téléphonique réservé à la prise et à l'orientation des communications téléphoniques ;
- 1 poste téléphonique fixe de secours (hors IPBX) ;
- 1 trousseau de clefs : aucune des clefs du trousseau ne doit sortir du CINES quel qu'en soit le prétexte. La perte d'une clef doit être signalée dans la main courante dès le constat. Toute duplication de clef effectuée sans l'accord du représentant du CINES sera considérée comme une faute professionnelle grave impliquant la perte de l'agrément ;
- 1 cahier de procédures, portant tous les renseignements de nature à faciliter les interventions (cf. article 6.1 du CCTP) ;
- 1 main courante (fournie par le titulaire) de consignation des événements ;

[La main courante doit rester dans les locaux du CINES, qui a un droit de regard et de copie, jusqu'à la fin du marché, toutes périodes de reconduction confondues]

- 1 cahier de consignes ponctuelles (cf. article 6.2 du CCTP), destiné à l'application de consignes d'une durée limitée ;
- 1 poste informatique permettant notamment l'accès à la messagerie électronique et à l'annuaire du CINES ;

Le titulaire du lot concerné est responsable des détériorations du matériel du fait de son personnel. A chaque prise de poste, l'agent du titulaire doit vérifier le matériel mis à disposition et, le cas échéant, signaler toute anomalie et/ou détérioration, le cas échéant. S'il ne le fait pas, le titulaire est responsable de toute anomalie et/ou détérioration constatée par le CINES.

## 5.5 - Mobilisation exceptionnelle du personnel

Le détail des prestations à assurer sont décrites ci-après dans le document commun au lot gardiennage et accueil « Mobilisation exceptionnelle du personnel » (cf. article 6.8 du CCTP).

# Article 6 - DISPOSITIONS COMMUNES À TOUS LES LOTS

## 6.1 - Cahier des procédures

Un exemplaire du cahier des procédures est remis au titulaire de chacun des lots. Les procédures décrites dans ce cahier doivent être strictement respectées.

Ces procédures sont rédigées par le CINES.

Le classeur des procédures, appelé « guide du CINES » disponible à l'accueil, répertorie, sans que cette liste soit exhaustive :

- Les procédures de prestations de surveillance :
  - Filtrage des entrées dans le Centre (en particulier lors de l'instauration de niveaux d'alerte accrus du plan Vigipirate) avec vérification de l'autorisation d'accès en dehors des heure d'ouverture et fourniture des DATI (Dispositif d'Alarme du Travailleur Isolé) aux agents,
  - Orientation des visiteurs dans le centre,
  - Gestion des clés des locaux du CINES (bâtiment et bâtiments annexes),
  - Contrôle radio constant, si travailleur isolé sur le site,
  - Tenue du standard téléphonique,
  - Surveillance des abords des bâtiments annexes du CINES ;
- Les prestations d'accueil téléphonique ;
- Les prestations d'accueil physique ;
- Les horaires de service pour l'ensemble des prestations prévues au présent marché ;
- Les horaires d'ouverture et fermeture des bâtiments du CINES ;
- Les horaires des rondes pour les gardiens ;
- Les procédures de contrôle d'accès ;
- Les instructions à appliquer dans le cadre des procédures de la GTC (Gestion technique centralisée) et de la centrale de détection incendie ;
- La liste des personnes ou services à prévenir, ou des réactions à avoir, suivant les incidents constatés ;
- La procédure de formation interne, ainsi que la qualification des agents ;
- Un plan à jour des locaux ;
- La situation des diverses installations techniques dans le bâtiment ;
- La description précise des surveillances techniques pouvant entraîner des actes techniques sur ordre de la personne d'astreinte ;

(Liste non exhaustive)

Les consignes peuvent être modifiées à tout moment sur l'initiative du représentant du CINES qui se charge d'en aviser les agents sur site et se charge de mettre à jour le guide du CINES dont la version disponible à l'accueil reste le seul en vigueur.

Les modifications ou précisions apportées dans le cahier des consignes ponctuelles et dans le cahier de procédures ne constituent pas une modification du marché. Elles ne donnent donc pas lieu à la signature d'un avenant.

## 6.2 – Transmission des consignes ponctuelles

Une passation des consignes entre les agents des lots Gardiennage et Accueil doit être réalisé tous les jours.

Afin d'assurer la continuité du service et la bonne transmission des informations relatives à la sécurité et au fonctionnement de l'établissement, une **passation systématique des consignes devra être organisée entre les personnels des lots Gardiennage et Accueil**.

Cette passation sera réalisée **deux fois par jour**, selon les modalités suivantes :

- **Le matin**, à l'issue de la vacation de l'agent de gardiennage de nuit, une passation devra être effectuée avec l'agent d'accueil prenant son service. Elle permettra notamment de transmettre les événements, incidents, anomalies, interventions ou consignes particulières survenus au cours de la nuit ;
- **En fin de journée**, à l'issue de la vacation de l'agent d'accueil, une seconde passation devra être effectuée avec l'agent de gardiennage prenant en charge la surveillance du site pour la période nocturne. Elle permettra notamment de transmettre les informations relatives aux événements de la journée, aux éventuelles anomalies constatées et à toute consigne particulière nécessitant une vigilance durant la nuit.

Chaque passation devra avoir une **durée minimale de quinze (15) minutes** et devra permettre un échange direct entre les agents concernés.

Les titulaires des deux lots devront coordonner leurs organisations respectives afin de garantir la réalisation effective de ces passations, sans rupture de la continuité du service.

La passation verbale entre les 2 lots devra être acté dans le cahier de consignes ponctuelles, destiné à laisser des consignes ou remarques temporaires sur les différents évènements survenus ou à venir :

- Par les agents du titulaire à leur relève,
  et/ou
- Par le CINES aux agents du titulaire.

Il s'agit uniquement d'un cahier de liaison qui ne se substitue pas à la main courante.

## 6.3 - Contrôle des prestations

Pour chacun des lots, indépendamment des actions de contrôle exercées par le CINES, le titulaire est tenu à un contrôle régulier de son personnel aussi bien de jour que de nuit, pour s'assurer de la qualité de la prestation fournie.
Concernant les gardiens, pour le lot 1, et les agents d'accueil, pour le lot 2, chaque poste est contrôlé au moins deux fois par mois.

Ces contrôles peuvent servir de support lors des réunions mensuelles prévues. Ces contrôles concourent à la bonne exécution des missions confiées et doivent figurer sur le registre des rapports de service fournis quotidiennement par le titulaire (la main courante).

Ces contrôles couvrent les aspects suivants :

- Présence au poste,
- Tenue vestimentaire,
- Tenue du poste (cahiers, classeurs, matériel),
- Connaissance et application des consignes,
- Connaissances techniques,
- La procédure « Contrôle de poste et de connaissances » précise les modalités mises en place pour le contrôle des prestations.

Pour réaliser ces contrôles, le titulaire du lot concerné utilise un questionnaire dans lequel les points suivants sont abordés : la maîtrise des consignes (consigne du poste, consignes du titulaire et/ou fiches de communication client). La bonne connaissance des matériels utilisés sur le site et des équipements (fixes et mobiles). La bonne réaction aux tests comportementaux (n° de téléphone en cas d'urgence, attitude en cas d'incendie, ...).

## 6.4 - Réunion de démarrage

Une réunion de démarrage du marché est réalisée entre les représentants des titulaires de chaque lot et les représentants du CINES dans un délai maximum de quinze (15) jours suivant le démarrage des prestations afin de mettre en place tous les éléments nécessaires au bon déroulement des prestations, objet des différents marchés. A cette occasion les jours de fermeture du CINES, jusqu'à la fin de l'année civile en cours, sont communiqués au titulaire de chaque lot.

## 6.5 - Réunions de suivies

Pour chacun des lots, des réunions de suivies peuvent être réalisées entre le représentant du titulaire et les représentants du CINES en fonction du besoin afin de discuter du suivi du marché et de la bonne exécution de celui-ci et d'assurer un lien régulier entre le CINES et le prestataire.

La fréquence de ses réunions sera trimestrielle en temps normale mais pourra être diminuée (semestrielle) ou augmentée (hebdomadaire) sans que cela entraine une facturation supplémentaire.

La convocation à ses réunions se fera par simple courriel.

La réunion a pour objet un ou plusieurs des sujets suivants : la conformité des prestations, l'évolution des consignes, discussion sur de possibles améliorations de la réalisation des prestations prévues au marché, l'information sur le déroulement courant du service et des évènements (liste non exhaustive).

## 6.6 - Réunions qualité

Une fois par semestre est organisée par le CINES une réunion « qualité ». Sont présents à cette réunion :

- Les représentants du CINES,
- Le représentant du titulaire du lot 1 et, le cas échéant, les agents (permanents) affectés sur le site,
- Le représentant du titulaire du lot 2 et, le cas échéant, les agents (permanents) affectés sur le site.

Cette réunion permet de faire le point sur le déroulement du marché (tous lots confondus) : fonctionnement quotidien, incidents éventuels, nouvelles procédures ou consignes, transmissions d'informations par l'agent d'accueil au gardien (et inversement), etc.

Des pénalités définies à l'article 14 du CCAP peuvent être retenues en cas de non réalisation de cette réunion, sauf demande expresse d'ajournement, en amont de la tenue de la réunion, du représentant du CINES ou du titulaire du lot concerné validée par le représentant du CINES.

Pour chacun des lots, un audit de la prestation est réalisé annuellement par le titulaire afin d'évaluer le respect de l'ensemble des engagements pris sur l'ensemble du marché.

La réunion qualité pourra être réalisée en même temps que les réunions de suivies.

## 6.7 - Réunions ponctuelles

La tenue d'une réunion ponctuelle peut être demandée par le CINES (en cas, notamment, d'irrégularité ou de manquement aux prestations prévues au marché) en plus des réunions de suivis ou des réunions qualité.

Le titulaire peut également demander la tenue d'une réunion ponctuelle en cas, notamment, de difficultés rencontrées par ses agents lors de l'exécution des prestations.

La fréquence de ses réunions pourra être augmentée (hebdomadaire) sans que cela entraîne une facturation supplémentaire.

## 6.8 - Mobilisation exceptionnelle du personnel en cas d'évènement à caractère exceptionnel

### 6.8.1 Objet de la prestation

Dans le cadre de l'exécution du présent marché, le titulaire doit être en mesure de maintenir ou d'assurer une mobilisation exceptionnelle de personnel, en complément du dispositif habituel, lorsque des évènements à caractère exceptionnels sont susceptibles de perturber le fonctionnement de l'établissement, les conditions d'accès aux bâtiments ou la sécurité des usagers et des personnels.

Cette prestation a notamment pour objet de permettre le renforcement temporaire de l'accueil, du gardiennage, de l'orientation des usagers et des visiteurs, la gestion des flux de personnes ainsi que l'accompagnement des mesures d'organisation rendues nécessaires par la situation.

Le CINES est susceptible de demander aux prestataires d'intervenir en dehors de leurs heures d'intervention habituelle.

Pour le lot 1 « gardiennage », la demande peut être demandé en journée.

### 6.8.2 Circonstances de déclenchement

La mobilisation exceptionnelle pourra être demandée notamment dans les situations suivantes :

- Evènement météorologique :
  - Episodes neigeux ou risques de verglas ;
  - Fortes pluies, inondations ou difficultés d'accès au site ;
  - Vents violents ou événements météorologiques entraînant des restrictions d'accès ;
  - Toute autre situation météorologique exceptionnelle nécessitant un renforcement temporaire du dispositif d'accueil et de gardiennage.

- Evènement relatif à un PPMA ou un PCA

Le déclenchement de cette prestation relève de la décision de l'interlocuteur privilégié du CINES, et pourra se faire par un simple appel téléphonique et accompagné par un courriel de confirmation.

### 6.8.3 Modalités de mobilisation

Sur demande expresse du CINES, le titulaire mobilise le personnel nécessaire au renforcement du dispositif d'accueil et de gardiennage dans les limites et selon les modalités définies au présent marché.

La demande précise notamment, dans la mesure du possible :

- Le nombre d'agents supplémentaires requis ;
- La date et les horaires de mobilisation ;
- La durée prévisionnelle de l'intervention ;
- Les missions spécifiques attendues.

Le titulaire s'engage à accuser réception de la demande et à confirmer dans les meilleurs délais les modalités de mise en œuvre de la prestation.

Le délai de mobilisation à compter de la demande du CINES est fixé à 2 heures, dans les conditions prévues au présent marché.

Le CINES s'engageant à prévenir le titulaire dans les meilleurs délais.

### 6.8.4 Missions confiées aux agents mobilisés

Les agents mobilisés assurent, dans le respect de leurs missions habituelles et des consignes de l'établissement, les prestations complémentaires suivantes :

- Renforcement de l'accueil physique et de l'orientation des usagers ;
- Information du public sur les conditions d'accès au site et les éventuelles restrictions de circulation ;
- Gestion et régulation des flux de visiteurs ;
- Orientation vers les accès maintenus ouverts ;
- Relais des consignes de sécurité et des informations communiquées par l'établissement.

Les agents ne peuvent être affectés à des missions étrangères à l'objet du marché ou nécessitant des qualifications spécifiques qu'ils ne détiennent pas.

### 6.8.5 Conditions financières

La mobilisation exceptionnelle fait l'objet d'une rémunération conformément aux prix unitaires et aux modalités financières prévus dans les pièces financières du marché.

Seules les prestations effectivement commandées et réalisées pourront être facturées, sur la base des justificatifs prévus au marché (BPU).

### 6.8.6 Encadrement et responsabilité

Le titulaire demeure responsable de la gestion de son personnel, de son encadrement et du respect de ses obligations d'employeur.

Il veille à ce que les agents mobilisés disposent des compétences nécessaires à l'exécution des prestations et respectent les consignes de sécurité applicables sur le site.

La mobilisation exceptionnelle ne peut avoir pour effet de modifier la nature des prestations confiées au titulaire ni de déroger aux dispositions légales et réglementaires applicables.

En cas d'alerte météorologique rouge ou de situation exceptionnelle, le prestataire reste mobilité pour assurer la continuité opérationnelle du site, tout en priorisant la mise en sécurité de ses agents conformément à l'article L 4121-1 de code du travail.