GIE
CCI PARIS ILE-DE-FRANCE

PRESTATIONS GLOBALES DE TELESURVEILLANCE

MISSIONS DE TELESURVEILLANCE AVEC LEVEES DE DOUTE ET

MISSIONS DE SURVEILLANCE ASSOCIEES

POUR DES SITES DU GROUPE CCIR PARIS Île-De-France

Marché 2026-GIE-053

Cahier des Clauses Techniques Particulières

(CCTP)

SOMMAIRE

SOMMAIRE 2
1. OBJET DE LA CONSULTATION DISPOSITIONS GENERALES 4
2. DÉFINITION DES PRESTATIONS ATTENDUES 4
3. LISTE DES SITES CONCERNÉS PAR L'OFFRE DE SERVICES 5
4. TEXTES DE RÉFÉRENCE 5
5. AGREMENTS ET CERTIFICATIONS DU TITULAIRE 5
6. MODALITÉS DE DÉMARRAGE ET D'ARRÊT DES PRESTATIONS 5
7. RÔLE ET RESPONSABILITÉ DU TITULAIRE 7
7.1. LES OBLIGATIONS DE RÉSULTAT ET DE CONTINUITE D'ACTIVITÉ 7
7.1.1. Gestion de la continuité d'activité 8
7.1.1.1. Certification et référentiels 8
7.1.1.2. Contenu minimal du dispositif de continuité 8
7.1.1.3. Moyens techniques de secours 9
7.1.1.4. Reprise et continuité du service 9
7.1.1.5. Dispositif de secours 9
7.1.1.6. Exigences minimales de continuité 9
7.1.1.7. Tests et maintien en condition opérationnelle 10
7.1.1.8. Gestion des incidents majeurs 10
7.1.1.9. Contrôle par le pouvoir adjudicateur 10
7.2. APTITUDE, FORMATION ET QUALIFICATION DU PERSONNEL 11
7.3. OBLIGATION DE CONFIDENTIALITÉ ET DISCRÉTION PROFESSIONNELLE 12
7.4. SÉCURITÉ DES AGENTS D'INTERVENTION ET PLAN DE PREVENTION 12
7.5. POLITIQUE RSE DE LA CCI PARIS-DE-France 13
8. CONTACTS DU TITULAIRE ET DU GROUPE CCIR PARIS ILE DE FRANCE 13
9. MODALITES DE FONCTIONNEMENT ET DOCUMENTS ASSOCIES 14
10. MODALITES D'EXECUTION DES PRESTATIONS DE TELESURVEILLANCE 15
10.1. NUMÉRO D'APPEL DE STATION CENTRALE DE TÉLÉSURVEILLANCE 15
10.2. TRANSMETTEUR TELEPHONIQUE 15
10.3. PRESTATIONS DE TÉLÉSURVEILLANCE 16
10.4. PROFILS ET QUALIFICATION DES OPÉRATEURS DE TÉLÉSURVEILLANCE 16
10.5. PROCÉDURES DE TÉLÉSURVEILLANCE 17
10.6. INTRUCTIONS D'URGENCE NON PREVISIBLES 18
11. LEVÉE DE DOUTE 18
11.1. LEVÉE DE DOUTE PHYSIQUE PAR AGENT D'INTERVENTION 18
11.2. COMPTE-RENDU D'INTERVENTION 21
11.2.1. LEVÉE DE DOUTE AUDIO 21
11.2.2. LEVÉE DE DOUTE VIDÉO 22
12. GESTION DES MOYENS D'ACCÈS 22
13. SURVEILLANCE HUMAINE 23

14. PRESTATIONS COMPLEMENTAIRES 24
14.1. TÉLEVIDEOPROTECTION 24
15. OUTIL DE SUIVI ET DE SUPERVISION DES PRESTATIONS 25
16. CONTRÔLE DES PRESTATIONS 25
16.1. DISPOSITIONS GÉNÉRALES 25
16.2. AUDIT DES PRESTATIONS 26
16.3. RÉUNION DE SUIVI 26
16.4. STATISTIQUES ET INDICATEURS QUALITÉ DES PRESTATIONS RÉALISÉES 27
17. ANNEXE 27

1. OBJET DE LA CONSULTATION DISPOSITIONS GENERALES

La présente consultation a pour objet le renouvellement d'une offre globale de services de télésurveillance pour les sites du groupe CCIR Paris Ile-de-France.

Les prestations objet du marché s'inscrivent dans le dispositif d'astreintes du groupe CCIR Paris Ile-de-France.

Le titulaire du marché assure l'astreinte « Surveillance » (1er maillon de la chaîne) pour les établissements concernés et fixés contractuellement.

A titre d'information, le groupe CCIR Paris Ile-de-France dispose d'un marché de prestations de sécurité humaine permanentes et ponctuelles pour des missions de sécurité des personnes, sécurité incendie et de sécurité privée.

Ces prestations s'inscrivent dans le cadre de la politique santé, sécurité, sûreté du groupe CCIR Paris Ile-de-France pilotée par le service de prévention des risques de la Direction générale déléguée.

2. DÉFINITION DES PRESTATIONS ATTENDUES

Le titulaire doit avoir la capacité d'assurer une offre de services globale qui comprend à minima les prestations suivantes :

- La prise en compte initiale des remontées d'information (alarme intrusion, alarme incendie, alarme technique, …) avec l'appui du prestataire de maintenance du groupe CCIR Paris Ile-de-France qui assurera la programmation et la transmission à partir des informations techniques remises par le titulaire ;
- La prise en compte et l'application des consignes de télésurveillance (permanentes et temporaires et instructions d'urgences) et des procédures d'intervention fixées par le groupe CCIR Paris Ile-de-France ;
- La télésurveillance des sites raccordés c'est-à-dire la surveillance à distance par des systèmes électroniques de sécurité (gestion des informations d'état de système, d'information d'alarmes, défauts, tests cycliques, etc.) ;
- Les levées de doute physiques sur place par un agent de sécurité ou les levées de doute à distance (levée de doute audio par micro-haut-parleurs ou par vidéosurveillance) ;
- La mise en œuvre des procédures d'intervention, d'alerte préétablies par le groupe CCIR Paris Ile-de-France, ainsi que les mesures d'urgence et de sauvegarde des personnes et des biens ;
- La réalisation de prestations de télé-vidéosurveillance (surveillance vidéo et ronde vidéo) ;
- La réalisation de prestations de téléassistance (mise en / hors service à distance, éjection de point, acquittement alarme…) ;
- La gestion des moyens d'accès aux sites (prise en charge, conservation, restitution),
- Des missions ponctuelles de surveillance humaine suivant les besoins et les demandes urgentes du groupe CCIR Paris Ile-de-France (mesure de protection et de sauvegarde : gardiennage statique ou dynamique) ;
- La gestion des demandes d'intervention (rondes de sécurité et de prévention, ouverture / fermeture de site, accompagnement, surveillance agent sur site, remise des moyens d'accès) ;
- La mise à disposition du groupe CCIR Paris Ile-de-France d'un outil numérique centralisé pour la supervision et la traçabilité de toutes les prestations fixées au marché ;
- Le suivi qualité des prestations exécutées fixées au marché ;
- La production et la transmission mensuelle au groupe CCIR Paris Ile-de-France de statistiques et d'indicateurs qualité de toutes les prestations réalisées.

3. LISTE DES SITES CONCERNÉS PAR L'OFFRE DE SERVICES

La liste détaillée fournie dans l'annexe 1 du CCTP, est susceptible d'évoluer au cours de l'exécution de ce marché (ajout ou retrait).

4. TEXTES DE RÉFÉRENCE

Les prestations doivent être conformes :

- Aux articles du livre 6 "activités privées de sécurité" du code de la sécurité intérieure ainsi qu'aux normes, règlements et décrets, circulaires (éditions en vigueur à la date de signature du marché) relatifs à aux activités de sécurité privé ;
- A la norme APSAD R31 en vigueur ;
- Et respectent les règles de l'art applicables dans leur dernière édition complétés de leurs additifs.

Si en cours de marché de nouveaux règlements entrent en vigueur, le titulaire est tenu d'en référer par écrit le groupe CCIR Paris Ile-de-France. Les textes de bases énoncés ci-dessus et dans les chapitres qui suivent ne présentent aucun caractère limitatif et ne constituent qu'un rappel des principaux textes applicables aux activités privées de sécurité.

Le titulaire s'engage à appliquer, dès parution des textes au JO, les nouvelles directives portant sur les activités de sécurité privée et prestations prévues au marché.

5. AGREMENTS ET CERTIFICATIONS DU TITULAIRE

Le titulaire devra présenter tout au long du marché les agréments, autorisations et certifications suivantes en cours de validité :

- Agréments et autorisations administratives délivrés par le CNAPS (Conseil National des Activités Privées de Sécurité) pour l'exercice des activités privées de sécurité de type surveillance par des systèmes électroniques de sécurité et de surveillance humaine et de gardiennage ;
- Agrément APSAD P5 exigée ;
- Habilitation préfectorale pour appel direct aux forces de l'ordre (numéros réservés police / gendarmerie).

En cas d'éventuelle sous-traitance, ces éléments s'appliquent au(x) sous-traitant(s).

En cours de marché, le titulaire doit informer le groupe CCIR Paris Ile-de-France de toute démarche de renouvellement d'agrément, autorisation, certification et confirmer leur obtention.

6. MODALITÉS DE DÉMARRAGE ET D'ARRÊT DES PRESTATIONS

Le titulaire a l'obligation de prendre en compte tous les sites et installations dans un délai maximum d'un mois à compter de la notification du marché (phase préparatoire), visites comprises. Le groupe CCIR Paris Ile de France organisera une réunion entre le prestataire sortant et le titulaire entrant pour coordonner le transfert des prestations et garantir l'absence de rupture de prestation de télésurveillance.

<u>Conditions préalables au démarrage des prestations pour chaque site (Phase préparatoire) :</u>

Le titulaire s'engage à :

- Fournir préalablement les informations techniques nécessaires au raccordement et au paramétrage / programmation du transmetteur et des moyens de levée de doute avec les frontaux de la station centrale de télésurveillance (numéro d'appel / code site / protocole de

communication.) ;

- Participer aux opérations de raccordement, programmation en liaison avec le prestataire de maintenance du groupe CCIR Paris Ile-de-France ; Le service d'assistance technique du titulaire doit être joignable du lundi au vendredi de 8h à 17h.
- Prendre en compte le zoning des informations et points d'alarme transmis ;
- Valider les essais de transmission et la prise en compte des informations d'alarmes ;
- Valider les essais de levée de doute audio et vidéo ;
- Visiter le site pour une prise en compte précise des installations et des locaux ;
- Prendre en compte les procédures de télésurveillance et d'intervention et les transcrire en consignes d'application pour les opérateurs de télésurveillance et agents d'intervention ;
- Prendre en charge les moyens d'accès, codes et autres éléments nécessaires aux interventions sur site et à renseigner et signer un formulaire de remise ;
- Réaliser une visite d'inspection commune, renseigner et signer un plan de prévention ;
- Ouvrir les droits à l'application de supervision des prestations de télésurveillance et d'intervention
- Traduire, sous 8 jours calendaires pendant la phase préparatoire, en procédures d'application les procédures d'intervention transmises par le groupe CCIR Paris Ile de France et les intégrer dans son système de télésurveillance afin d'assurer la bonne prise en compte par ses opérateurs.

Le titulaire participe avec la société de maintenance du groupe CCIR Paris Ile-de-France aux essais jusqu'à validation de bon fonctionnement des liaisons.

Procédure de raccordement :

Le mainteneur fournit les informations suivantes :

- Le numéro d'identification du transmetteur ;

- La programmation des numéros d'appel et/ou adresses des baies de réception associées aux protocoles, le niveau de transmission, ainsi que les supports de communication ;

- La codification de toutes les informations transmises et le tableau de correspondance avec le libellé des informations reçues (zoning) ;

- Les informations spécifiques (test cyclique, mise hors/en service, défaut secteur, etc.) et le processus de fonctionnement associé. Pour la levée de doute technique (audio, vidéo) le processus doit préciser la position des micros et/ou caméras, ainsi que toutes les informations du site.

Le télésurveilleur fournit lors du raccordement les informations suivantes :

- Le protocole de communication utilisé en accord avec le mainteneur ;
- Le cycle d'appel et le plan de numérotation en accord avec le mainteneur ;
- Un procès-verbal de mise en service et d'essai formalisant l'ensemble des opérations.

Conditions d'arrêt et transfert des prestations pour chaque site :

Le titulaire s'engage à :

- Coopérer dans le processus d'arrêt / transfert des prestations ;
- Respecter les instructions opérationnelles et calendaires fixées (pendant la phase préparation du marché

suivant) par le groupe CCIR Paris Ile-de-France ;

- Restituer les moyens d'accès mis à sa disposition, auprès du responsable d'établissement du groupe CCIR Paris Ile-de-France ou à son représentant. Ceci au jour et horaire fixés par le groupe CCIR Paris Ile-de-France (formulaire de restitution signé des parties prenantes) ;
- Fournir les historiques de télésurveillance et interventions complets des trois derniers mois jusqu'à la fin du marché. Ceci dans un format numérique et exploitable par le groupe CCIR Paris Ile-de-France ;
- Supprimer et détruire les procédures et autres documents afférant au marché et prestations quels que soient leur format.

Ces interventions peuvent être réalisées en dehors des horaires d'exploitation des sites afin de faciliter les opérations de raccordement et d'essais, et ainsi limiter au maximum la perturbation des activités. Le titulaire doit avoir la capacité de s'adapter à ces horaires d'intervention décalés.

7. RÔLE ET RESPONSABILITÉ DU TITULAIRE

Le titulaire est responsable de la parfaite exécution des prestations de télésurveillance et missions associées qui lui sont confiées. Ces missions sont définies dans le présent cahier des charges et leurs modalités d'exécution sont fixées pour chaque site à partir de procédures écrites qui seront remises au titulaire en début de marché.

Le titulaire s'engage par une obligation de résultat à mettre en place les moyens suffisants dont l'efficacité et la réalité feront l'objet de contrôles à l'initiative du groupe CCIR Paris Ile-de-France.

Le service fourni par l'entreprise de télésurveillance commence à la réception des informations en provenance de l'installation qui est sous surveillance, se poursuit par leur analyse en fonction des services contractuellement souscrits et formalisés par une procédure de mise en exploitation, et se termine par l'exécution des consignes contractuelles avec l'enregistrement associé.[1]

7.1. LES OBLIGATIONS DE RÉSULTAT ET DE CONTINUITE D'ACTIVITÉ

Le titulaire s'engage, en cas d'arrêt de travail pour fait de grève ou d'absence de personnel pour quelque motif que ce soit, à assurer la continuité des prestations.

La station de télésurveillance doit disposer d'au moins une station de secours.

La station de secours doit être une station titulaire de la certification APSAD de service de télésurveillance au minimum de même type que la station principale. La station de secours doit être exploitée sur un site différent et raccordée à un autre central de téléphonique (ou nœud de communication) par des supports physiques totalement distincts. La station de secours peut fonctionner en dégagement ou en miroir de la station principale.

De manière plus large, en cas de crise majeure de type crise sanitaire (pandémie grippale), catastrophe naturelle (inondation, crue), crise sociale (mouvements sociaux), terrorisme (sécurité renforcée-risque attentat / urgence attentat), le titulaire s'engage à pouvoir fonctionner, même en mode dégradé, et à délivrer, pour les sites du groupe CCIR Paris Ile-de-France, a minima les prestations attendues.

Le titulaire s'engage à partager et collaborer avec le groupe CCIR Paris Ile-de-France pour anticiper et planifier de concert la continuité des activités.

[1] Cf. chapitre 2.3 APSAD R31

7.1.1. Gestion de la continuité d'activité

Compte tenu du caractère sensible et impératif des prestations de télésurveillance, qui participent au dispositif de sûreté des sites du Groupe CCIR Paris Île-de-France, le titulaire doit disposer, pendant toute la durée d'exécution du marché, d'un **Plan de Continuité d'Activité (PCA) et d'un Plan de Reprise d'Activité (PRA)** adaptés aux prestations objet du marché.
Ces dispositifs doivent permettre d'assurer la **continuité des prestations de télésurveillance 24 heures sur 24 et 7 jours sur 7** et, en cas d'incident, le maintien ou le rétablissement des fonctions essentielles de réception, de traitement et de traçabilité des alarmes, de levée de doute et de déclenchement des interventions.
Le déclenchement du PCA/PRA ne doit pas entraîner une dégradation non maîtrisée des niveaux de service et des exigences de sécurité prévus au marché.

7.1.1.1. Certification et référentiels

Les moyens, infrastructures, organisations et dispositifs de continuité mis en œuvre pour l'exécution du marché doivent être compatibles avec le niveau de certification contractuellement exigé.
Lorsque le titulaire dispose d'un système de management de la continuité d'activité certifié selon la **norme ISO 22301 ou équivalent**, il en communique les justificatifs au pouvoir adjudicateur sur demande.

Événements couverts :

Le PCA/PRA doit notamment prendre en compte les situations susceptibles d'affecter la continuité du service de télésurveillance, notamment :

- Indisponibilité totale ou partielle de la station de télésurveillance principale ;
- Indisponibilité du personnel nécessaire au fonctionnement du service ;
- Panne ou défaillance des infrastructures techniques ou informatiques ;
- Indisponibilité ou défaillance des moyens de télécommunication ;
- Perte ou altération des données nécessaires au traitement des événements ;
- Cyberattaque, intrusion ou compromission du système d'information ;
- Coupure électrique ou défaillance des dispositifs d'alimentation ;
- Indisponibilité des locaux d'exploitation ;
- Sinistre, incendie, dégât des eaux, catastrophe naturelle ou événement affectant l'exploitation de la station ;
- Défaillance d'un prestataire ou d'un opérateur critique ;
- Afflux exceptionnel d'alarmes ou d'événements ;
- Tout autre incident susceptible d'affecter la réception, le traitement, la transmission ou la traçabilité des alarmes et interventions.

7.1.1.2. Contenu minimal du dispositif de continuité

Organisation de crise :

Le dispositif prévoit a minima :

- La désignation des responsables de la gestion de crise ;
- Une procédure d'alerte et d'escalade ;
- Un annuaire de crise régulièrement actualisé ;
- Les modalités de mobilisation des personnels nécessaires ;
- Les modalités d'information et de communication avec le pouvoir adjudicateur ;
- Les procédures applicables en fonctionnement dégradé.

7.1.1.3. Moyens techniques de secours

Le titulaire dispose de moyens permettant d'assurer la continuité ou la reprise des prestations en cas de défaillance de l'infrastructure principale.
Le dispositif prévoit notamment :

- Les équipements et infrastructures techniques de secours nécessaires ;
- La redondance ou les solutions alternatives des moyens de télécommunication nécessaires à la réception et au traitement des alarmes ;
- Des solutions informatiques permettant la poursuite ou la reprise du service ;
- Des sauvegardes sécurisées des données nécessaires à l'exploitation ;
- Le maintien de l'accès aux procédures et consignes applicables aux sites surveillés ;
- La conservation de la traçabilité des événements, y compris en fonctionnement dégradé.

7.1.1.4. Reprise et continuité du service

Le PCA/PRA précise notamment :

- Les modalités de basculement vers le dispositif de secours ;
- Les conditions et délais de reprise des fonctions essentielles ;
- Les moyens humains et techniques mobilisables ;
- Les modalités de maintien de la réception et du traitement des alarmes ;
- Les modalités de maintien des procédures de levée de doute et de déclenchement des interventions ;
- Les modalités de maintien de la traçabilité des alarmes et événements ;
- Les modalités de retour au fonctionnement nominal.

Les niveaux de service et délais auxquels le titulaire s'est engagé dans son offre demeurent applicables en situation de continuité ou de fonctionnement dégradé, **sauf impossibilité dûment justifiée résultant d'un événement non imputable au titulaire**.

7.1.1.5. Dispositif de secours

Le titulaire dispose d'un **dispositif de secours permettant d'assurer la continuité des prestations en cas d'indisponibilité de la station principale**, conformément aux exigences associées au niveau de service et de certification contractuellement exigé.
Le titulaire communique au pouvoir adjudicateur, à première demande, les éléments permettant d'attester :

- L'existence et l'opérationnalité du dispositif de secours ;
- Les modalités de basculement ;
- Sa capacité à reprendre les prestations objet du marché ;
- Le maintien du niveau de sécurité attendu ;
- Les modalités de retour à la situation nominale.

Le recours au dispositif de secours ne peut entraîner de coût supplémentaire pour le pouvoir adjudicateur.

7.1.1.6. Exigences minimales de continuité

Le titulaire garantit a minima :

- La continuité de la réception des alarmes conformément aux exigences du marché ;
- La capacité à poursuivre ou reprendre leur traitement en cas de défaillance du dispositif principal ;
- La disponibilité des procédures et consignes nécessaires au traitement des événements ;

- La sécurisation et la sauvegarde des données nécessaires à l'exécution des prestations ;
- La conservation de la traçabilité des alarmes, décisions, appels et interventions, y compris en situation dégradée ;
- La continuité des moyens nécessaires au déclenchement des levées de doute et interventions ;
- Le maintien d'une organisation humaine permettant d'assurer les prestations **24 heures sur 24 et 7 jours sur 7** ;
- Le maintien des conditions nécessaires au respect du niveau de certification exigé au marché.

Toute perte, suspension ou modification de la certification susceptible d'affecter l'exécution du marché doit être portée **sans délai** à la connaissance du pouvoir adjudicateur.

7.1.1.7. Tests et maintien en condition opérationnelle

Le titulaire s'assure régulièrement de l'efficacité et du caractère opérationnel de son dispositif de continuité et de reprise d'activité.
Le PCA/PRA et les dispositifs de secours font l'objet de **tests périodiques**, selon une fréquence compatible avec les obligations réglementaires, normatives et de certification applicables au titulaire.
Le titulaire conserve les comptes rendus ou justificatifs des derniers tests réalisés et les tient à disposition du pouvoir adjudicateur sur demande.
Les anomalies identifiées à l'occasion de ces tests font l'objet de mesures correctives et d'un suivi jusqu'à leur résolution.
Toute évolution substantielle du PCA/PRA susceptible d'avoir une incidence sur l'exécution des prestations objet du marché est portée à la connaissance du pouvoir adjudicateur.

7.1.1.8. Gestion des incidents majeurs

Tout incident majeur susceptible d'affecter :

- La continuité du service de télésurveillance ;
- La réception ou le traitement des alarmes ;
- La réalisation des levées de doute ou interventions ;
- La sécurité ou la confidentialité des données ;
- Ou le respect des engagements contractuels,

est porté **sans délai** à la connaissance du pouvoir adjudicateur.

Cette information précise, dès que les éléments sont disponibles :
1. la nature de l'incident ;
2. les prestations ou sites potentiellement concernés ;
3. les conséquences constatées ou prévisibles ;
4. les mesures conservatoires immédiatement mises en œuvre ;
5. l'activation éventuelle du PCA/PRA ou du dispositif de secours ;
6. les conditions prévisionnelles de retour à une situation normale.

À l'issue de l'incident, le titulaire transmet, à la demande du pouvoir adjudicateur, un compte rendu comprenant l'analyse de l'incident, ses conséquences, les mesures correctives mises en œuvre et, le cas échéant, les mesures destinées à prévenir son renouvellement.

7.1.1.9. Contrôle par le pouvoir adjudicateur

Le pouvoir adjudicateur peut demander au titulaire, à tout moment pendant l'exécution du marché, les éléments permettant de vérifier l'existence et le caractère opérationnel de son dispositif de continuité,

notamment :

- une présentation ou synthèse à jour du PCA/PRA applicable aux prestations ;
- les éléments attestant du maintien de la certification **APSAD P5** exigée au marché ;
- les modalités de fonctionnement et de basculement du dispositif de secours ;
- la date et les résultats du dernier test réalisé ;
- les principales mesures correctives éventuellement mises en œuvre.

Pour des motifs de sécurité, le titulaire peut occulter les informations dont la divulgation détaillée serait susceptible de compromettre la sécurité de ses systèmes ou infrastructures, sous réserve de fournir au pouvoir adjudicateur les **éléments suffisants pour vérifier le respect de ses obligations contractuelles**.

7.2. APTITUDE, FORMATION ET QUALIFICATION DU PERSONNEL

Le titulaire garantit la qualité du recrutement, de la formation et de l'encadrement de ses personnels.

Le titulaire s'engage à respecter les dispositions prévues par la loi en matière de recrutement (carte professionnelle avant embauche), de formation préalable et recyclage (CQP ou équivalence de CQP, etc.) et de gestion de son personnel (organisation du temps de travail, durée maximum hebdomadaire ou durée maximum par vacation, etc.).

Les personnels affectés aux prestations attendues doivent être titulaires d'une carte professionnelle et des qualifications professionnelles correspondantes aux missions confiées. Ceci en conformité du livre 6 du code de la sécurité intérieure :

- Opérateur de télésurveillance (réception et traitement des informations d'alarme reçues et application des procédures définies par le groupe CCIR Paris Ile-de-France, effectue le déclenchement et le suivi de l'intervention et/ou assure une levée de doute audio ou vidéo, traite les appels entrants, s'assure du retour à la normalité de fonctionnement),
- Agent de sécurité mobile (pour les rondes d'ouverture/fermeture, rondes de sécurité et les interventions sur alarme),
- Agent de sûreté (pour assurer la surveillance et la protection des personnes et des biens),
- Agent SSIAP (pour des missions de prévention de sécurité incendie).

Le groupe CCIR Paris Ile-de-France exige des agents d'intervention du titulaire de posséder une habilitation électrique H0B0 valable pour ses sites.

Les personnels en charge de l'encadrement des prestations et du suivi de l'exécution et de l'assurance qualité des prestations doivent également disposer des compétences et qualifications professionnelles idoines.

Sur demande du groupe CCIR Paris Ile-de-France, le titulaire s'engage à fournir pour chaque agent : les copies à jour et lisibles des cartes professionnelles (opérateurs de télésurveillance, agent d'intervention), des attestations de formation initiale et de recyclage constituant le dossier personnel de chaque agent amené à assurer les prestations. Le titulaire veille à ce que les dossiers des agents soient à tous moments complets et à jour.

Les agents de sécurité mobile doivent particulièrement être formés aux sites et aux équipements d'alarmes des sites du groupe CCIR Paris Ile-de-de-France sur lesquels ils interviennent.
Cette formation aux spécificités du site passe notamment par une connaissance stricte du site, de ses abords, des dispositifs d'ouverture et de fermeture, des installations de surveillance (intrusion, incendie…), des organes de coupures, des consignes d'intervention, de la conduite à tenir en cas d'incidents, et des risques présents et règles de sécurité en vigueur (plan de prévention).
La connaissance du / des site(s) préalable des agents affectés aux sites et des nouveaux arrivants sera assurée

en interne par le titulaire. La formation peut être dispensée par tout personnel du titulaire habilité et déjà formé au site.

Il est recommandé de disposer en permanence d'un nombre suffisant d'agents formés (au moins deux agents formés en cas de besoin).

7.3. OBLIGATION DE CONFIDENTIALITÉ ET DISCRÉTION PROFESSIONNELLE

Le titulaire s'engage à observer et à faire observer à son personnel et le cas échéant à ses sous-traitant, la plus stricte confidentialité sur toute information relative aux établissements du groupe CCIR Paris Ile de France, en particulier à l'égard des médias en cas de sinistres ou de situation dite de crise.

Les personnels du titulaire ainsi que ses éventuels sous-traitants sont soumis aux dispositions légales et réglementaires qui régissent la profession.

Dans la mesure où la nécessité de sécurité l'exige, le groupe CCIR Paris Ile de France se réserve le droit de refuser à un ou plusieurs agents du titulaire, l'accès de certains locaux notamment la nuit. Le titulaire du marché qui, à l'occasion de l'exécution de celui-ci, aura reçu du groupe CCIR Paris Ile de France communication, à titre confidentiel, de renseignements, documents ou objets quelconques matériels ou immatériels, est tenu de maintenir la confidentialité attachée à cette communication.

Il doit sans délai avertir le groupe CCIR Paris Ile de France de toute violation de l'obligation de confidentialité, définie ci-dessus.

La responsabilité du titulaire du marché peut être recherchée en cas de manquement aux consignes de sécurité interne. Le titulaire du marché s'engage à mettre en sécurité les documents de toute nature (matériel ou immatériel), objets, matériels ou marchandises. Sa responsabilité peut être également recherchée en cas de dissimulation, d'appréhension, de détournement ou de dissipation de toute information.

Le titulaire du marché doit faire établir par son personnel une reconnaissance formelle de l'obligation de discrétion.

En cas de non-respect par le titulaire ou l'un de ses sous-traitants des obligations résultant du présent article, le groupe CCIR Paris Ile-de-France peut résilier le marché.

7.4. SÉCURITÉ DES AGENTS D'INTERVENTION ET PLAN DE PREVENTION

Conformément au décret n° 92-158 du 20 février 1992, un plan de prévention sera établi dès la notification du marché et au plus tard dans le mois suivant la mise en place des prestations, conjointement entre le site concerné du groupe CCIR Paris Ile-de-France et le titulaire (1 plan de prévention par site).

Pour cela, une visite d'inspection commune de chaque site est organisée par le référent sécurité de l'établissement.

Les plans de prévention seront rédigés sur la base d'un document numérique élaboré par la CCIR.

Les plans de prévention sont modifiés chaque fois que cela est nécessaire. Ils sont a minima révisés annuellement, (vérification de l'efficacité des mesures de sécurité préconisées) et reconduit par une nouvelle signature des deux parties.

En cas de sous-traitance, le sous-traitant doit participer à la visite d'inspection commune et signer le plan de prévention.

Les agents de sécurité intervenants sur site doivent avoir connaissance du plan de prévention.

7.5. POLITIQUE RSE DE LA CCI PARIS-DE-France

Dans le cadre de l'exécution du marché, le titulaire met en œuvre les engagements environnementaux présentés dans son offre et retenus au titre du critère « Développement durable ».

Compte tenu de la nature des prestations, ces engagements portent principalement sur la réduction de l'impact environnemental des déplacements nécessaires à l'exécution du marché, notamment ceux liés aux interventions et aux levées de doute physiques.

Le titulaire met en œuvre les mesures présentées dans son offre relatives notamment à l'utilisation de véhicules à faibles émissions, à l'optimisation des déplacements et, plus généralement, à la réduction des émissions associées aux interventions réalisées pour le compte du pouvoir adjudicateur.

Il veille également à limiter les consommations de ressources liées à l'exécution administrative du marché, en privilégiant notamment la dématérialisation des comptes rendus, rapports, statistiques et autres documents échangés dans le cadre des prestations.

Les engagements chiffrés et mesures proposés par le titulaire dans son offre au titre du critère Développement durable deviennent contractuels pendant toute la durée du marché.

Une fois par an, le titulaire communique au pouvoir adjudicateur un bilan synthétique des engagements environnementaux effectivement mis en œuvre dans le cadre du marché, accompagné, sur demande, des éléments permettant d'en vérifier la réalisation.

8. CONTACTS DU TITULAIRE ET DU GROUPE CCIR PARIS ILE DE FRANCE

Le titulaire du marché doit désigner et soumettre au groupe CCIR Paris Ile de France un interlocuteur unique nommé « responsable marché » ayant les moyens, les compétences et l'autorité nécessaires et suffisantes pour assurer le pilotage, la coordination et le suivi :

- Commercial des prestations (gestion des éventuels sous-traitants, bons de commande, facturations, contestations, etc.),
- Opérationnel des prestations dans leur ensemble (télésurveillance, intervention, levée de doute électronique, procédures, plateforme extranet, etc.),
- Qualité des prestations.

Le responsable marché du titulaire pour le groupe CCIR Paris Ile-de-France doit :

- Être joignable et disponible pour prendre en compte les sollicitations du groupe CCIR Paris Ile-de-France
- Être réactif dans le traitement des demandes / remontées d'anomalie du groupe CCIR Paris Ile-de-France. Les délais de traitement des demandes / remontées d'anomalie devront être les plus courts possible et en accord avec ceux fixés ci-après selon le niveau de priorité :

Priorité	Impact / Urgence	Délais maximums de prise en compte (délai compris entre le moment ou le titulaire est averti et où il reprend contact/accuse réception/arrive sur place)	Délais de traitement (durée maximale pour apporter une solution et revenir à la normale)

1	Risque pour les personnes Activités du site remises en cause Risque pour les biens Non-conformité réglementaire	Sous 4h ouvrées	Sous 4h ouvrées
2	Non-conformité contractuelle ou écart d'exécution majeur (hors priorité 1)	Sous 12h ouvrées	Sous 24h ouvrées
3	Ecart d'exécution mineur (hors priorité 1 et 2)	Sous 24h ouvrées	Sous 48h ouvrées
4	Amélioration	A la réception de l'écrit (email, CR)	Selon les délais convenus lors de l'établissement de plan d'actions de suivi

- Tenir et respecter les engagements et les échéances convenus et arrêtés ;
- Être à l'écoute et être force de proposition pour améliorer en continue les prestations

Pour garantir une continuité de la fonction du responsable marché, le titulaire s'engage à désigner un responsable marché suppléant.

Au sein de l'organisation du titulaire, le responsable marché désigné pour le groupe CCIR Paris Ile-de-France et son suppléant doivent avoir un positionnement leur permettant de coordonner et d'agir auprès des entités exécutantes des prestations attendues.

Pour sa part, le groupe CCIR Paris Ile-de-France signale, dans les meilleurs délais, au titulaire toute anomalie constatée dans le déroulement des prestations.

Le groupe CCIR Paris Ile-de-France s'interdit toute action directe sur le personnel du titulaire sauf en cas d'accident grave et d'appel d'urgence aux forces de l'ordre ou aux secours concernés.

Le groupe CCIR Paris Ile-de-France transmet au titulaire les noms et coordonnées des personnes en charge :

- Du suivi administratif du marché : la Direction des Affaires Juridiques, Achats et Assurances du GIE Groupe CCIR Paris IDF ;
- Du suivi transversal d'exécution des prestations fixées au marché : le Service de Prévention des Risques ;
- Du suivi local de l'exécution des prestations : le référent sécurité de chaque établissement pour ce qui le concerne.

9. MODALITES DE FONCTIONNEMENT ET DOCUMENTS ASSOCIES

Les éléments listés ci-dessous seront présentés et remis au titulaire dès la notification du présent marché et chaque fois que nécessaire (évolution, modification, changement) :

- Processus de commande et de facturation des prestations ;
- Processus d'échange d'informations et de transmission des procédures entre le groupe CCIR Paris Ile-de-France et le titulaire ;
- Liste des personnes habilitées par le groupe CCIR Paris Ile-de-France à transmettre ou modifier les procédures permanentes et particulières ;
- Liste des personnes habilitées par le groupe CCIR Paris Ile-de-France à transmettre des procédures temporaires ;
- Liste des personnes habilitées à communiquer et à donner des instructions aux opérateurs de télésurveillance avec leurs codes d'identification personnels ;
- Listes des personnes habilitées à avoir accès à la plateforme Extranet de suivi et supervision (cf. chapitre 15) et à recevoir les comptes rendus d'intervention ;
- Processus de constat d'écarts sur prestations.

10.MODALITES D'EXECUTION DES PRESTATIONS DE TELESURVEILLANCE

La télésurveillance est assurée par un système de transmission via réseau commuté ou IP ou GSM de l'opérateur du site, par l'intermédiaire d'une ligne téléphonique dédiée et identifiée du site télésurveillé.

Ce système a pour objet de prendre en compte les informations de centralisation des alarmes du site télésurveillé, et de les transmettre aux frontaux du titulaire en écoute, 7 jours sur 7, 24 h/24 h, pour les sites décrits en Annexe 1 du présent document et suivant des procédures définies lors de la prise en compte du site.

Lors de l'état des lieux, le titulaire se doit de proposer au groupe CCIR Paris Ile de France toutes modifications d'équipement nécessaires à la mise en œuvre de la prestation.

En résumé, le titulaire est réputé avoir pris connaissance parfaite des lieux et en général de toutes les conditions pouvant de quelque manière que ce soit influer sur l'exécution et la qualité des prestations à exécuter.

10.1. NUMÉRO D'APPEL DE STATION CENTRALE DE TÉLÉSURVEILLANCE

La station centrale de télésurveillance devra être joignable 2**4heures/24 et 7jours/7** de façon immédiate, à partir d'un numéro d'appel unique non surtaxé.

Le temps de réponse d'un opérateur de télésurveillance doit être **inférieur à 1 minute maximum**.
L'opérateur doit pouvoir déclencher les actions appropriées et immédiates nécessaires, au regard des procédures fixées par le groupe CCIR Paris Ile-de-France.

Le titulaire doit mettre en œuvre tous les moyens afin de veiller 24h/24 et 7j/7 à la bonne réception et au traitement des appels provenant des personnes habilitées du groupe CCIR Paris Ile de France.

Chaque sollicitation fait l'objet d'une inscription systématique sur une main courante électronique ouverte à cet effet chez le télésurveilleur (cf. chapitre 15).

A la réception de chaque appel, l'opérateur de télésurveillance du titulaire assure une identification de l'appelant de la manière suivante :

- Nom, prénom de l'appelant
- Code d'identification personnel
- Nom / référence du site du groupe CCIR Paris Ile-de-France objet de l'appel

A partir de ces éléments vérifiés par l'opérateur de télésurveillance, le traitement de l'objet de l'appel doit être le plus rapide possible, sans délai d'attente. Les éléments d'identification doivent permettre sans confusion possible pour l'opérateur de télésurveillance d'accéder aux informations du ou des site(s) objet(s) de l'appel et d'appliquer les instructions.

10.2. TRANSMETTEUR TELEPHONIQUE

La limite de responsabilité Titulaire / Groupe CCIR Paris Ile-de-France est établie comme suit :

- Installations internes au bâtiment (centrales d'alarme et équipements terminaux, batteries, alimentation, claviers, transmetteur téléphonique et lignes dédiées à la transmission, etc.) sont à la charge du groupe CCIR Paris Ile-de-France. Ces matériels sont la propriété du groupe CCIR Paris Ile-de-France

- Réception des signaux à partir du frontal de réception et système de traitement des informations reçues sont à la charge du titulaire. Le Titulaire du marché est responsable des matériels dont il est propriétaire et sur lesquels il intervient.

La responsabilité du titulaire du marché ne saurait être retenue en cas de force majeure conformément à l'article 1218 du Code civil, en cas de causes étrangères indépendantes de sa volonté et notamment en cas d'intervention d'un tiers sur l'installation téléphonique propriété du groupe CCIR Paris Ile de France.

L'ensemble des sites concernés par le présent marché sont aujourd'hui équipés de transmetteurs téléphoniques multi-protocoles.

Les numéros d'appels qui seront programmés dans les transmetteurs téléphoniques devront être des numéros non surtaxés.

10.3. PRESTATIONS DE TÉLÉSURVEILLANCE

En fonction des sites, les prestations de télésurveillance ci-dessous seront transmises à la station centrale de télésurveillance du titulaire et feront l'objet d'un traitement immédiat selon les procédures du groupe CCIR Paris Ile-de-France.

- Absence de mise en/hors service surveillance ;
- Défaut secteur - d'absence d'alimentation secteur ;
- Défaut batterie - limite d'autonomie ;
- Test cyclique de la ligne de transmission. Surveillance de non-réception du signal de test généré automatiquement et régulièrement (toutes les 4 heures) sur la ligne téléphonique dédiée à la transmission ;
- Autoprotections ;
- Alarme Intrusion – Vol ;
- Dérangement intrusion ;
- Alerte agression – Détresse ;
- Urgence Attentat ;
- Alarme incendie,
- Dérangement incendie ;
- Alarme technique de toute nature (chaufferie, chambres froides, gaz, climatisation, détection d'eau, défaut secteur, défaut ascenseur, etc.) ;
- Dérangement alarme technique.

La liste des prestations de télésurveillance présentée ci-dessus est générique et non exhaustive. L'annexe 1 du CCTP précise, à titre indicatif et pour chaque site, la nature des prestations actuellement mises en œuvre ainsi que le nombre de points d'alarme recensés. Ces informations sont communiquées à titre informatif et ne sauraient limiter l'étendue des prestations susceptibles d'être commandées au titre du marché.

Le détail des points et les zonings associés sont fournis au titulaire au cours du processus de prise en main, en début du marché.

Pour chaque site, toute évolution des prestations de télésurveillance et du nombre de points n'engendre pas de surcoûts supplémentaires.

10.4. PROFILS ET QUALIFICATION DES OPÉRATEURS DE TÉLÉSURVEILLANCE

<u>Les opérateurs de télésurveillance doivent être capables :</u>

- D’analyser des informations provenant des installations de sécurité/sûreté/technique installées sur les sites du groupe CCIR Paris Ile-de-France ;
- De procéder à des levées de doute électronique (audio et ou vidéo) ;
- De déclencher, en cas d'alarme(s) ou d'anomalie(s) avérée(s), les actions définies dans les procédures données par le groupe CCIR Paris Ile-de-France ;
- De réceptionner et traiter les appels téléphoniques ;
- De s'assurer d’un retour à la normalité, suite à alarme ou anomalie ;
- De tracer le déroulé des évènements (main courante informatisée) ;
- De prendre en compte les procédures et/ou instructions du groupe CCIR Paris Ile-de-France.

10.5. PROCÉDURES DE TÉLÉSURVEILLANCE

Au démarrage du marché, le groupe CCIR Paris Ile-de-France transmettra au titulaire les procédures permanentes de télésurveillance applicables.

Sur cette base le titulaire produira des procédures dites d’application à destination des opérateurs de télésurveillance. Les procédures d’application sont des instructions écrites définissant précisément les actions et opérations ordonnancées à suivre et à respecter par les opérateurs de télésurveillance.

En phase préparatoire de l’exécution du marché, à partir de la première réception des procédures permanentes du groupe CCIR Paris Ile-de-France, le titulaire doit assurer la rédaction et l’intégration des procédures d’application dans ses systèmes de télésurveillance, sous **8 jours calendaires.**

En cours de marché, les procédures permanentes du groupe CCIR Paris Ile-de-France, sont amenées à évoluer et faire l’objet de mises à jour. Le titulaire doit mettre en œuvre tous les moyens afin de veiller 24h/24 et 7j/7 à la bonne réception et au traitement de ces évolutions / mises à jour.

Le titulaire doit systématiquement confirmer (par retour d’email) la bonne réception ainsi que leur traduction dans les procédures d’application des opérateurs de télésurveillance.
Ceci dans les meilleurs délais sans excéder 8h00 à compter de la date et heure de l’envoi du groupe CCIR Paris Ile-de-France.

En cours de marché, des procédures temporaires programmées (manifestation exceptionnelle, travaux, etc.) sont amenées à être établies. Ces dernières doivent suivre le même processus que celui fixé pour les procédures permanentes.

La transmission des procédures se fait par email. Afin de limiter les risques d’interception des informations sensibles par des tiers non habilités ou des personnes malveillantes, les échanges emailing doivent faire l’objet d’un protocole de sécurité défini d’un commun accord à la notification du marché.

Sur demande du groupe CCIR Paris Ile-de-France, les procédures permanentes d’application pour ses sites doivent pouvoir être extraites et transmises pour vérification et validation.

Les procédures d'application doivent dans tous les cas couvrir et reprendre l’intégralité des procédures remises par le groupe CCIR Paris Ile-de-France.

Les procédures permanentes de traitement des informations d’alarme du groupe CCIR Paris Ile-de-France varient selon le site et des plages horaires de fonctionnement. Elles sont distinctes pour les sites :

- En exploitation, pendant les heures d'ouverture ;
- Hors exploitation, pendant les heures de fermeture (période d'astreinte du groupe CCIR Paris Ile-de-France) ;
- En période de fermeture administrative (jours fériés, vacances d'été, noël…) ;
- Fermeture permanente (sites inoccupés).

Aussi, le titulaire doit avoir la capacité de traiter des procédures permanentes en cas de :

- Mise hors service de la télésurveillance en dehors des horaires normaux de fermeture des sites ;
- Non mise en service de la télésurveillance à l'heure normale de fermeture des sites ;
- Non mise hors service de la télésurveillance à l'heure normale d'ouverture des sites ;
- Déclenchements successifs et ou multiples de détecteurs intrusion ;
- Récurrence d'alarme et/ou défaut intempestif.

10.6. INTRUCTIONS D'URGENCE NON PREVISIBLES

En cours de marché, des instructions urgentes temporaires peuvent être exigées par les personnes habilitées du groupe CCIR Paris Ile-de-France au regard de situations à risque ou de difficultés techniques rencontrées. Ces instructions seront du type :

- Demande de ronde ;
- Gardiennage ;
- Mise en/hors service décalée ;
- Non prise en compte d'un point d'alarme en défaut ;
- Ouverture de site avec accompagnement ;
- Coupure d'urgence d'énergies et/ou fluides ;
- etc.

Ces instructions sont transmises par téléphone à la télésurveillance et doivent être prises en compte de façon immédiate par le titulaire. Au besoin, elles peuvent être confirmées par email dans un second temps.

11.LEVÉE DE DOUTE

11.1. LEVÉE DE DOUTE PHYSIQUE PAR AGENT D'INTERVENTION

Le télésurveilleur après réception d'une information d'alarme, déclenche suivant les procédures préétablies, une intervention sur site d'un agent pour procéder à une levée de doute et prendre les premières mesures d'urgence, si nécessaire.

<u>Le titulaire de la prestation de levée de doute doit :</u>

Faire intervenir des agents d'intervention qualifiés (selon le livre 6 du code de la sécurité intérieure : agent de sécurité mobile) et formés au site et aux équipements de sécurité, sûreté et ayant connaissance des procédures d'intervention.

L'agent d'intervention, lorsqu'il est appelé à intervenir dans le cadre des procédures, peut, le cas échéant, prêter l'aide nécessaire aux services officiels de secours.

Cependant en aucune façon la société, titulaire du marché ne peut être tenue pour responsable des non-interventions des services officiels d'urgence et de secours (pompiers, police, gendarmerie…) après les avoir officiellement sollicités.

En aucun cas, l'équipe d'intervention ne peut se substituer aux forces de l'ordre locales ou aux services de sécurité habituels.

En fonction de la gravité d'un évènement rencontré sur un site (accident, sinistre important…), un rapport écrit détaillé peut être demandé au titulaire par le groupe CCIR Paris Ile-de-France, ceci en complément du compte-rendu d'intervention.

Moyens mis à disposition par le titulaire pour les agents d'intervention :

- Tenue adaptée et conforme à la réglementation,
- Equipement(s) de protection individuel(s) selon les circonstances et situation à risque ;
- Carte professionnelle, portée en permanence sur soi ;
- Système PTI-DATI tel que prescrit dans la réglementation pour les travailleurs isolés ;
- Téléphone portable en bon état de fonctionnement (dont la batterie est chargée),
- Lampe portative de puissance adaptée pour les interventions de nuit,
- Dispositif permettant la traçabilité de la bonne exécution des levées de doutes et rondes extérieures et intérieures,
- Equipements multimédias permettant de photographier et/ou filmer les incidents, anomalies, défauts constatés sur site. Ceci pour illustrer et ou faciliter l'appréciation de la situation.
- Véhicule non banalisé en bon état de marche.

Le titulaire a à sa charge la maintenance et l'entretien de l'ensemble des éléments précités.

Le groupe CCIR Paris Ile-de-France se réserve le droit d'exiger du titulaire du marché, sans versement d'aucune indemnité, le retrait à tout moment ou le remplacement immédiat de tout agent d'intervention qui aurait contrevenu à une obligation figurant au marché ou dans les consignes.

Traçabilité des levées de doute et rondes associées :

Le titulaire doit être en mesure de proposer un dispositif destiné à tracer et remonter les informations portant sur la réalisation des levées de doute et des circuits de ronde fixées pour chaque site du groupe CCIR Paris Ile-de-France.

Ces informations de traçabilité doivent figurer dans les comptes rendus d'intervention ou un support équivalent mis à la disposition des personnes habilitées du groupe CCIR Paris Ile-de-France.

Le rapport d'intervention doit être disponible sur l'outil de supervision des prestations.

Délai d'intervention pour procéder à une intervention :

A partir de la réception de l'appel du télésurveilleur, l'agent d'intervention doit se rendre au plus vite sur le site pour procéder à une levée de doute et dans un délai maximum de 2 heures.

Pour favoriser un délai d'intervention le plus rapide possible, le titulaire doit disposer de bases de départ en nombre suffisant et judicieusement réparties sur le territoire francilien de façon à ce que les intervenants soient au plus proche de chaque site du groupe CCIR Paris Ile-de-France.

Si les délais ne sont pas respectés, le titulaire doit prouver les difficultés de circulation ou autres aléas rencontrés.

Procédures d'intervention :

Le titulaire s'engage à élaborer les procédures d'application de levée de doute en conformité avec les procédures d'intervention spécifique à chaque site du groupe CCIR Paris Ile-de-France.

Ces procédures d'intervention sont présentées et remises contre signature au titulaire au moment de la prise en compte du site.

Les procédures d'intervention précisent a minima : la localisation du site, les accès, moyens d'accès, le déroulement de l'intervention et de la levée de doute (ronde extérieure et intérieure, les points importants à contrôler…), les actions à réaliser avant de quitter le site.

Les levées de doute physiques sont assurées selon les consignes remises. L'agent d'intervention doit se rendre systématiquement sur le(s) lieu(x) et point(s) à l'origine de l'alarme. Les levées de doute ne se font pas depuis l'extérieur, sans pénétrer sur le site et/ou bâtiment.

Le cas échéant, l'agent d'intervention fait remonter systématiquement à la télésurveillance tout dysfonctionnement ou problème d'accès au site / au(x) bâtiment(s) et le mentionnera clairement au compte-rendu.

Les agents d'intervention ne devront en aucun cas :

- Faire pénétrer des personnes non autorisées sur les sites du groupe CCIR Paris Ile-de-France,
- Utiliser les ascenseurs et les monte-charges,
- Utiliser le téléphone pour d'autres motifs que le service,
- Pénétrer dans les locaux sous l'influence de l'alcool ou de tout autre produit ou substance illicite,
- Provoquer du désordre d'une façon quelconque dans les locaux du groupe CCIR Paris Ile de France,
- Dégrader de façon volontaire des biens, équipements et matériels,
- Voler ou détourner des informations du groupe CCIR Paris Ile-de-France et toutes informations présentes ou accessibles depuis l'Extranet.

Missions principales de l'agent d'intervention, engagé pour lever le doute :

L'agent d'intervention doit intervenir pour effectuer une levée de doute, détecter l'origine de l'alarme (ronde extérieure, intérieure), se rendre systématiquement sur le(s) lieu(x) et point(s) à l'origine de l'alarme et en fonction du résultat de la levée de doute (négative : aucun problème n'est constaté – positive : problème constaté), prendre les premières mesures d'urgence (si nécessaires), mettre en sécurité/sûreté les personnes et les biens, et appeler par ses propres moyens :

- Les forces de l'ordre et/ou les services de secours, si nécessaire.
- L'astreinte du groupe CCIR Paris Ile-de-France (en dehors des horaires d'ouverture).

L'agent d'intervention doit être en liaison permanente avec la station centrale de télésurveillance. En fonction des résultats de la levée de doute relatés par l'agent d'intervention à l'opérateur de télésurveillance, ce dernier appliquera les procédures préétablies.

L'agent d'intervention doit suivre les instructions et directives données par les personnes habilitées du groupe CCIR Paris Ile-de-France. Il pourra être amené à couper/arrêter des installations ou réseaux d'énergie et/ou fluides.

Dans le cas où un agent d'astreinte du groupe CCIR Paris Ile-de-France ou un intervenant missionné par celui-ci, se déplace sur site à la suite d'un appel, l'agent d'intervention doit rester sur site jusqu'à son arrivée et

l'accompagner le temps de l'intervention. Dans le cas où l'agent d'intervention devrait quitter le site, il devra être préalablement remplacé par un autre agent d'intervention de même qualification afin de garantir la continuité de l'accompagnement.

Le titulaire du marché doit suivre jusqu'à une certitude de « bonne fin » l'exécution de ses interventions physiques.

Le recours à la surveillance humaine ponctuelle (mesure d'urgence – conservatoire) peut être mis en place, uniquement sur demande expresse du groupe CCIR Paris Ile-de-France.

11.2. COMPTE-RENDU D'INTERVENTION

A l'issue de chaque intervention, un compte-rendu d'intervention dématérialisé doit être systématiquement renseigné et transmis instantanément par email aux personnes habilitées du groupe CCIR Paris Ile-de-France. Pour chaque site une liste des destinataires des comptes rendus sera établie et transmise au titulaire.

Le compte-rendu d'intervention comporte a minima les renseignements suivants :

- Nom, adresse du site,
- Désignation de l'agent d'intervention,
- Motif de l'intervention, le libellé du point d'alarme,
- Date et heure de la demande d'intervention,
- Date et heure d'arrivée sur le site du groupe CCIR Paris Ile-de-France,
- Date et heure de départ du site,
- Constatations faites (nature, localisation du défaut / incident, gravité, etc.),
- Rondes effectuées et points contrôlés,
- Anomalies constatées,
- Photos et / ou vidéos des anomalies constatées et/ou du point de détection,
- Mesures prises le cas échéant.

Le compte-rendu d'intervention est complété d'éléments visuels (photos, vidéo) obtenus à partir d'un équipement multimédia (cf. chapitre 11.1). A minima le compte-rendu intègre une photo de la(les) zone(s) correspondante(s) à l'alarme et de tout défaut / anomalie pouvant être constaté sur site.

En cas d'impossibilité technique temporaire d'établir un compte-rendu dématérialisé, un bon d'intervention papier est laissé sur place à l'accueil ou au PC sécurité du site. Ceci constituant uniquement un mode dégradé. L'agent d'intervention doit informer immédiatement le télésurveilleur de la situation et lui transmette les informations contenues dans le compte-rendu papier.

Dans tous les cas, l'intervention doit être immédiatement consignée sur la plateforme digitale du titulaire en précisant les constatations faites et les mesures prises.

Ces éléments peuvent être utilisés par le groupe CCIR Paris Ile-de-France pour contrôler le respect des procédures et l'engagement de la facturation.

11.2.1. LEVÉE DE DOUTE AUDIO

Certains sites peuvent être équipés de dispositif d'écoute et d'interpellation Micro-HP. Ce système doit être utilisé dans tous les cas possibles.

La procédure à observer pour l'utilisation de ces dispositifs est établie et contractualisée entre le groupe CCIR Paris Ile-de-France et le titulaire (message audio et spécificités des systèmes).

La levée de doute audio se complète dans tous les cas par l'intervention physique.

Il n'est pas demandé au titulaire de procéder à des extractions d'enregistrement.

11.2.2. LEVÉE DE DOUTE VIDÉO

Certains sites sont ou seront équipés d'un système de vidéoprotection/vidéosurveillance avec enregistrement.

L'objectif de cette levée de doute est de vérifier la matérialité de l'alarme, de détecter la normalité ou non de la situation ou de qualifier l'origine du déclenchement (présence humaine ou non).

Les sites possédant ce type de système peuvent faire l'objet d'une levée de doute vidéo lors d'un déclenchement d'alarme intrusion.

Le groupe CCIR Paris Ile-de-France fait son affaire de l'installation des matériels nécessaires à cette levée de doute sur ses sites.

Le titulaire doit avoir la capacité d'exploiter les données vidéo mises à sa disposition en respectant les conditions d'accès aux images et d'exploitation de celles-ci imposées par le groupe CCIR Paris Ile-de-France.

Il n'est pas demandé au titulaire de procéder à des extractions d'enregistrement.

12.GESTION DES MOYENS D'ACCÈS

Le titulaire et le groupe CCIR Paris Ile de France dressent un inventaire détaillé des moyens d'accès des bâtiments remis au titulaire. Cet inventaire est actualisé à chaque rétrocession ou à chaque ajout de bâtiments au marché.

La gestion des moyens d'accès (clefs, badges, codes, télécommandes, etc.) est assurée par le titulaire, celui-ci prend la responsabilité des moyens d'accès qui lui sont transmis à la prise en compte du site.

Pour chaque site, avant le début de prestation, il est remis, contre signature (Groupe CCIR Paris Ile-de-France, Titulaire et sous-traitant le cas échéant), au titulaire du marché ou son sous-traitant désigné les moyens d'accès qui doivent être restitués en fin de marché, en cas d'arrêt des prestations, en cas de changement de société d'intervention et à toute demande du groupe CCIR Paris Ile-de-France.

Le titulaire propose au groupe CCIR Paris Ile-de-France un modèle d'attestation de remise des moyens d'accès pour validation.

Le titulaire ou son sous-traitant désigné est le seul responsable en cas de perte ou de vol de ces moyens d'accès et/ou, de détérioration de biens matériel sur site.

En cas de perte, vol ou de casse, dégradation, le titulaire doit aviser immédiatement le groupe CCIR Paris Ile-de-France et est tenu pour responsable. Il prend alors immédiatement à ses frais les mesures conservatoires nécessaires (ex : gardiennage) en attendant la réparation ou le remplacement du matériel.

Le titulaire doit supporter à ses frais les coûts de remplacement de toute ou partie de l'organigramme des moyens d'accès / dispositif de contrôle d'accès, de réparation ou de remplacement des biens détériorés par lui et en supporter les frais induits.

Le titulaire doit également alerter le groupe CCIR Paris Ile de France, dès constat, de dysfonctionnement de la procédure d'accès (changement de serrure, de codes non signalés, moyens d'accès inopérants…) dont il aurait connaissance. Faute de quoi, le titulaire est tenu pour responsable des éventuels problèmes liés aux interventions ultérieures.

Le titulaire s'interdit strictement de réaliser, faire réaliser, conserver ou permettre toute copie, duplication ou reproduction non autorisée des clés, badges, télécommandes, codes, identifiants et, plus généralement, de tout moyen physique ou électronique d'accès aux sites. Toute reproduction rendue nécessaire pour l'exécution du marché est soumise à l'autorisation préalable et écrite du pouvoir adjudicateur. Le titulaire demeure responsable de la garde, de la confidentialité et de l'utilisation des moyens d'accès qui lui sont confiés ainsi que de leur restitution dans les conditions prévues au marché.

13.SURVEILLANCE HUMAINE

Dans le cadre du marché, le groupe CCIR Paris Ile-de-France souhaite pouvoir également commander les prestations suivantes :

- Ronde d'ouverture/fermeture de site ; pour les sites concernés par cette prestation, un circuit et une procédure de ronde sont établis par le titulaire avec le concours des interlocuteurs de l'établissement du groupe CCIR Paris Ile-de-France. La consigne de ronde précise a minima : l'itinéraire de ronde, intérieure/extérieure à l'ouverture/fermeture, les points importants à contrôler, les actions à réaliser à la fermeture ou à l'ouverture du site. Ces rondes sont soumises aux mêmes conditions de traçabilité que les rondes de levées de doute.
  La ronde d'ouverture doit se faire en présence sur site d'un représentant du groupe CCIR Paris Ile-de-France habilité conformément à la procédure pour assurer la mise en exploitation de l'établissement.
  Cette prestation est considérée contractuellement comme devant durer 30 minutes.

- Accompagnement d'un intervenant pour l'accès au site ; cette prestation comprend l'accès au site et l'accompagnement de l'intervenant jusqu'au terme de sa mission.
  Cette prestation est considérée contractuellement comme devant durer 30 minutes.

- Ronde de sécurité, de surveillance et de prévention ; ces rondes peuvent être programmées ou aléatoires et consistent en la réalisation d'une ronde de sécurité et/ou technique sur le site en dehors des périodes d'ouverture du site. Ces rondes sont soumises aux mêmes conditions de traçabilité que les rondes de levées de doute. Dans des cas / circonstances spécifiques l'agent rondier pourra être guidé à distance via téléphone par un représentant du groupe CCIR Paris Ile-de-France.
  Cette prestation est considérée contractuellement comme devant durer 30 minutes.

- Prestation urgente de sécurité humaine à la suite d'un événement / sinistre (impossibilité de mise en service de l'installation de détection intrusion, effraction, impossibilité de fermer les accès…) dans le cadre de mesures conservatoires ; les personnes habilitées du groupe CCIR Paris Ile-de-France peuvent être amenées à ordonner au télésurveilleur la mise en place de rondes de sécurité ou d'un agent de sécurité statique (ADS) sur site en cas de nécessité.
  Dans le cas où cette prestation de sécurité humaine est déclenchée, l'agent d'intervention (levée de doute) doit rester sur site jusqu'à l'arrivée de l'agent de sécurité statique. La facturation se fera u nombre d'heure de présence de l'agent considérant que chaque heure commencée est due.

Ces différentes prestations sont réalisées conformément aux procédures particulières de chaque établissement.

Le délai de mise en place effective sur site par le titulaire des prestations de surveillance humaine décrites ci-dessus doit être de maximum 2 heures. Ce délai s'entend à partir de la demande des personnes habilitées du groupe CCIR Paris Ile-de-France à la télésurveillance.

<u>Les agents de sécurité devant réaliser les prestations de sécurité humaine décrites ci-dessus</u> <u>doivent impérativement :</u>

- Être formés selon les métiers repères : agent de sécurité et formés aux sites pour les agents qui effectuent des rondes prévues dans la prestation initiale.
- Savoir parler, lire et écrire en français sans difficulté,
- Être en bonne condition physique, avoir un caractère pondéré et être capable de faire preuve de discrétion, politesse, patience et sang-froid,
- Savoir utiliser les outils de contrôle et d'alarme mis à leur disposition,
- Savoir prendre les initiatives qui conviennent pour assurer la sécurité des personnes et des biens.
-

Moyens mis à disposition par le titulaire pour ses agents :

- Tenue adaptée et conforme à la réglementation ;
- Equipement(s) de protection individuel(s) selon les circonstances et situation à risque ;
- Carte professionnelle, portée en permanence sur soi ;
- Système PTI-DATI tel que prescrit dans la réglementation pour les travailleurs isolés ;
- Téléphone portable en bon état de fonctionnement (dont la batterie est chargée),
- Lampe portative de puissance adaptée pour les interventions de nuit,
- Véhicule non banalisé en bon état de marche.

Description des missions générales de surveillance :

- Prestation de surveillance humaine adaptée au site avec réalisation de rondes.

14. PRESTATIONS COMPLEMENTAIRES

14.1. TÉLEVIDEOPROTECTION

Certains sites sont équipés d'un système de vidéoprotection avec enregistrement.

Les sites possédant ce type de système peuvent faire l'objet d'une prestation de surveillance vidéo à distance sur des périodes précises en ou hors exploitation ainsi que des ronde(s) vidéo programmée(s).

Cette prestation est complémentaire de la télésurveillance et de l'intervention sur alarme. Elle ne concerne pas nécessairement l'ensemble du système vidéo du site et peut se limiter à un nombre de caméras déterminé par le besoin de sécurisation.

Le groupe CCIR Paris Ile-de-France fait son affaire de l'installation des matériels nécessaires à cette surveillance à distance sur ses sites.

Chaque mission de télé vidéoprotection et son compte-rendu doivent être tracés et reportés automatiquement sur la plate-forme client sécurisée.

Le titulaire doit disposer des moyens et ressources nécessaires et avoir la capacité d'assurer ces prestations de télé-vidéoprotection 24h/24, 7j/7 en respectant les conditions d'accès et d'exploitation des images imposées par le groupe CCIR Paris Ile-de-France.

Les flux images qui transitent par les réseaux doivent être protégés et sécurisés ainsi que l'accès distant au système de vidéoprotection du site du groupe CCIR Paris Ile-de-France.

Ces prestations doivent être effectuées par des opérateurs du titulaire spécialement formés. L'opérateur de

télé vidéoprotection, applique les procédures de surveillance et de points de contrôle établies et transmises préalablement par le groupe CCIR Paris Ile-de-France. En cas de constat d'anomalie/incident, l'opérateur de télé vidéoprotection suit les instructions transmises par le groupe CCIR Paris Ile-de-France.

15.OUTIL DE SUIVI ET DE SUPERVISION DES PRESTATIONS

Le titulaire met à disposition de personnes habilitées du groupe CCIR Paris Ile-de-France un accès à distance à un outil de supervision sécurisé permettant de consulter par site télésurveillé :

- L'état du système de surveillance raccordé,
- Les horaires habituels de ME/HS du système d'alarme,
- Les contacts et coordonnées des personnes du groupe CCIR Paris Ile-de-France habilitées,
- L'historique des évènements (les mises en/hors service des installations, tests cycliques, les déclenchements d'alarme et les interventions survenues, traçabilité des appels et des traitements, etc.),
- Les procédures de télésurveillance applicables (consignes permanentes et temporaires),
- La possibilité, avec un compte habilité, de modifier les informations et les consignes depuis l'outil,
- Les procédures d'intervention applicables,
- Les rapports détaillés d'intervention sur alarme,
- Les rapports de rondes et de sécurité humaine.

Cet outil doit être simple d'utilisation et intuitif pour les utilisateurs. Il est un moyen de suivi et de supervision de la prestation laissant toute opportunité au groupe CCIR Paris Ile-de-France d'exploiter les données et contenus. La consultation des historiques et rapports d'intervention, doit remonter au minimum sur les six derniers mois.

Cet outil est disponible (accessible et fonctionnel) 24h/24 7J/7. Il permet la gestion de plusieurs sessions. Chaque personnel du groupe CCIR Paris Ile-de-France habilité dispose d'un identifiant et mot de passe personnels. Le groupe CCIR Paris Ile-de-France transmet en début de marché et à chaque modification, évolution, la liste des personnes habilitées à avoir accès à cet outil. Les droits d'accès sont attribués selon le profil des personnes habilitées soit à un site, soit à un groupe de sites ou soit à la totalité des sites.

Tous les événements renseignés sur l'outil sont décrits, de façon explicite, succincte et compréhensible par le groupe CCIR Paris Ile-de-France, avec les horaires précis de début et de fin, les noms des personnes et services à l'origine de la sollicitation, l'objet de la demande, les instructions transmises, les mesures prises, etc.

Depuis l'outil ou sur demande du groupe CCIR Paris Ile-de-France des extractions de données devront pouvoir être faites sous un format standard de type Excel.

Le titulaire fournit un support didactique d'aide à l'utilisation. Support au format électronique en langue française.

Le titulaire informe immédiatement le groupe CCIR Paris Ile-de-France en cas d'intrusion sur l'outil ou de fuite de données.

16.CONTRÔLE DES PRESTATIONS

16.1. DISPOSITIONS GÉNÉRALES

Le groupe CCIR Paris Ile-de-France s'attend durant toute la durée du marché, à des prestations de qualité, à une relation professionnelle avec le titulaire du marché, basée sur une bonne communication et une démarche d'amélioration continue des prestations.

16.2. AUDIT DES PRESTATIONS

Le groupe CCIR Paris Ile-de-France peut demander la réalisation d'un contrôle contradictoire **une fois par mois maximum,** au jour et à l'heure voulus, avec un délai de prévenance de 24 heures au minimum. Ceci sur l'ensemble des prestations fixées au marché. Les contrôles peuvent avoir lieu dans les locaux et structures du titulaire et ceux de son sous-traitant le cas échéant.

Dans le cas où le titulaire serait dans l'incapacité de libérer un représentant habilité à effectuer un tel contrôle, le résultat du contrôle ne pourra être contesté, notamment s'il démontre des manquements graves.

Le contrôle contradictoire est effectué sur la base des mêmes documents que ceux utilisés par le titulaire selon la procédure en vigueur.

Le groupe CCIR Paris Ile-de-France peut également procéder à des contrôles inopinés des prestations sur ses sites.

Toute non-conformité constatée dans les prestations donnera lieu à l'émission d'une fiche de non-conformité qui est adressée à l'interlocuteur qualité du titulaire. En cas de non-conformité grave détectée lors d'un contrôle, la permanence téléphonique en est immédiatement informée.

Le titulaire du marché est tenu pendant toute la durée du marché de répondre à toute fiche de non-conformité sous un délai maximum de 2 jours ouvrés en explicitant les mesures correctives prises afin que la non-conformité constatée ne se renouvelle pas. De plus, la non-conformité (grave ou répétitive) peut donner lieu à des pénalités et/ou au non-paiement des prestations.

16.3. RÉUNION DE SUIVI

Le responsable marché du titulaire, programme des réunions qualité en accord avec les interlocuteurs du groupe CCIR Paris Ile-de-France. Ces réunions qualité sont tenues a minima, **une fois par semestre.**

A l'issue de chaque réunion, le responsable marché du titulaire (ou son suppléant) rédige un compte-rendu, qui est transmis sous 2 jours ouvrés maximum aux interlocuteurs du groupe CCIR Paris Ile-de-France.

Ces réunions qualité ont pour but de constater les éventuelles anomalies et/ou dysfonctionnements dans les prestations réalisées, de vérifier la mise en œuvre d'actions correctives visant notamment à corriger les anomalies et/ou dysfonctionnements et si besoin d'ajuster les modalités d'exécution des prestations confiées et telles que prévues dans le cahier des charges.

Toutefois, un lien régulier est observé de manière à :

- S'assurer de la conformité des prestations,
- Adapter les procédures d'application, voire les moyens de sécurité aux besoins,
- Proposer toute amélioration dans le cadre du marché.

D'autre part, le groupe CCIR Paris Ile-de-France a la possibilité de faire le point avec le titulaire chaque fois qu'elle le juge nécessaire.

16.4. STATISTIQUES ET INDICATEURS QUALITÉ DES PRESTATIONS RÉALISÉES

Le 5 de chaque mois, le responsable marché établit et transmet par email au Service de prévention des risques de la Direction générale déléguée du groupe CCIR Paris Ile-de-France une synthèse transversale et par site pour le mois écoulé reprenant notamment les indicateurs ci-après :

- Activité de centrale de télésurveillance et trafic de télécommunication (nombre d'évènement ayant donné lieu à un appel de transmission)
- Nombre d'absence de mise en service
- Nombre de mise hors service hors plage horaire
- Nombre d'absence de test de ligne téléphonique
- Nombre de déclenchements par typologie d'alarme (intrusion, agression, PPMS, Incendie, technique, autoprotection, défaut secteur, défaut batterie, etc.)
- Nombre d'intervention physique pour lever le doute et les périodes horaires
- Nombre d'intervention et délai moyen d'intervention
- Nombre d'intervention et motifs du déclenchement
- Nombre de demande de rondes et motifs du déclenchement
- Nombre de demande d'ouverture / fermeture de site
- Nombre de sollicitation pour prestation de surveillance humaine et nombre d'heure de vacation
- Coût en € TTC / type de prestation (levée de doute, rondes, surveillance humaine…) facturé

Aussi, le titulaire produit des totaux en cumulant ces indicateurs pour obtenir une vision globale et transversale.

Les statistiques du mois n+1 doivent être comparées et mises en perspective des statistiques du mois n.

Le titulaire doit mettre en évidence les tendances sur les volumes de prestation (diminution / augmentation, stable et acceptable), les points de vigilance et proposition d'actions correctives / amélioratives.

Les états statistiques doivent être présentés de manière claire et synthétique notamment sous forme graphique afin de rendre les données compréhensibles et exploitables.

Au regard de ces informations, une analyse précise et des propositions d'amélioration doivent être présentées au groupe CCIR Paris Ile-de-France.

17.ANNEXE

ANNEXE 1 - LISTE DESCRIPTIVE DES SITES CONCERNÉS PAR LE PRÉSENT MARCHÉ DE TÉLÉSURVEILLANCE