

**VILLES ET QUARTIERS****LE RECOURS AUX SOCIÉTÉS  
PRIVÉES DE PRÉVENTION  
ET DE SÉCURITÉ**

Cahier des charges-type  
et critères de sélection



## **PILOTAGE DE LA RÉALISATION**

Véronique Momal  
Union sociale pour l'habitat  
Direction du développement professionnel  
Tél. 01 40 75 78 37  
mél : veronique.momal@union-habitat.org



## **RÉALISATION**

SURETIS (Groupe Caisse des dépôts)  
Tél. 01 49 10 52 60  
mél : suretis@scet.fr



## **CONTRIBUTIONS**

Denise Salvetti  
Union sociale pour l'habitat  
Direction juridique et fiscale  
Tél. : 01 40 75 68 19  
mél : denise.salvetti@union-habitat.org

Richard Bousquet  
Union sociale pour l'habitat  
Tél. : 01 40 75 79 60  
mél : richard.bousquet@union-habitat.org

Organismes d'habitat social :  
OPAC de Reims, Logement Français,  
OPAC de Saint-Etienne



Septembre 2003



Prix : 17,50 € TTC franco de port

# SOMMAIRE

<b>INTRODUCTION</b>	<b>3</b>
Gestion de proximité et sécurité	
Les sociétés privées de prévention et de sécurité	
<b>CAHIER DES CHARGES-TYPE</b>	<b>7</b>
1- PLAN DES DISPOSITIONS DU CAHIER DES CHARGES-TYPE	9
2- ENONCÉ ET CONTENU DES ARTICLES	11
Article 1 : nom et adresse officiels de l'acheteur	11
Article 2 : données générales du marché	11
Article 3 : documents contractuels	15
Article 4 : éléments demandes	16
Article 5 : jugement des offres	17
Article 6 : lieu d'intervention et description du site	18
Article 7 : prestations	18
Article 8 : personnel détaché sur le site	19
Article 9 : gestion des ressources humaines	21
Article 10 : hygiène, sécurité et conditions de travail	24
Article 11 : dispositions relatives aux textes en vigueur pour le gardiennage	25
Article 12 : système de management de la qualité	25
Article 13 : constatation de l'exécution des prestations	26
Article 14 : circulation de l'information entre les différents intervenants	27
Article 15 : révisions des prix	28
Article 16 : facturation et règlement	28
Article 17 : pénalités pour non respect de la prestation	29
Article 18 : assurances	29
Article 19 : résiliation du marché	29
Article 20 : sous-traitance	29



# INTRODUCTION

## GESTION DE PROXIMITÉ ET SÉCURITÉ

L'intervention du bailleur dans le domaine de la tranquillité trouve son fondement dans l'article 1719 du Code civil : il doit assurer au preneur la jouissance paisible du logement loué, pendant toute la durée du contrat, sans qu'il soit besoin de disposition particulière. Cette obligation reprise par l'article 6 de la loi du 6 juillet 1989, s'impose à tous les bailleurs, il ne peut y être dérogé.

C'est à ce titre que, depuis de nombreuses années, les bailleurs sociaux se sont mobilisés, en reliant la problématique de la sécurité à leurs préoccupations quotidiennes de maître d'ouvrage et de gestionnaire de patrimoine.

Cependant, la montée continue de certaines formes de délinquance (incivilités, délinquance de voie publique, agressions avec violence) depuis la fin des années 80, a conduit l'Etat, désormais incapable de la contenir seul, à rechercher des partenariats nouveaux et à associer plus étroitement les personnes privées à la lutte contre l'insécurité.

Le paysage actuel de l'organisation de la sécurité publique en France a été tracé, dès 1995, par la loi d'orientation et de programmation du 21 janvier 1995<sup>(1)</sup>. Dans ce texte, l'Etat affirme conserver la responsabilité principale de la sécurité des personnes et des biens, il en fixe les objectifs et les moyens. Mais il consacre également le rôle du maire dans l'animation des politiques locales de sécurité, et appelle un certain nombre d'opérateurs privés à prévenir ou à réduire les risques que présente l'exercice de leurs activités. La loi identifie notamment les gestionnaires de parkings, de stations-services, de centres commerciaux, certaines activités particulièrement exposées (banques, bijouteries...), les organisateurs de spectacles à caractère lucratif et les propriétaires d'immeubles collectifs à usage d'habitation, qui se voient imposer des obligations spécifiques de gardiennage et de surveillance.

Dans le même temps, tout en demeurant strictement dans le cadre de leur mission de bailleur, les organismes sociaux ont été amenés, pour répondre aux préoccupations de leurs locataires, et sans attendre ces nouvelles contraintes<sup>(2)</sup>, à renforcer leur présence dans les quartiers.

(1) Loi 95-73 du 21 janvier 1995 d'orientation et de programmation relative à la sécurité

(2) Décret 2001-1561 du 28 décembre 2001 relatif aux obligations de surveillance et de gardiennage des propriétaires d'immeubles à usage d'habitation



Il leur est notamment interdit :

- ▮ d'exercer sur la voie publique ;
- ▮ d'intervenir dans les conflits du travail ;
- ▮ de se livrer à des surveillances relatives aux opinions politiques, religieuses, ou syndicales et d'établir des fichiers ;
- ▮ de cumuler des activités autres que le gardiennage, la surveillance et le transport de fonds ;
- ▮ d'utiliser des armes (sauf pour les convoyeurs de fonds, les armes prévues par les textes).

La loi initiale prévoit également que toute entreprise fasse l'objet d'une autorisation administrative préalable accordée par la préfecture. L'exercice de l'activité de sécurité privée est exclusive de toute autre prestation de service non liée à ce même domaine. L'embauche des salariés est également soumise à déclaration préalable.

Mais ce secteur a connu, depuis 1983, de profondes évolutions.

D'une part, le développement de son activité a été spectaculaire. Une convention collective des personnels a été adoptée en février 1985, et rendue obligatoire par décret<sup>(5)</sup>. Les effectifs sont passés de 20 000 agents en 1980 à plus de 100 000 personnes en 2002, le nombre d'entreprises a explosé, la profession s'est organisée et a structuré sa représentation professionnelle. De nombreuses entreprises ont adopté des démarches qualité et se sont engagés sur la voie de la certification (marque AFNOR : NF Sécurité et Prévention). Il a cependant fallu attendre la loi sur la sécurité intérieure pour organiser un meilleur contrôle des recrutements, de la formation et de l'activité des personnels.

D'autre part, l'évolution des textes a consacré une extension assez régulière de leur champ d'intervention, qui les place à la frontière entre secteur public et secteur privé. Le principe reste que l'activité de sécurité privée s'exerce uniquement sur les lieux privés, jamais sur la voie publique ou dans le cadre de conflits sociaux.

Mais ce principe strict connaît quelques assouplissements. La loi du 10 juillet 1989 permet d'y recourir pour assurer la sécurité des transports aériens. La loi sur la sécurité quotidienne du 15 novembre 2001<sup>(6)</sup> permet à l'Etat de recourir aux entreprises privées pour la surveillance des lieux sensibles, sous encadrement policier (ports, aéroports, grands magasins, stades...). La loi sur la sécurité intérieure du 18 mars 2003<sup>(7)</sup> prévoit que les autorités peuvent accorder aux entreprises privées des dérogations spéciales pour une surveillance sur voie publique, sous contrôle du préfet.

(5) Convention collective des Entreprises de prévention et de sécurité du 15 février 1985

(6) Loi n° 2001-1062 du 15 novembre 2001 relative à la sécurité quotidienne, JO du 16 novembre 2001

(7) Loi n° 2003-239 du 18 mars 2003 pour la sécurité intérieure, JO du 19 mars 2003





1

# **CAHIER DES CHARGES-TYPE**



# 1- PLAN DES DISPOSITIONS DU CAHIER DES CHARGES-TYPE

## ARTICLE 1 : NOM ET ADRESSE OFFICIELS DE L'ACHETEUR.

## ARTICLE 2 : DONNÉES GÉNÉRALES DU MARCHÉ.

- 2.1 Objet.
- 2.2 Procédure de consultation.
- 2.3 Durée du marché.
- 2.4 Définition de la prestation.
- 2.5 Décomposition en lots.
- 2.6 Variantes.

## ARTICLE 3 : DOCUMENTS CONTRACTUELS.

- 3.1 Acheteur public.
- 3.2 Acheteur privé.

## ARTICLE 4 : ÉLÉMENTS DEMANDÉS.

- 4.1 Acheteur public.
- 4.2 Acheteur privé.

## ARTICLE 5 : JUGEMENT DES OFFRES.

## ARTICLE 6 : LIEU D'INTERVENTION ET DESCRIPTION DU SITE.

- 6.1 Lieu d'intervention.
- 6.2 Description du site.

## ARTICLE 7 : PRESTATIONS.

- 7.1 Prestations permanentes.
- 7.2 Prestations exceptionnelles.

## ARTICLE 8 : PERSONNEL DÉTACHÉ SUR LE SITE.

- 8.1 Aptitude du personnel.
- 8.2 Obligation de réserve.
- 8.3 Limites d'intervention.
- 8.4 Uniforme et carte professionnelle.
- 8.5 Moyens matériels.

## ARTICLE 9 : GESTION DES RESSOURCES HUMAINES.

- 9.1 Formation/qualification du personnel.
- 9.2 Présentation et agrément du personnel.
- 9.3 Réactivité du fournisseur.
- 9.4 Rotation du personnel.
- 9.5 Grèves.

## 2- ENONCÉ ET CONTENU DES ARTICLES

### ARTICLE 1 : NOM ET ADRESSE OFFICIELS DE L'ACHETEUR.<sup>1</sup>

(Nom, coordonnées et nature juridique de l'acheteur)

1- Les mentions entre parenthèses doivent être personnalisées par l'acheteur.

### ARTICLE 2 : DONNÉES GÉNÉRALES DU MARCHÉ.

#### 2.1 Objet.

Le marché a pour objet les prestations de *(nature)*<sup>2</sup>, de *(coordonnées de l'acheteur)*.

2- Préciser la nature de la mission. Par exemple : surveillance générale d'un ensemble immobilier ; sécurité et gardiennage de locaux ; surveillance pour assurer la sécurité dans les parcs de stationnements ; mise à disposition d'une équipe de sécurité pour des résidences sociales ; sécurité pour un IGH ; gardiennage, accueil et standard téléphonique ; gardiennage avec surveillance et exécution de rondes ; surveillance de divers groupes d'immeubles ; sécurité et sûreté de locaux ; gardiennage et surveillance des personnes et des biens contre tous risques d'incendie et d'intrusion...

#### 2.2 Procédure de consultation<sup>3</sup>.

3- Eliminer les options inutiles.

Option 1 : Le présent marché est un Appel d'Offres à bons de commande en application de l'article 72.I.1 du Nouveau Code des Marchés Publics.

Option 2 : Le présent marché est un Appel d'Offres ouvert en vertu des dispositions des articles 33, 58 à 60 du Nouveau Code des Marchés Publics.

Option 3 : Le présent marché est un Appel d'Offres restreint en vertu des dispositions des articles 33, 61 à 65 du Nouveau Code des Marchés Publics.

Option 4 : Le présent marché est un Appel d'Offres simplifié en vertu des dispositions des articles 33 et 57 du Nouveau Code des Marchés Publics.

Option 5 : Le présent marché est un Appel d'Offres privé.

#### 2.3 Durée du marché.

Le marché est conclu pour une durée de *(préciser)*.

#### 2.4 Définition de la mission<sup>4</sup>.

4- L'acheteur doit choisir une ou plusieurs options après avoir effectué une analyse des risques et des besoins (fréquence, nombre et nature des incivilités ; fréquence, nombre et nature des actes contraventionnels et délictueux ; degré du sentiment d'insécurité ; état et localisation des forces policières et de premier secours). Cette analyse qui amène l'acheteur à une évaluation n'est pas une fin en soi mais une étape dont l'objectif est d'assurer la sécurité des personnels de l'acheteur détachés sur le site ainsi que des locataires. Idéalement, cette étude doit être actualisée au minimum une fois par an et à chaque fois qu'un événement modifie les conditions de sécurité.



### **Option 3 : sécurité incendie<sup>12</sup>, sécurité des équipements**

*12- La réalisation de cette mission implique que le personnel sur place soit chargé d'intervenir dans la sphère de la prévention et la limitation des risques d'incendie ainsi que dans celle de la maintenance technique (à titre d'exemple : s'assurer que les ascenseurs, les portes des parkings et les blocs autonomes d'éclairage de sécurité sont en état de fonctionnement).*

Prestations identiques à l'option 1, à quoi s'ajoutent :

- Contrôler le matériel de prévention incendie et assurer la maintenance.
- Prévenir les risques d'incendie.
- Intervenir sur les anomalies.
- Appliquer les consignes de l'acheteur<sup>13</sup>.

*13- Voir commentaires 7.*

- Rendre compte<sup>14</sup>.

*14- Voir commentaires 7.*

### **Option 4 : intervention sur alarme<sup>15</sup>**

*15- Lorsque l'opérateur de télévidéosurveillance reçoit une alarme dans son centre de télésurveillance, il procède à une levée de doute : il s'agit de vérifier à distance que l'alarme est réelle et qu'elle procède d'une intrusion frauduleuse par exemple. Dans cette hypothèse, l'opérateur se conforme aux consignes rédigées par l'acheteur (voir commentaires 7) et peut contacter selon les cas, les forces de sécurité publique et/ou privée ou bien encore l'entreprise de maintenance.*

- Réceptionner les demandes d'interventions sur alarmes.
- Traiter les levées de doute<sup>16</sup>.

*16- Le support "main courante" est remplacé par des fiches d'intervention. Voir commentaires 9 & 11.*

- Traiter les dysfonctionnements constatés.
- Rendre compte<sup>17</sup>.

*17- Voir commentaires 9.*

- Alerter les services de premier secours et de police dans les situations qui le justifient.

### **Option 5 : intervention sur appel des habitants<sup>18</sup>**

*18- La réalisation de cette mission implique une répartition judicieuse du personnel sur le site considéré (agent régulateur dans le poste de sécurité réceptionnant les appels et équipage en liaison radio procédant à des rondes).*

## ARTICLE 3 : DOCUMENTS CONTRACTUELS<sup>24</sup>.

24- *Eliminer le paragraphe qui ne correspond pas à l'acheteur.*

### 3.1 Acheteur public.

- Nouveau Code des Marchés Publics.
- Acte d'engagement et ses annexes financières.
- Cahier des charges (Règlement de consultation, Cahier des Clauses Administratives et Techniques Particulières).
- Bon de visite<sup>25</sup>.

25- *Le bon de visite est un document qui atteste que le soumissionnaire s'est effectivement rendu sur les lieux pour procéder à une visite technique du site. A l'issue de la visite, ce bon doit indiquer principalement les coordonnées de l'entreprise de sécurité privée, la date et le lieu de la visite. Il doit enfin être émargé par l'acheteur.*

*La visite des lieux peut être complétée par une réunion d'information.*

*Nous recommandons à l'acheteur de rendre obligatoire la visite des lieux. En effet, on ne peut admettre raisonnablement d'un professionnel de la prévention et de la sécurité qu'il réponde à un appel d'offres et présente un schéma de sécurité pertinent sans avoir procédé à une reconnaissance du site. Enfin, la présence d'un représentant de la société soumissionnaire témoigne, a priori, de l'engagement de celle-ci dans le projet de surveillance.*

- Bordereaux des références similaires antérieures et actuelles.

### 3.2 Acheteur privé.

- Proposition tarifaire.
- Cahier des charges.
- Bon de visite<sup>26</sup>.

26- *Voir commentaires 25*

- Bordereaux des références similaires antérieures et actuelles.



#### **4.1 Acheteur privé.**

- Copie du ou des jugements en cas de redressement judiciaire.
- Etat annuel des certificats reçus dans les conditions prévues par l'imprimé DC7 ou certificats fiscaux et sociaux.
- Déclaration sur l'honneur que le fournisseur satisfait aux obligations fiscales et sociales.
- Attestation que le fournisseur n'a pas fait l'objet au cours des 5 dernières années d'une condamnation inscrite au bulletin n°2 du casier judiciaire.
- Attestation sur l'honneur que le travail sera réalisé conformément aux articles L.143-3, L.341-4-6, R.341-36 et L.620-3 du code du travail.
- Extrait Kbis.
- Agrément préfectoral.
- Attestation d'assurance.
- Mémoire de présentation de l'entreprise (garanties financières, moyens humains, techniques et logistiques, qualité).
- Références similaires antérieures et actuelles.
- Attestation de visite sur site<sup>30</sup>.

30- Voir commentaires 25.

- Proposition tarifaire.
- Bordereau du prix de revient du personnel détaché sur le site.

### **ARTICLE 5 : JUGEMENT DES OFFRES.**

Les offres non conformes à l'objet du marché seront éliminées.

Deux options sont proposées pour retenir un fournisseur :

- Offre la moins disante<sup>31</sup>

*31- Nous ne recommandons pas à l'acheteur d'établir son choix en fonction du seul prix qui a pour conséquence d'inciter les soumissionnaires à réduire l'infrastructure de leur système de prestations dont, notamment, la formation du personnel, le contrôle et la gestion de la qualité.*

- Offre économiquement la plus avantageuse selon divers critères variables : la valeur technique, le délai d'exécution, les moyens humains, le prix<sup>32</sup>.

*32- Les critères doivent être définis et hiérarchisés dans le règlement de la consultation ou dans l'avis d'appel à la concurrence (article 53 du Nouveau Code des Marchés Publics).*

*Ce dispositif permet d'envoyer vers la base-radio une alarme en cas d'immobilité prolongée du portatif détenu par l'agent de sécurité (perte de mouvement). Certains postes peuvent émettre une pré alerte avertissant le porteur du portatif avant l'envoi de l'alarme. A réception de l'alarme, l'opérateur de la base-radio engage les mesures ad hoc pour porter secours auprès de l'agent.*

*36- Les horaires et effectifs doivent être adaptés aux spécificités du site (cf. article 6.2 du présent document) et du résultat de l'analyse des risques et des besoins réalisée préalablement à la consultation (voir commentaires 4).*

## **7.2 Prestations exceptionnelles.**

Des prestations exceptionnelles pourront être demandées au fournisseur<sup>37</sup> de manière à gérer, par exemple, une situation de crise.

*37- Ces prestations exceptionnelles peuvent se traduire par une commande d'heures supplémentaires ou bien par une évolution de la mission initiale.*

# **ARTICLE 8 : PERSONNEL DÉTACHÉ SUR LE SITE.**

## **8.1 Aptitude du personnel.**

Discret et poli, le personnel doit être capable de faire preuve de discernement, de patience et de sang froid. De plus, l'agent devra avoir de bonnes qualités physiques et psychologiques nécessaires à l'exécution d'un travail difficile (spécificité du public, durée des rondes, longueur des vacations, travail nocturne...).

## **8.2 Obligation de réserve<sup>38</sup>.**

*38- Modèle d'attestation de reconnaissance de l'obligation de réserve.*

*Désignation de l'entreprise :*

*Nom et prénom de l'agent :*

*Emploi ou fonction :*

**A la prise de fonction :**

*Je soussigné(e) déclare avoir pris connaissance des obligations de réserve inscrites à l'article 11.02 de la Convention collective nationale des entreprises de prévention et de sécurité, en date du 15 février 1985.*

*Signature de l'autorité compétente attestant que l'intéressé(e)  
a été informé(e) de ses responsabilités à l'égard de l'obligation de réserve.*

*Date et signature de l'intéressé(e)*

**A la cessation de fonction :**

*A compter de la date de cessation de mes fonctions, je m'engage sous peine de poursuites à ne divulguer à quiconque les informations dont j'ai eu connaissance dans l'exercice de mes fonctions.*

*Signature de l'autorité compétente attestant que l'intéressé(e)  
a été informé(e) de ses responsabilités à l'égard de l'obligation de réserve.*

*Date et signature de l'intéressé(e)*



#### **8.4 Uniforme et carte professionnelle.**

Le fournisseur ne peut confier l'exécution d'une prestation à du personnel qui ne serait pas porteur de la tenue de sa société<sup>42</sup>, conformément à l'article 1 du décret du 10 octobre 1986 et auquel il n'aurait pas délivré la carte professionnelle prévue à l'article 5 du même décret.

*42- Nous recommandons à l'acheteur de demander au soumissionnaire la présentation de la tenue dans le mémoire technique afin de s'assurer qu'elle est compatible à la mission.*

*A titre d'exemple, un agent de sécurité incendie doit revêtir l'uniforme suivant : tenue F1, tee shirt et pull avec bandeau " sécurité incendie ", rangers. Un huissier d'accueil doit revêtir la tenue suivante : pantalon à pinces, chemise pilote, cravate, blazer, chaussures de ville. Un agent conducteur de chien de défense doit être vêtu de la tenue suivante : combinaison, rangers. Un agent de sécurité et de médiation doit être vêtu de la tenue suivante : pantalon type jean, sweat sécurité, coupe vent sécurité, chaussures de marche.*

#### **8.5 Moyens matériels<sup>43</sup>.**

*43- Le stock des moyens matériels doit permettre au fournisseur de satisfaire aux demandes de l'acheteur dans les plus brefs délais.*

Le soumissionnaire doit présenter sa flotte de véhicules et ses moyens de communication. Il doit en outre s'engager à maintenir le niveau opérationnel des moyens présentés ou équivalents, sur toute la durée du contrat.

### **ARTICLE 9 : GESTION DES RESSOURCES HUMAINES.**

#### **9.1 Formation/qualification du personnel.**

L'ensemble du personnel affecté à l'exécution des prestations doit être capable de parler, écrire et lire la langue française.

Il devra être capable de :

- tenir une main courante ;
- prendre les initiatives nécessaires pour assurer la sécurité des personnes et des biens ;
- informer les responsables hiérarchiques sur tous les dysfonctionnements liés à la mission.

Le personnel détaché sur le site devra être titulaire, dès sa première mission<sup>44</sup>, du ou des certificats<sup>45</sup> :

*44- Nous recommandons à l'acheteur de demander l'attestation des formations de chaque agent avant sa première prise de fonction.*

*45- Eliminer les attestations non nécessaires obligatoirement pour la mission.*

*Partie théorique : 20 heures au minimum portant sur :*

*présentation et réglementation de la profession : réglementation générale et spécifique applicable à la profession, convention collective nationale, déontologie ;*

*rôle et consignes générales : prévention des risques généraux, prévention des risques spécifiques, accueil, attitudes, comportement ;*

*mission et savoir-faire techniques : consignes particulières, contrôle d'accès, rondes et surveillance, rondes techniques de sécurité, accueil visiteurs et accueil téléphonique, main courante, rapport et compte rendu ;*

*sécurité incendie, théorie du triangle du feu, nature des différents types de feu, adéquation des moyens d'intervention à l'importance et à la nature du feu, donner l'alerte, exercice d'extinction sur une aire de feu.*

*Partie pratique : 12 heures au minimum en double du titulaire :*

*présentation du site et du poste de garde ;*

*listage des missions et prise en compte des consignes particulières ;*

*mise en pratique de consignes de poste”.*

*Cette formation conventionnelle concerne “les agents d’exploitation à l’exception des agents administratifs, des techniciens, des agents administratifs et des cadres” (article 3 de l’arrêté du 13 août 1991).*

Ces agents ne sont pas comptabilisés dans l'effectif. Leur formation est considérée comme comprise dans le prix.

Le soumissionnaire doit présenter un planning pour la formation continue qui sera dispensée au personnel détaché sur le site. Ce planning doit préciser notamment les thèmes qui seront abordés, les coordonnées du formateur et la durée des modules.

## **9.2 Présentation et agrément du personnel.**

Dès la notification du marché, le fournisseur doit fournir à l'acheteur le trombinoscope du personnel affecté sur le site.

Ce trombinoscope devra être tenu à jour. L'acheteur et l'autorité de police sont susceptibles de recevoir les agents avant leur première prise de service.

Le responsable du marché peut exiger du fournisseur, sans versement d'aucune indemnité, le retrait de tout agent dont il estimerait qu'il ne couvre pas les conditions nécessaires au bon déroulement de la mission.

## **9.3 Réactivité du fournisseur.**

Le fournisseur doit être organisé en conséquence pour assurer la continuité du service (absence, retard de la relève...).

Le fournisseur doit être à même de répondre à des demandes ponctuelles de service complémentaire.<sup>54</sup>

54- Il doit préciser dans son mémoire technique la durée maximale de son délai d'intervention.



## ARTICLE 11 : DISPOSITIONS RELATIVES AUX TEXTES EN VIGUEUR POUR LE GARDIENNAGE.

Les travaux sont exécutés sous l'entière responsabilité du fournisseur, qui doit se conformer :

- Aux textes réglementaires parus ou à paraître relatifs à la protection de la main d'œuvre et aux conditions du travail dans l'entreprise, et notamment à ceux qui ont trait à l'hygiène et à la sécurité du personnel (décret n°77-1321 du 29 novembre 1977).
- A la loi 86-1025 du 9 septembre 1986 relative aux conditions d'entrée et de séjour des étrangers en France (JO du 12 septembre 1986) et aux textes parus et à paraître relatifs à la lutte contre le travail clandestin, ainsi qu'aux textes d'application parus ou à paraître.
- A la loi 91-1383 du 31 décembre 1991 et au décret n°92-508 du 11 juin 1992 (JO des 1er décembre et 12 juin 1992) relatifs à la lutte contre le travail clandestin, ainsi qu'aux textes d'application parus ou à paraître.
- A la loi n° 83-669 du 12 juillet 1983 réglementant les activités privées de surveillance, de gardiennage et de transport de fonds, ainsi qu'à ses textes d'application parus ou à paraître et ses décrets d'application.
- A la convention collective n°3196.
- A l'arrêté du 18 octobre 1977 portant règlement de sécurité pour la construction des immeubles de grande hauteur et leur protection contre les risques d'incendie et de panique (modifié le 22 octobre 1982)<sup>58</sup>.

58- Eliminer s'il ne s'agit pas d'un IGH.

## ARTICLE 12 : SYSTÈME DE MANAGEMENT DE LA QUALITÉ.

Le fournisseur doit faire la démonstration que l'organisation<sup>59</sup> de son entreprise, le volume et la qualification des effectifs lui confèrent l'aptitude à satisfaire les besoins exprimés ou implicites de l'acheteur<sup>60</sup>.

59- Il faut entendre par organisation toutes les procédures internes parmi lesquelles celles qui permettent de traiter une défaillance, une réclamation. En outre, l'exploitation pertinente de la logistique et la bonne gestion des effectifs participent à la satisfaction de l'acheteur.

60- Nous recommandons à l'acheteur de privilégier un partenaire certifié selon la norme internationale ISO 9001 version 2000 ou 9002 version 94 ou encore AFNOR NFX 50 – 777. A défaut, il peut choisir une entreprise qui a engagé une démarche qualité. Il doit alors s'assurer qu'elle n'est pas en sommeil en demandant l'état d'avancement des travaux (procédures, instructions de travail et manuel qualité rédigés ou en cours d'élaboration) ainsi que les coordonnées du responsable qualité.

### **13.5 Contrôle effectué par l'acheteur.**

L'acheteur se réserve le droit de contrôler à tout moment la bonne exécution des prestations du titulaire par un de ses représentants ou une personne dûment mandatée.

Toute non-conformité observée dans la prestation donnera lieu à l'émission d'une fiche ou lettre de non-conformité éditée par l'acheteur et communiquée au fournisseur.

### **13.6 Réunion de suivi et de progrès.**

Un point sur la qualité des prestations doit avoir lieu entre le responsable qualité du fournisseur et un représentant de l'acheteur<sup>65</sup>.

*65- Nous recommandons une réunion bimestrielle.*

Des réunions complémentaires pourront être organisées à la demande de l'une des deux parties.

### **13.7 Traitement des dysfonctionnements par le fournisseur.**

Le soumissionnaire doit définir le/les modes de prise en charge et de résolution des dysfonctionnements<sup>66</sup>.

*66- Voir commentaires Article 12.*

## **ARTICLE 14 : CIRCULATION DE L'INFORMATION ENTRE LES DIFFÉRENTS INTERVENANTS.**

Le soumissionnaire doit présenter un schéma directeur<sup>67</sup> destiné à améliorer la communication entre l'acheteur, les services publics et privés de sécurité ainsi que l'ensemble des fournisseurs.<sup>68</sup>

*67- Ce schéma variera selon les sites et la nature des partenariats mis en place autour du bailleur. Ce dernier se réserve la possibilité de fixer au prestataire les modes d'échanges avec les différents partenaires qui les auront préalablement validés.*

*68- Présenter un mode opératoire pour l'intervention des entreprises de maintenance des ascenseurs, de maintenance des systèmes de sécurité incendie, du bâtiment...*



## ARTICLE 17 : PÉNALITÉS POUR NON RESPECT DE LA PRESTATION.

Une pénalité est susceptible d'être appliquée dans les cas suivants :

- Retard constaté lors de la prise de fonction d'un agent<sup>70</sup>.
- Défaut de tenue<sup>71</sup>.
- Défaut de certificats ou diplômes<sup>72</sup>.
- Défaut de matériels<sup>73</sup>.

*70- Suggestion : 15 euros pour 15 minutes de retard et 30 euros par quart d'heure supplémentaire.*

*71- Suggestion : 50 euros.*

*72- Suggestion : 150 euros.*

*73- Suggestion : 150 euros.*

## ARTICLE 18 : ASSURANCES.

Le fournisseur doit justifier d'une assurance contractée auprès d'une compagnie agréée, garantissant les conséquences pécuniaires de la responsabilité civile qu'il pourrait encourir en cas de dommages corporels et/ou matériels causés à l'occasion de l'exécution ou de l'inexécution des prestations, objet du marché.

Le fournisseur sera tenu de présenter chaque année, une attestation délivrée par la compagnie d'assurances, justifiant le paiement de la prime afférente de l'année en cours.

## ARTICLE 19 : RÉSILIATION DU MARCHÉ.

L'acheteur pourra, si le fournisseur ne s'acquitte pas de ses obligations, ou s'il les couvre de façon inexacte ou incomplète, de manière à compromettre les intérêts du service, prononcer la résiliation du marché<sup>74</sup>.

*74- L'acheteur (le client) a obligation d'indiquer à l'entreprise entrante et l'entreprise sortante sa décision de changer de prestataire (délai de prévenance de 60 jours) conformément à l'accord social du 5 mars 2002 relatif à la reprise du personnel dans le secteur "prévention-sécurité".*

## ARTICLE 20 : SOUS-TRAITANCE.

Le fournisseur peut sous-traiter l'exécution de certaines parties du marché<sup>75</sup>, à condition d'avoir obtenu l'acceptation du sous-traitant par l'acheteur.

*75- Nous conseillons à l'acheteur de ne pas accepter une sous-traitance couvrant plus de 25 % du marché.*



**GUIDE D'ÉVALUATION  
DES PRESTATIONS  
PROPOSÉES PAR LES  
ENTREPRISES DE SÉCURITÉ  
SOUMISSIONNAIRES**



## ACHETEUR PUBLIC

Données à fournir obligatoirement	Présence	NON	OUI
Lettre de candidature (imprimé DC4)			
Déclaration que le candidat ne fait pas l'objet d'une interdiction de concourir			
Déclaration du candidat – volet 1 (imprimé DC5F ou DC5E)			
Déclaration du candidat – volet 2 (imprimé DC6)			
Etat annuel des certificats reçus dans les conditions prévues par l'imprimé DC7 ou certificats fiscaux			
Déclaration sur l'honneur que le fournisseur satisfait aux obligations fiscales et sociales			
Attestation que le fournisseur n'a pas fait l'objet au cours des 5 dernières années d'une condamnation inscrite au bulletin n°2 du casier judiciaire			
Attestation sur l'honneur que le travail sera réalisé aux regards des articles L.143-3, L.341-4-6, R.341-36 et L.620-3 du code du travail			
Extrait Kbis (de moins de 3 mois)			
Agrément préfectoral			
Attestation d'assurance à jour			
Notice de présentation de l'entreprise			
Références similaires antérieures et actuelles			
Attestation de visite sur site (si demandée)			
Acte d'engagement			
Bordereau du prix de revient du personnel détaché sur le site <sup>76</sup>			
Cahier des charges paraphé, signé, daté			

*76- Ce bordereau doit clairement décomposer les différents types de charges de l'entreprise (frais du personnel affecté sur site, proportion des frais généraux liés à la mission, impôts et bénéfices sur ce marché).*

## 2- PROCÉDURE DE SÉLECTION

**Cette grille de sélection doit être perçue comme une aide à la décision.**

L'acheteur doit se l'approprier en l'interprétant, en la personnalisant en fonction de plusieurs paramètres spécifiques au marché, notamment : montant de la prestation, durée de la prestation, effectif demandé, complexité de la mission ...

C'est pourquoi nous avons volontairement écarté les barèmes de notation par points, les pourcentages et les coefficients de pondération. En effet ces systèmes présentent selon nous deux inconvénients majeurs : leur difficulté d'exploitation et leur non-adaptabilité aux spécificités locales.

### **Mode d'emploi :**

A la lecture du mémoire de l'entreprise, l'acheteur doit remplir cette grille qui consiste à choisir un niveau de satisfaction en fonction des données demandées.

**Très satisfaisant**

L'information fournie va au-delà des besoins et exigences édictés par l'acheteur.

**Satisfaisant**

L'information fournie satisfait les besoins et exigences édictés par l'acheteur.

**Peu satisfaisant**

L'information fournie ne satisfait pas totalement aux besoins et exigences édictés par l'acheteur.

**Pas satisfaisant  
ou  
non communiqué**

L'information fournie ne satisfait pas du tout aux besoins et exigences édictés par l'acheteur ou n'est pas communiquée.



## NIVEAU DE SATISFACTION

INFORMATIONS DEMANDÉES	Très satisfaisant	Satisfaisant	Peu satisfaisant	Pas satisfaisant ou non communiqué
<b>Qualification du personnel de direction</b> Diplômes généraux et techniques (formateur, logisticien, technicien et ingénieur sécurité,...), implication de ce personnel dans la gestion du contrat ...				
<b>Qualification du personnel d'exploitation</b> Diversité des spécialisations, ERP- IGH, pompier volontaire, médiateur, huissier d'accueil...) ...				
<b>Procédures de recrutement et de sélection</b> Spécialiste interne en recrutement, nombre d'entretiens, questionnaire de sélection et professionnel ...				
<b>Politique de formation continue</b> Tableau des formations, projets de formations spécifiques au site, lieu de réalisation ...				
<b>Profil du gestionnaire du contrat</b> Identité, nombre d'années d'expérience dans le métier, nombre d'années d'ancienneté dans la société, formation initiale et continue ...				
<b>Savoir-faire</b> La diversité des expériences et compétences en interne peut -elle répondre à une demande supplémentaire de l'acheteur ?				
<b>Taux de rotation du personnel</b> Taux de renouvellement du personnel et les raisons de ce renouvellement ...				
<b>Effectifs</b> L'importance du personnel permettra-t-il de répondre à un renforcement des effectifs sur le site ?				

## NIVEAU DE SATISFACTION

INFORMATIONS DEMANDÉES	Très satisfaisant	Satisfaisant	Peu satisfaisant	Pas satisfaisant ou non communiqué
<b>Capacités techniques</b>				
<b>Uniforme</b> Proposition d'un uniforme avec adaptation possible aux besoins de l'acheteur, nombre de tenues fournies par an et par agent ...				
<b>Carte professionnelle</b> Détail des éléments mentionnés ...				
<b>Flotte de véhicules</b> Type et nombre de véhicules disponibles ...				
<b>Moyens de communication</b> Type, nombre et dotation minimum sur le site, licence de communication délivrée par un opérateur de télécommunication ...				
<b>Main courante</b> Procédure de suivi de la main courante ...				
<b>Appréciations personnelles</b>				
<b>Présentation de la société<sup>78</sup></b>				
<b>Contact humain<sup>79</sup></b>				
<b>Présentation du mémoire<sup>80</sup></b>				
<b>Présentation du mode opératoire<sup>81</sup></b>				

78- A titre d'exemple, introduction du document par un mot du président ou directeur de la société soumissionnaire.

79- Il peut être apprécié à l'occasion de la visite du site ou de contacts téléphoniques.

80- Agencement, lisibilité, clarté et propreté du document rendu par le fournisseur.

81- Pertinence, originalité et adaptabilité du mode opératoire proposé.



**L'ARTICULATION  
DES DISPOSITIFS  
PRIVÉS ET PUBLICS**



- Rédiger un cahier des charges et utiliser une procédure de sélection des offres idoïne.

► **Elaborer une charte des objectifs et procédures adaptée au terrain**

- Définir des objectifs communs, clairs, mesurables et réalistes
- Faire connaître la déontologie et les valeurs professionnelles de chaque catégorie d'intervenant
- Instaurer une concertation régulière entre les trois référents (police-bailleur-entreprise de sécurité privée) traduite dans un calendrier de réunions périodiques
- Elaborer de manière partagée un guide des procédures :
  - reddition des comptes,
  - signalements,
  - conduites à tenir,
  - formation à la connaissance du site des nouveaux arrivants
- Faire adhérer unanimement aux procédures de traitement des dysfonctionnements
- Mettre en place au niveau du bailleur la gestion documentaire
- Faire évaluer par les résidents ou leurs représentants la qualité du service ainsi que les attentes s'y rattachant. ■



La collection des Cahiers d'Actualités Habitat comprend douze thèmes repérables à la couleur de leur couverture :

- Accession : bleu
- Actions territoriales : vert d'eau
- Droit et fiscalité : saumon
- Études et documents : blanc
- Financement : violet
- Maîtrise d'ouvrage : jaune orangé
- Modernisation : vert
- Patrimoine : rouge
- Référentiel des emplois : bleu vert
- Social : jaune clair
- Villes et quartiers : bleu ardoise
- Communication : fuchsia

Dès la parution, un exemplaire est adressé gracieusement à chaque organisme.

Pour toute commande supplémentaire, écrire au service Editions, Union sociale pour l'habitat, 14, rue Lord Byron, 75008 Paris.





**L'UNION SOCIALE POUR L'HABITAT - SEPTEMBRE 2003**