



Prestation de gardiennage des sites de Grand Chambéry

Lot 1 : Déchetteries et autres sites de Grand Chambéry

Cahier des clauses techniques particulières

GRAND CHAMBERY

DIRECTION DE LA GESTION DES DECHETS

191 rue Joseph Fontanet – CS 82618 – 73026 Chambéry cedex

04 79 96 86 20 - grandchambery.fr -  @GrandChambery - cmag-agglo.fr

ARTICLE 1 : IDENTIFICATION DE LA COLLECTIVITÉ CONTRACTANTE

Grand Chambéry – Direction de la gestion des déchets
106 Allée des Blachères
73026 Chambéry Cedex
Tél. : 04 79 96 86 53 – Fax : 04 79 96 86 61

ARTICLE 2 : OBJET DE L'ACCORD CADRE

Le présent cahier des clauses techniques particulières (CCTP) concerne le lot 1 de l'accord-cadre relatif au gardiennage de différents sites de Grand Chambéry et a pour objet :

- Le gardiennage dans les trois déchetteries du bassin chambérien pendant les horaires d'ouvertures au public et sur certains créneaux en dehors des horaires d'ouvertures.
- La surveillance des équipements gérés par l'agglomération sur demande expresse. Cette prestation sera commandée indépendamment de la surveillance des déchetteries et sera mise en place à la suite ou en prévision d'un événement exceptionnel (sécurisation d'un site suite à une agression, surveillance d'un événement, etc).

ARTICLE 3 : CONDITIONS D'EXECUTION DE LA PRESTATION DU LOT 1

A- Sites des déchetteries

3.1. Conditions d'exécution

Les personnels de l'attributaire de l'accord-cadre, chargés de réaliser les prestations demandées ont un rôle stratégique d'accueil, de sécurité auprès du public des déchetteries, en lien avec tous les personnels de Grand Chambéry intervenants sur les sites.

Ils assurent des missions de prévention, de surveillance et de protection des biens et personnes, en respectant la législation et la réglementation en vigueur.

L'accueil du public, le contrôle d'accès, la détection des anomalies et des intrusions, la prévention des dommages aux matériels et surtout l'intervention en cas de conflit, sont les missions principales qui seront dévolues au titulaire du marché.

Les agents de l'attributaire de l'accord-cadre devront également contribuer et participer à l'évacuation du public en cas d'incendie ou d'alerte attentat.

Le prestataire fournira le cahier/livret de main courante, et renouvellera le support tout au long du marché.

a) Pendant les horaires d'ouvertures au public

La mission se déroulera de la manière suivante :

- 3 agents seront affectés à la prestation :
 - o 1 agent sera « fixe » sur la déchetterie de Bissy
 - o 1 agent sera « fixe » sur la déchetterie de Saint Alban Leysse
 - o 1 agent sera « fixe » sur la déchetterie de La Ravoire

La récupération des objets est interdite sur les déchetteries. Cette interdiction vaut pour le personnel, les prestataires et les usagers. Cette interdiction est à respecter et à faire respecter.

Les agents du titulaire devront contrôler toute la journée et lors des départs du personnel présent sur les sites que ces derniers ne récupèrent pas des objets, déchets ou matériels provenant des déchetteries. La récupération est interdite sur l'ensemble des sites et doit être respectée. Les informations devront être remontées à Grand Chambéry en cas de manquement de la part du personnel, des prestataires et des usagers.

b) Pendant les horaires de fermeture au public (créneaux de récupération)

Pour rappel, la récupération des objets est interdite sur les déchetteries.

Seules certaines personnes y sont expressément autorisées par Grand Chambéry, selon les critères qu'elle définit. La récupération est donc uniquement autorisée dans les bennes ferrailles, encombrants incinérables, dans des horaires de récupération et selon un règlement et une convention qui encadrent l'activité.

Aujourd'hui, Grand Chambéry a délivré environ 40 cartes d'accès aux personnes qu'elle autorise à récupérer, essentiellement issues de la communauté des Gens du Voyage. Un règlement de récupération est en vigueur et chaque récupérateur a signé une convention de récupération. Ces deux documents seront communiqués au titulaire lors du démarrage de la prestation.

La mission se déroulera de la manière suivante sur :

- 3 agents seront affectés à la prestation :
 - o 1 agent sera « fixe » sur la déchetterie de Bissy. Il encadrera le créneau de récupération et veillera à son bon déroulement. La fin du créneau de récupération, il sera chargé de fermer la déchetterie.
 - o 1 agent sera « fixe » sur la déchetterie de Saint Alban Laysse. Il encadrera le créneau de récupération et veillera à son bon déroulement. La fin du créneau de récupération, il sera chargé de fermer la déchetterie.
 - o 1 agent sera « fixe » sur la déchetterie de La Ravoire. Il encadrera le créneau de récupération et veillera à son bon déroulement. La fin du créneau de récupération, il sera chargé de fermer la déchetterie.

D'une manière générale, chaque évènement ou incident sera notifié sur un cahier de suivi et transmis au plus tard le lendemain à la Direction de la gestion des déchets de Grand Chambéry.

Les modalités d'accueil des récupérateurs peuvent évoluer en cours de marché. Le titulaire devra se conformer à ces éventuelles évolutions.

c) Mission ponctuelle sur d'autres équipements à la demande de Grand Chambéry

Grand Chambéry pourra, suite ou en prévision d'un évènement exceptionnel, plus ponctuellement demander au titulaire de déployer un ou plusieurs agents sur un ou plusieurs sites à la fois. Les missions principales seront :

- la surveillance et la protection des biens et personnes,
- l'accueil du public,
- la détection des anomalies et des intrusions,
- la prévention des dommages aux matériels
- l'intervention en cas de conflit.

3.2. Missions générales de gardiennage

La prestation comprend :

- Le respect des dispositions du règlement intérieur
- Le respect des règles d'interdiction de récupération hors autorisation expresse de Grand Chambéry (personnels, prestataires, usagers)
- Un accueil de qualité, efficace et courtois
- La prévention et la gestion de conflits
- Le maintien de la sécurité des personnes et des installations
- Le contrôle des entrées (intervention si un usager n'a pas acquitté son droit d'entrée)
- La surveillance à l'intérieur de l'équipement et à l'extérieur le cas échéant
- L'établissement de relations de travail avec l'ensemble des équipes, pour une bonne coordination des activités
- L'intervention rapide sur demande de tout agent de Grand Chambéry qui aurait constaté des comportements répréhensibles
- Le port d'une tenue voyante à l'image de la société, identifiant clairement l'appartenance de l'agent à sa société

- Le véhicule
- Une cabane/guêrite d'accueil, si le prestataire le juge nécessaire.

Le règlement intérieur des déchetteries sera fourni au candidat retenu dès la notification de l'accord-cadre. Il sera fourni au titulaire les règlements intérieurs des autres sites si celui y intervient à la demande de Grand Chambéry (siège, etc.).

NB : Les prestations de surveillance pourront faire l'objet d'une série de recommandations et d'exigences de la part du chef de service ou des chefs d'équipe des déchetteries, en fonctions des différentes conditions de sécurité et d'exploitations des sites.

3.3. Profil des agents

L'entreprise est garante pour ses employés intervenants:

- de leur bonne moralité
- de leur présentation physique correcte
- de leur comportement civil et courtois
- de leur expérience dans le domaine de l'accueil et de la sécurité
- de leur bonne connaissance du règlement intérieur des déchetteries ainsi que ceux ayant rapport avec leur métier
- de leur ponctualité et du respect des heures de service

Les personnes chargées de réaliser les prestations demandées devront remplir les conditions suivantes :

- faire preuve de discernement dans les prises de décision
- avoir de l'intérêt pour le social et le contact avec le public
- avoir le sens du service public auprès de catégories de publics variées et parfois difficiles
- être capable de travailler en équipe.

NB : Grand Chambéry souhaite que les agents affectés à la réalisation de la prestation soient nommément identifiés dans les offres remises, (**dans la mesure du possible les agents restent les mêmes pendant toute la durée d'exécution du marché, ou en cas de changement l'affectation d'un nouvel agent se fait en accord avec Grand Chambéry**).

3.4. Consignes à respecter

La présente prestation fait partie des prestations indispensables à la bonne marche de l'établissement pendant les heures d'exploitation. Pour ce faire dans les meilleures conditions, certaines consignes devront être respectées :

- Les agents devront faire preuve d'ouverture, de sympathie mais également de fermeté, de manière égale à l'égard de tous les usagers
- Les agents devront être concentrés sur leurs missions (usage du téléphone portable à des fins professionnelles uniquement, et discussions éventuelles modérées avec des connaissances)
- Les agents devront être constamment en mouvement ou en activité
- Port obligatoire du talkie-walkie qui sera mis à leur disposition, pour être constamment joignable et également pour alerter en cas de problème

3.4.1 Spécificités des déchetteries

- La tenue de la main-courante, consultable à tout moment, dans laquelle sera répertoriée l'ensemble des interventions. Celle-ci devra obligatoirement mentionner l'heure, le nom et prénom des protagonistes, le motif et les détails de l'intervention, ainsi que les mesures prises.
- L'agent sera obligatoirement présent dans le hall d'accueil lors des pics d'affluences (notamment lors des ouvertures et fermetures, les arrivées et départs de groupes).
- Obligation de faire régulièrement des rondes dans toutes les zones de l'établissement où les usagers ont accès (intérieur et extérieur, hormis la zone administrative et les zones techniques).

- Si deux agents sont présents simultanément sur le site, ils devront rester séparés et se répartir les différentes zones de l'établissement.

ARTICLE 4 : PERIODES ET HORAIRES D'EXECUTION DE LA PRESTATION – PÉNALITÉS

4.1. Périodes et horaires d'exécution de la prestation

La prestation faisant l'objet du présent accord-cadre s'effectue seulement pendant les périodes mentionnées par Grand Chambéry et en fonction de ses besoins.

Les périodes et horaires d'exécutions peuvent donc varier selon l'organisation et les heures d'ouvertures, de fermetures ou de récupérations définies par Grand Chambéry.

De façon exceptionnelle et après information préalable du titulaire du marché, Grand Chambéry se réserve le droit de diminuer la prestation sans que le prestataire puisse avoir droit à une quelconque indemnisation (exemple : un seul agent équipé d'un véhicule).

La communication des plannings mensuels d'intervention sera établie au plus tard 7 jours calendaires avant le début du mois suivant, par mail. Le délai de prévenance pour modifier les plannings est fixé au plus tard la veille de la prise de poste à 17h00.

A noter que de façon exceptionnelle, les déchetteries peuvent fermer pour différentes causes (travaux, intempéries, etc.). Dans ces cas, la prestation ne peut ne pas avoir en totalité ou partiellement, la prestation se verra ainsi diminuée sans que le prestataire puisse avoir droit à une quelconque indemnisation.

4.1.1 Déchetteries horaires d'ouverture

Les besoins pour ces équipements consistent à avoir 3 agents toute la semaine, 1 agent « fixe » basé sur chaque déchetterie (Bissy, la Ravoire et Saint Alban).

- Hiver (du 1^{er} octobre au 31 mars) du lundi au samedi : 8h30-12h et 14h-17h30
- Été (du 1^{er} avril au 30 septembre) du lundi au samedi : 8h30-12h et 14h-18h
- Dimanches et jours fériés : 8h30-12h
- Fermeture le jour de Noël, le 1^{er} de l'An et le 1^{er} mai.

4.1.2 Déchetteries horaires de fermeture (créneaux de récupération)

Les besoins pour ces équipements consistent à avoir 3 agents toute la semaine, 1 agent « fixe » basé sur chaque déchetterie (Bissy, la Ravoire et Saint Alban) pour la surveillance de la récupération.

Du lundi au samedi :

- En hiver (du 1^{er} octobre au 31 mars) : 12h15-13h15 et 17h45-18h45
- Été (du 1^{er} avril au 30 septembre) : 12h15-13h15 et 18h15-19h15

Aucune récupération les dimanches et jours fériés

B- Autres Sites - (événements/incidents ponctuels)

Les besoins des autres sites sont ponctuels. Il sera donné lors de la commande les horaires d'interventions et le nombre d'agents nécessaires.

Les interventions ponctuelles à la demande spécifique de Grand Chambéry peuvent concerner le gardiennage et la sécurisation :

- des bâtiments administratifs et du personnel y travaillant
- Les aires et terrains des Gens du voyage (en site occupé ou vide)
- des événementiels organisés par Grand Chambéry (Dimanche de récup, déchetterie mobile ...)

Le chiffrage de ces prestations se fera à part des prestations « déchetteries ». Il est également demandé de chiffrer l'intervention d'un maître-chien (Cf BPU).

Pour les aires dont l'aire d'accueil des gens du voyage de La Boisse, sise 367 avenue des Landiers à Chambéry, les missions de gardiennage pourront prendre les formes suivantes :

- En site ouvert au public :
 - assurer la sécurité du gestionnaire à l'entrée du local d'accueil de l'aire durant d'éventuelles périodes de tension,
 - assurer la surveillance des équipements de l'aire, de jour et/ou de nuit, en semaine, les week-ends voire les jours fériés,
- En site fermé au public :
 - assurer la surveillance des équipements de l'aire, de jour et/ou de nuit, en semaine, les week-ends voire les jours fériés,
 - assurer l'accompagnement et la sécurité des intervenants sur site durant l'accomplissement de travaux,

Pour les terrains familiaux, les missions de gardiennage pourront prendre les formes suivantes :

- En site fermé au public :
 - assurer la surveillance des équipements, de jour et/ou de nuit, en semaine, les week-ends voire les jours fériés,
 - assurer l'accompagnement et la sécurité des intervenants sur site durant l'accomplissement de travaux,