



Prestation de gardiennage des sites de Grand Chambéry

Lot 2 : Grands équipements d'agglomération

Cahier des clauses techniques particulières

GRAND CHAMBERY
DIRECTION DU DEVELOPPEMENT TOURISTIQUE ET DES GRANDS EQUIPEMENT

106 allée des Blachères – CS 82618 – 73026 Chambéry cedex
04 79 85-88-88 - grandchambery.fr -  @GrandChambery - cmag-agglo.fr

ARTICLE 1 : IDENTIFICATION DE LA COLLECTIVITÉ CONTRACTANTE

Grand Chambéry
106 Allée des Blachères - CS 82618
73026 Chambéry Cedex
Tél. : 04 79 96 86 00

ARTICLE 2 : OBJET DU LOT 2

Une prestation de surveillance et de prévention dans trois équipements sportifs de Grand Chambéry est requise pendant certaines heures et séances d'ouverture au public

- pour la patinoire de Buisson Rond située rue Sainte Rose à Chambéry,
- pour la piscine de Buisson Rond située également rue Sainte Rose à Chambéry
- pour la piscine aqualudique du Stade située 111 Av. Alsace Lorraine à Chambéry.

Le titulaire de l'accord cadre sera chargé de faire appliquer le règlement intérieur des sites, de prévenir la survenance d'incidents et conflits d'usage, et d'assurer la tranquillité des sites et la sécurité des personnes.

Ces trois sites sont chacun des Etablissements Recevant du public (ERP) de type X.

ARTICLE 3 : CONDITIONS D'EXECUTION DE LA PRESTATION

3.1. Conditions générales d'exécution, communes aux 3 sites :

Missions principales :

Les agents de surveillance et de prévention seront en contact avec les usagers des 3 sites sportifs définis à l'article 2.

Les agents de surveillance et de prévention, chargés de réaliser les prestations demandées ont un rôle stratégique en matière

- d'accueil / surveillance
- de prévention/désamorçage des conflits,
- et de sécurité auprès du public des équipements sportifs, en lien avec tous les personnels des Grand Equipements d'agglomération.

Ils assurent des missions de prévention, de surveillance et de protection des biens et des publics, 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 du titulaire de l'accord-cadre devront également participer à l'évacuation du public en cas d'incendie selon les procédures d'évacuation du site conformément aux directives qui seront données par Grand Chambéry.

Ils pourraient éventuellement apporter une aide de 1^{er} secours aux blessés.

Registre de main courante :

Le prestataire fournira un cahier/registre de main courante pour chacun des 3 sites, et renouvellera le support tout au long du marché.

Les agents de surveillance et prévention seront chargés de tenir à jour la main-courante, consultable à tout moment, dans laquelle sera noté l'ensemble des interventions.

Seront obligatoirement consignés sur la main courante l'heure, le nom et prénom des protagonistes, le

GRAND CHAMBERY

CCTP – PRESTATION DE GARDIENNAGE – LOT 2 - page

motif et les détails de l'intervention, ainsi que les mesures prises.

Tenue et équipements des agents de surveillance et prévention :

Le prestataire équipera ses agents d'une tenue au nom de l'entreprise de sécurité, identifiable sans ambiguïté.

La tenue sera adaptée aux sites surveillés piscine ou patinoire, et selon les températures ambiantes hiver / été.

Pour les piscines, le prestataire fournira une paire de claquettes à semelle antidérapante, réservée aux zones vestiaires, bassins et plages.

Les agents s'équiperont obligatoirement du talkie-walkie qui sera mis à leur disposition par Grand Chambéry, pour être constamment joignables et en mesure d'alerter en cas de problème.

Interlocuteur

Le prestataire désignera un représentant de l'entreprise qui sera l'interlocuteur pour toutes les demandes formulées par Grand Chambéry. Il fait appliquer les consignes transmises par Grand Chambéry et est garant de la bonne exécution du marché, selon des modalités que le prestataire énoncera dans le « cadre de mémoire technique ».

Encadrement /contrôle

Le prestataire indiquera dans le « cadre de mémoire technique » comment il prévoit l'organisation dans ce domaine.

Affectation stable des agents du titulaire sur les sites piscines et patinoire

Pour une aisance et une opérationnalité satisfaisante, Grand Chambéry demande **une stabilité des agents donnant satisfaction**, dans la mesure du possible pendant la durée d'exécution du marché. Le prestataire précisera dans le « cadre de mémoire technique » cet engagement.

Le prestataire indiquera également dans le « cadre de mémoire technique », l'effectif pressenti sur la mission.

Remplacement des agents de surveillance et prévention absents.

- En cas de changement d'affectation d'un personnel par le fait du prestataire, l'affectation d'un nouvel agent en accord avec Grand Chambéry, se fera sans interruption de l'exécution des conditions du contrat.

- En cas de changement d'un personnel à la demande de Grand Chambéry pour des raisons d'incompatibilité professionnelle, l'affectation d'un nouvel agent se fera en accord avec Grand Chambéry dans un délai de remplacement à préciser dans l'offre du candidat (cadre de mémoire technique).

- En cas d'absence inopinée, le prestataire signalera l'absence de la personne prévue et mettra à disposition un agent aux compétences équivalentes dans un délai à préciser dans l'offre du candidat (cadre de mémoire technique)

A noter en cas de retard, le représentant de l'entreprise interlocuteur de l'acheteur préviendra le représentant de Grand Chambéry.

Délai de commande :

- Dans un fonctionnement courant, la communication des plannings mensuels d'intervention sera transmise par Grand Chambéry au plus tard 7 jours calendaires avant le début du mois suivant, par mail. Cf § 4 sur modalités.

Un bon de commande correspondant sera adressé par Grand Chambéry au prestataire après accord des parties.

- Délai de commande pour des besoins imprévus ou urgents de Grand Chambéry

Le prestataire indiquera dans le « cadre de mémoire technique », le délai minimum de prévenance avant commande de prestation supplémentaire en surveillance prévention.

Déontologie

- Comme garant de la protection des individus et des biens les agents se doivent d'agir avec probité
- Les agents de surveillance et prévention doivent respecter la confidentialité des informations, procédures, dont ils ont eu connaissance dans le cadre du marché.

Formations à la prise de poste

Le titulaire du marché organisera à sa charge un temps de formation à la prise de poste de chaque nouvel agent, préalablement à la mission, sous le contrôle du référent de Grand Chambéry. Ce temps portera sur la connaissance de lieux et des outils mis à disposition.

Pour l'ensemble des caractéristiques d'organisation ainsi établies au §3.1, des pénalités sont prévues au CCAP en cas de missions exécutées incomplètement ou avec négligence.

3.2 : Missions générales de surveillance et de prévention dans les trois équipements

Mission de surveillance /sécurité

Les agents sont chargés d'assurer une surveillance de nature à permettre un climat de tranquillité au sein des équipements. Ils assurent une mission générale de protection des biens et des personnes à des moments de forte fréquentation attendue ou de fréquentation par du public pouvant être difficile.

Ils agissent pour cela à l'appui du Règlement Intérieur de chaque équipement.

Les règlements intérieurs de chaque équipement sportif seront fournis au candidat retenu dès la notification de l'accord-cadre.

Ils mettront en œuvre dans ce cadre :

- Un accueil de qualité, efficace et courtois
- Le maintien de la sécurité des personnes (public et personnel de Grand Chambéry) 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 ses abords 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

En cas de situation d'usager ayant un comportement non compatible avec la tranquillité voulue sur le site ou présentant un risque envers le public, l'agent de surveillance sécurité est habilité à contacter les forces de l'ordre (17) pour intervention.

Mission de désamorçage des incidents/conflits

Ils agissent à la fois de manière rassurante pour Grand Chambéry et dissuasive pour les usagers répréhensibles,

Ils mettront en œuvre dans ce cadre :

- Les techniques de communication / médiation
- Les techniques de reformulation
- Ils feront preuve de diplomatie et d'empathie
- Ils prendront en compte les insatisfactions manifestées par des usagers
- Ils feront preuve de discernement dans les prises de décision

Dans l'hypothèse où le désamorçage de conflits ne résout pas l'incident, l'agent de surveillance et prévention peut expulser temporairement un usager, à l'appui du Règlement Intérieur, et selon la procédure qui sera indiquée par le référent de Grand Chambéry.

3.3 Missions ponctuelles de fermeture d'équipement

Grand Chambéry pourra faire appel au prestataire pour une mission ponctuelle de fermeture d'un des équipements.

L'agent sera chargé de réaliser, selon la procédure qui sera fournie par Grand Chambéry à l'occasion de la mission :

- La ronde /visite pour fermeture des fenêtres / portes donnants sur l'extérieur.
- L'extinction des éclairages
- L'enclenchement de l'alarme anti intrusion du bâtiment
- Le verrouillage des portes

3.4 Profil des agents pour la mission

Le prestataire est tenu à une obligation de moyen. Il fera appel à des agents dont le profil est le suivant :

- Les agents parleront en langue française
- Les agents auront une expérience dans le domaine de l'accueil et de la sécurité
- Les agents auront une expérience dans la prévention/désamorçage des incidents/conflits
- Les agents auront le sens du service auprès de catégories de publics variées et parfois difficiles
- Une qualification en secourisme serait appréciée (SST ou PSC1)
- Les agents auront une bonne connaissance des règlements intérieurs des équipements ainsi que ceux faisant référence dans leur métier
- Les agents seront attachés à la ponctualité et au respect des heures de service
- Pour les piscines le poste nécessitant un travail à proximité des bassins, les agents devront **être capables de nager 25 mètres en grande profondeur**. Dans son offre, le prestataire certifiera la capacité des agents concernés à l'appui si nécessaire d'un test qu'il aura fait réaliser en piscine.

3.5 Consignes à respecter

Pour la bonne marche des établissements, les consignes de « savoir être » suivantes sont demandées :

- Les agents devront être concentrés sur leurs missions (le seul usage du téléphone portable à des fins professionnelles, est admis), (discussions éventuelles de manière modérée avec des connaissances)
- Les agents devront être actifs et mobiles
- Les pauses réglementaires s'effectueront dans le local prévu à cet effet
- La consommation d'alcool et substances illicites durant le service est interdit. Les piscines et la patinoire étant des ERP, la consommation de tabac est interdite (à l'exception des zones dédiées qui seront indiquées par Grand Chambéry).

3.6 Conditions spécifiques dans les différents équipements

3.6.1 Spécificités de la piscine de Buisson Rond et du centre aqualudique du Stade

La capacité d'accueil simultanée de la piscine de Buisson Rond est de 1020 personnes. Le bâtiment est composé d'une zone d'accueil hall d'entrée, de vestiaires, du hall des bassins.

La capacité d'accueil simultanée de la piscine aqualudique du stade est de 900 personnes.

En période estivale lorsque le bassin extérieur est ouvert, la capacité d'accueil simultanée de la piscine aqualudique du stade est de 1400 personnes.

Le bâtiment est composé d'une zone d'accueil hall d'entrée, de vestiaires, du hall des bassins couverts, et des plages extérieures avec bassin extérieur.

L'agent se positionnera dans le hall d'accueil, notamment lors des ouvertures et fermetures, et lors des arrivées de groupes ayant réservés 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)

Lorsque deux agents de surveillance et prévention sont présents simultanément sur le site, ils devront rester séparés et se répartir les différentes zones de l'établissement, à l'exception des cas d'interventions nécessitant la présence de 2 agents simultanément.

3.6.2 Spécificités de la patinoire

La capacité d'accueil simultanée du bâtiment est de 1082 personnes. Le bâtiment est composé d'une zone d'accueil hall d'entrée, de vestiaires dont le vestiaire public attenant au hall d'entrée, et de la halle de glace avec sa piste de glace.

- L'agent de l'attributaire de l'accord-cadre se chargera de la surveillance et de la sécurité des zones suivantes :
 - parvis d'entrée de l'établissement,
 - hall d'accueil et vestiaire public

Le hall de glace est surveillé et géré par l'équipe APA (Agents de piste et d'animation) de Grand Chambéry).

L'agent de surveillance

- fera respecter le calme et l'ordre d'arrivée des usagers dans la file d'attente avant passage en caisse
- redoublera de vigilance pendant les périodes de surfaçage de la glace, et bien contrôler les entrées et sorties des usagers
- interviendra dans le hall de glace, uniquement en cas d'incident majeur (conflit ou accident) pour assister l'équipe APA après sollicitation de ces derniers
- fera un rapport oral au responsable de l'équipe APA à la fin de son service, et un rapport écrit en cas d'incident grave

ARTICLE 4 : PERIODES ET HORAIRES D'EXECUTION DE LA PRESTATION DE SURVEILLANCE ET PREVENTION

4.1. Périodes et horaires d'exécution de la prestation

La prestation faisant l'objet du présent accord-cadre s'effectue seulement pendant la période d'exploitation de chacun des équipements et selon les besoins de Grand Chambéry.

Les périodes et horaires d'exécution peuvent donc varier d'une année à l'autre, selon l'organisation et les heures d'ouvertures définies par Grand Chambéry.

A titre indicatif, la prestation est estimée entre 400h et 800h pour une année pour le total des trois sites.

Ces volumes d'heures sont calculés suivant l'organisation des équipements ci-dessous :

4.1.1 Piscine de Buisson Rond

Les estimatifs de besoins pour la piscine de Buisson Rond seront ponctuels, uniquement en cas de besoins spécifiques pour des événements en journée et/ou des fermetures d'équipement en soirée :

- 1 agent de surveillance et prévention sur une tranche de 2h en soirée (de 21h à 23h00) pour les fermetures ou 1 agent en journée de type 10h à 19h.

4.1.2 Piscine aqualudique du Stade

Les estimatifs de besoins pour la piscine aqualudique du stade sont identifiés principalement en période estivale de la mi-mai à début septembre avec certaines tranches horaires prévoyant une présence à deux agents :

Pour le mois de MAI :

- 1 agent de surveillance et prévention le mercredi de 10h à 18h
- 1 agent de surveillance et prévention le samedi de 13h à 18h
- 1 agent de surveillance et prévention le dimanche de 13h à 18h

Pour le mois de JUIN :

- 1 agent de surveillance et prévention le samedi sur une tranche de 10h à 18h
- 1 agent de surveillance et prévention le dimanche sur une tranche de 10h à 18h

Pour les mois de JUILLET- AOÛT- (début SEPTEMBRE selon calendrier de la saison estivale) :

- 1 agent de surveillance et prévention le samedi sur une tranche de 10h à 16h
- 1 agent de surveillance et prévention le samedi sur une tranche de 14h à 18h
- 1 agent de surveillance et prévention le dimanche sur une tranche de 10h à 16h
- 1 agent de surveillance et prévention le dimanche sur une tranche de 14h à 18h

Hors période estivale le besoin sera occasionnel pour la piscine aqualudique du stade, pour des événements en journée et/ou des fermetures d'équipement en soirée :

- 1 agent de surveillance et prévention sur une tranche de 2h en soirée (de 21h à 23h00) pour les fermetures ou 1 agent en journée de type 10h à 19h.

4.1.3 Patinoire de Buisson Rond

Pour la patinoire les estimatifs de besoins sont positionnés selon la saison d'ouverture de la patinoire prévue entre mi-septembre et fin avril :

- 1 agent de surveillance et prévention lors des 6 soirées à thème de 20h00 à 00h
- 1 agent de surveillance et prévention pour deux événements clés de la patinoire de 14h à 18h

Pour les petites vacances scolaires (Toussaint, Noël, Hiver, Pâques) :

- Tous les jours (week-end compris) 1 agent de surveillance et prévention de 14h à 18h **selon les besoins en renfort de l'équipe APA**

Hors vacances **selon les circonstances d'insécurité ou malveillance** :

- 2 agents pour 3 séances publiques par semaine de 14h à 18h (Mercredi, samedi et dimanche sur trois semaines en moyenne).