

CAHIER DE CHARGES

Contrat de prestation du service de sécurité et réception nocturne du Colegio de España à Paris

1. Objet du contrat

L'objet de la présente offre est la prestation du Service de sécurité et réception nocturne du Colegio de España à Paris.

Le Colegio de España est situé à la Cité internationale universitaire de Paris, au numéro 7 E du Boulevard Jourdan, 75014 Paris.

L'ensemble des prestations contractées se justifient par une nécessité de prêter l'attention nécessaire aux résidents et visiteurs du Colegio de España, tout en assurant leur sécurité, ainsi que la protection de leurs biens et celle des installations du Colegio de España.

2. Prestations à assurer par l'entreprise contractante

- a) Assurer l'accueil, le gardiennage et la sécurité du Colegio de España à Paris.

Missions liées à la sécurité :

- Assurer la sécurité du Colegio de España (des biens et des personnes)
- Gestion des alarmes de sécurité et incendie (réarmement)
- Vérification des entrées et sorties du bâtiment
- Gestion de la main courante quotidiennement
- Ronde dans la maison : contrôle des résidents, vérification fermeture des portes et fenêtres, vérification du calme dans la maison, faire respecter le règlement intérieur, noter les dysfonctionnements de la résidence dans la main courante
- Sécurité et maintien de l'ordre lors des soirées résidents
- Ouverture des portes des résidents en cas d'oubli de clé – vérification de l'identité du résident et ne jamais confier de passe-général à un résident
- Connaissance de la maison (où se trouvent les locaux)
- Connaissance du système d'ouverture de chambre en cas d'urgence (système de cartes électroniques ASSA ABLOY)
- Respect des consignes en cas de problèmes techniques ou autres.
- Contact permanent en cas de besoin avec le poste de sécurité de la Cité Internationale Universitaire de Paris, situé au numéro 27 du Boulevard Jourdan et nommé PC-27.

Missions liées à l'accueil et au gardiennage :

- Prise en compte des remarques des résidents (problèmes techniques ou autres) et les noter dans la main courante

- Le personnel doit signaler les anomalies constatées au Chef de Réception du Colegio de España pour toute question concernant les dégradations, usures ou entretien du bâtiment et du mobilier.
- Tout objet trouvé sera immédiatement remis au Chef de Réception du Colegio de España.
- Gestion du standard téléphonique (réception des appels)
- Gestion des arrivées
- Gestion des départs
- Distribution des courriers et colis des résidents
- Gestion des clés des salles et des chambres
- L'entreprise devra fournir un téléphone portable
- Suivi des consignes de la Direction du Colegio de España

b) Attitudes attendues :

- Respecter impérativement les horaires (ponctualité exigée).
- Tenue vestimentaire soignée. Respect de la tenue vestimentaire (tenue correcte).
- Ne pas fumer sur le lieu de travail.
- Comportement correct exigé avec les résidents.
- Effectuer des tâches avec discrétion.
- Ne pas utiliser les moyens informatiques (fax, photocopie, téléphone internet) à des fins privées, ne rien télécharger sur les ordinateurs.
- Ne pas utiliser son téléphone personnel pendant son temps de travail.
- Ne pas utiliser de TV, radio, ordinateurs et tablettes personnelles pendant son temps de travail.
- Ne pas recevoir de visite privée pendant son temps de travail.
- Ne pas dormir sur son lieu de travail.
- Rigueur et professionnalisme dans l'accomplissement des tâches assignées.
- Entretien et nettoyage de la réception : ne pas y laisser des restes de nourriture, boissons ou déchets en dehors de la corbeille à papiers.

c) Tâches spécifiques :

- A votre arrivée à la réception, vous renseigner au sujet de possibles activités prévues dans la soirée et la nuit ou de possibles incidents ayant eu lieu.
- A la fin de votre journée de travail, rendre compte du cours de la nuit à la personne qui prend la relève.
- Vous êtes tenu de ne pas quitter votre poste de travail avant l'arrivée de la relève.
- Autoriser à tout moment la nuit l'utilisation de l'ascenseur (interne et externe) aux résidents à mobilité réduite ou chargés de bagages.
- Gérer les réservations de taxis prévues ou juste commandées, en notant le numéro de réservation et en informant si nécessaire le résident de l'arrivée du taxi.

- A 6h00 du matin imprimer deux exemplaires de la liste des résidents présents au Colegio de España. Laisser une copie dans le casier du Restaurant et l'autre copie dans le bureau de la Gouvernante.
- Surveillance générale de l'édifice et du mobilier. Doivent être notées dans le cahier de maintenance les dégradations, fuites d'eau et pannes détectées.
- En cas d'orage, vérifier la fermeture des fenêtres des étages suivants : 2ème, 3ème, 4ème, et 5ème étage, salle des résidents, salles de musique, gymnase et salle de télévision.
- Répondre aux différents téléphones : le standard, les ascenseurs, les chambres ou couloirs, noter tous les messages reçus et transmettre aux résidents ceux qui leur sont adressés.
- Ecouter le public et transmettre les messages et plaintes des résidents.
- Donner les clefs des chambres et des salles et les récupérer. Codage de clefs.
- Ouvrir et fermer des portes à distance ou à l'aide du passe-partout.
- Remplir la boîte de jetons des machines lave-linge et sèche-linge.
- Réceptionner le courrier et les colis et les remettre aux résidents.
- Donner les soins de premier secours aux résidents, gestion de l'armoire à pharmacie et du défibrillateur.
- Savoir où se trouvent les plans d'intervention du bâtiment.
- Fermer les volets des fenêtres à 22h00 et les rouvrir avant 7h00 du matin.
- Fermer les portes de la cuisine et des espaces communs à 2h00 du matin et les rouvrir à 6h00 du matin.
- Activer l'alarme anti intrusion à 23h00 et la désactiver avant 7h00 du matin.
- Baisser l'intensité de l'éclairage du hall et des espaces communs à partir de 23h00.
- Allumer l'éclairage extérieur à la tombée de la nuit et l'éteindre au point du jour.
- Autoriser l'accès de véhicules au Colegio de España par email ou en utilisant le photocopieur situé dans le hall.
- Effectuer au minimum deux rondes par nuit (autour de 2h00 et 6h00) afin de vérifier le calme dans les espaces communs, les couloirs des différents étages, les paliers correspondants au 2ème, 3ème, 4ème et 5ème étage, les chambres et les escaliers (aussi bien l'escalier général que l'escalier de secours).
- Rester attentif aux caméras vidéo et surveiller de manière générale l'édifice : porte d'entrée principale, porte arrière, porte latérale, cuisine des résidents, restaurant, sorties de secours dégagées.
- Filtrer et contrôler les entrées et les sorties de l'édifice.

d) Sécurité incendie du Colegio de España de nuit

Le Colegio de España est un ERP de 3ème catégorie.

Durant les heures de réception nocturne une prestation de sécurité incendie est assurée par le prestataire qui est chargé de :

- La gestion des alarmes incendie et techniques
- La vidéo protection
- La fermeture du bâtiment

3. Outils afin de réaliser les prestations

Pour réaliser les prestations, le Colegio de España sera en mesure de fournir :

- Plan de la maison avec numérotation des chambres et signalisation des locaux d'urgence
- La mise en place d'une main courante pour un registre quotidien des affaires à suivre.
- Cahier de consignes / Procédures de toute la Maison
- Numéros d'urgence et procédures urgence
- Armoire à clé rangée
- Localisation et liste des arrivées et départs du jour
- Détail d'une enveloppe arrivée et comment faire une arrivée
- Outils informatiques pour avoir accès aux listes des présents, liste des arrivées et liste des départs.
- Planning des studios de Musique pour gestion des clefs

Des consignes sont remises au prestataire qui s'assurera de leur bonne application par son personnel.

Le prestataire devra définir un Interlocuteur unique sur site devant encadrer son personnel au quotidien.

Dans le cadre de sa prestation, le prestataire est en possession d'un passe-général lui autorisant l'accès à tous les locaux faisant partie du contrat de sécurité. Ceux-ci sont remis par la Direction contre un bordereau de réception. Il s'engage à ne reproduire aucun des passes générales qui lui seront remis et à lui déclarer immédiatement toute perte de clé et toutes anomalies constatées sur les serrures des locaux.

En aucun cas, ces passes générales ne doivent être sortis du site.

4. Suivi qualité et organisation

Le suivi devra être évalué suite à des contrôles préétablis qui permettront d'une part de s'assurer que la prestation de sécurité est effectivement réalisée et d'autre part de s'assurer qu'elle est efficace.

La gestion de la qualité de service proposée par le soumissionnaire ainsi que son organisation interne devront permettre une prestation de niveau. L'entreprise veillera sur un rendement adéquat de la structure de gestion de son siège social ; sa structure de gestion au niveau opérationnel ; ses procédures de contrôle ; ses méthodes de gestion et de remontée d'incidents ; est ses procédures de recrutement, de formation et d'habilitation du personnel.

L'entreprise soumissionnaire s'impose de n'avoir qu'un seul interlocuteur, quelle que soit son organisation.

5. Caractéristiques du bâtiment

Le Collège d'Espagne, situé dans la Cité Internationale Universitaire de Paris, dans un cadre protégé architecturalement, est à la fois un centre de résidence et un centre culturel et de services.

Fonctions:

- Résidence de chercheurs, artistes, professeurs et étudiants
- Centre culturel et de services, de promotion et diffusion de la science, des arts et de la culture

L'ensemble du bâtiment s'étend sur 7 niveaux et la superficie construite est de 6.098 m² (3.147 m² dédiés au service de résidence et 2.951 m² à des salles et des espaces communs).

Partie résidentielle :

Le Collège d'Espagne peut accueillir jusqu'à 141 résidents simultanément avec la distribution suivante :

- 105 chambres individuelles
- 12 chambres doubles
- 8 chambres doubles supérieures.

En outre, le Collège d'Espagne dispose d'un appartement de fonction pour le directeur/directrice du Colegio de España.

Salles, bureaux et autres espaces :

Sous-sol :

- Un hall, un gymnase, un studio de répétition, un studio de composition, une salle d'archives, une buanderie, un atelier, une lingerie, une salle de repassage, un local consigne, un local technique informatique et électrique, un local chaufferie, un garage, un local à produits d'entretien, une cabine de douche, trois batteries de toilettes et divers locaux techniques.
- Un restaurant
- Une cuisine des résidents

Rez-de-chaussée :

- Un hall d'entrée, un bureau pour le service de réception avec mezzanine, une salle de conférences (salle « Luis Buñuel »), une bibliothèque (2 salles), une salle de séminaires (salle « Ramón y Cajal »), 8 bureaux dont un sur mezzanine, une salle du personnel sur mezzanine, une batterie de toilettes et un local technique sur mezzanine.

1^{er} étage :

- Une salle d'expositions-hall, une salle de réunions, une salle de télévision, une salle vidéo, deux batteries de toilettes, deux locaux techniques, deux studios de musique,

une salle d'étude, une salle d'informatique, un appartement de fonction pour le directeur/directrice du Colegio de España.

2^{ème}, 3^{ème}, 4^{ème} et 5^{ème} étage :

- 3 halls, 2 vestiaires et une cuisine pour le personnel, divers espaces de rangements, un local à usages multiples.

Couloirs, escaliers et ascenseur :

- Un escalier principal partant du sous-sol au 5^{ème} étage.
- Un ascenseur (du sous-sol au 5^{ème} étage).
- Des tableaux sur les murs des couloirs, de l'escalier principal et des espaces communs.

Zones extérieures :

- A l'Ouest (au-devant de l'édifice) : un escalier en pierre avec de la végétation sur les deux côtés, un ascenseur PMR, une marquise à l'entrée du bâtiment, 6 ouvertures velux en verre et fer forgé, recouvrement en zinc et verrière au niveau du RDC.
- A l'Est (à l'arrière de l'édifice) : un local à poubelles avec des conteneurs pour le tri sélectif des déchets, une cour arrière, deux toits en verre, deux magasins, une chambre froide.
- A l'intérieur du bâtiment : deux patios intérieurs avec sol revêtu de bois et des plantes.
- Aux quatre points cardinaux : Divers escaliers, rampes extérieures et luminaires, volets de fenêtres et les jardins et abords extérieurs de l'immeuble.

6. Organisation :

6.1. Personnel

L'entreprise devra affecter à la prestation de services un agent de réception.

6.2. Calendrier et Horaires

Tous les jours de l'année, de 21h00 à 7h00, à l'exception du mois d'août. Le Colegio de España reste fermé pendant le mois d'août.

6.3 Plannings

L'entreprise adjudicataire du contrat doit envoyer un planning hebdomadaire indiquant les heures couvertes par des agents connaissant l'espagnol. Le Collège d'Espagne peut demander des réorganisations de cette planification en raison des besoins de service.

7. Visite du site

Il est conseillé de prévoir une visite des installations du Colegio de España avant de participer à l'appel d'offres.

Les entreprises pourront convenir d'une date de visite en contactant le Colegio de España au moyen d'un mail envoyé à l'adresse colesp@colesp.org

Il sera nécessaire de recevoir une confirmation.

Lu et approuvé

L'ADJUDICATAIRE

Signature :

Numéro pièce d'identité :

Le2024