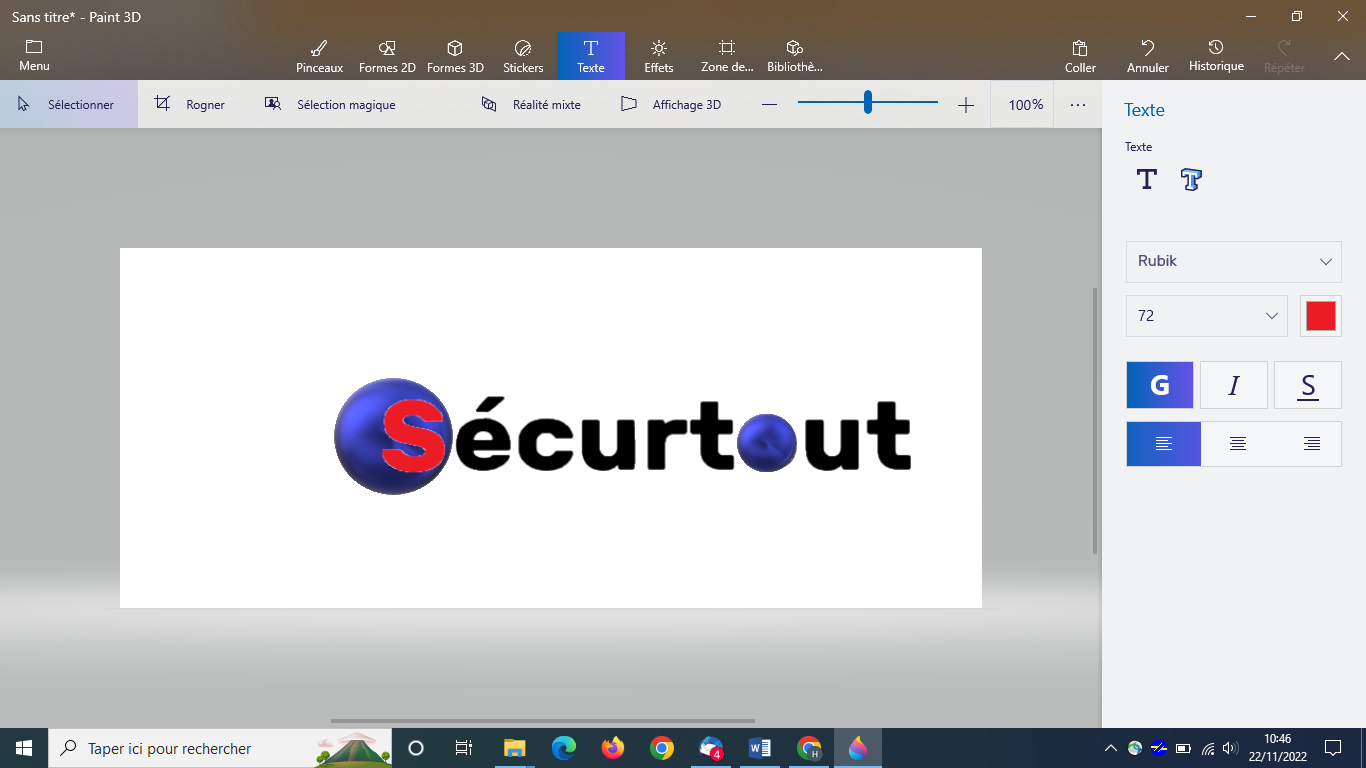
**BTS MANAGEMENT OPÉRATIONNEL DE LA SÉCURITÉ**

**CONTEXTE PROFESSIONNEL DE RÉFÉRENCE**

**Épreuve E52 - Gestion de la relation client**

**Session 2023**



**Votre sécurité, notre priorité. [[1]](#footnote-1)**

**SOMMAIRE**

Présentation de l’entreprise Sécurtout p 3

Présentation de l’agence de Reims p 7

Présentation du client MICAUD p 8

Présentation de la prestation sécurité – gardiennage p 10

**Annexe 1 :** Barème et salaire minimum dans la prévention et la sécurité p 11

**Annexe 2 :** Extraits de textes réglementaires p 11

**Annexe 3 :** Coûts divers p 13

**Annexe 4 :** Tarification au client p 13

**Annexe 5 :** Enquête de satisfaction client p 14

**Annexe 6 :** Cahier des charges de la prestation de sécurité – gardiennage p 15

**Annexe 7 :** Extrait du mémoire technique de la prestation de sécurité – gardiennage p 22

**Annexe 8 :** Chiffres clés - suivi de la prestation MICAUD - année 2021 p 32

**Présentation de la société SÉCURTOUT**



**25 ans d’expertise**

**au service de la sécurité**

**Sécurtout : sécurité des biens et des personnes**

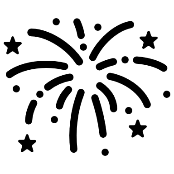
Sécurtout est une société familiale fondée en 1995. Elle répond à des besoins de sûreté, de sécurité incendie et d’évènementiel. Implantée à l’origine à Nancy, la société s’est développée dans la région Grand Est.

1. **ActivitÉs**

Sécurtout a développé des compétences spécialisées dans plusieurs grands secteurs d’activités :

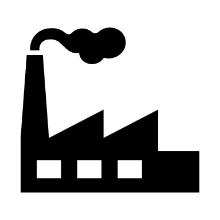
**Sécurité évènementielle**

**Assurer la sécurité d’un site lors d’une manifestation.**

* ****Sécurité des biens, des personnes, de l’environnement.

La prestation comprend un volet « prévention » et un volet « intervention » tant au niveau de la sûreté, du secours à personne ou de la sécurité incendie.

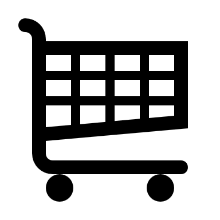
**Sécurité industrielle**

****

**Conserver l’intégrité et la confidentialité du site.**

* Surveillance, sécurité incendie, accueil et filtrage d’accès

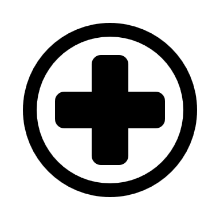
**Sécurité grande distribution**

****

**Surveiller le site**

* Surveillance des entrées/sorties, du parking, lutte contre la démarque inconnue, dissuasion et/ou intervention, ronde d’ouverture et de fermeture.

**Sécurité hospitalière**



**Assurer la sécurité incendie**

* Gestion du SSI[[2]](#footnote-2), vérification du matériel de lutte contre les incendies, préparation des commissions de sécurité.

1. **Agences**

La société **S**écurtout, basée à Nancy, comprend 3 agences sur le Grand Est. Elle intervient dans les départements de la région (51, 52, 10, 08, 55, 88, 54, 57, 67, 68) et les départements limitrophes (02, 77, 89 et 21).

**Les 3 agences sont implantées :**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Reims** | **Nancy** | **Strasbourg** |
| 40 boulevard du Val-de-Vesle  51100 REIMS  Téléphone : 03 26 00 00 00  Télécopie : 03 26 00 00 01  Courriel : contact.reims@securtout.fr | 6 rue Aristide Briand  54270 ESSEY-LES-NANCY  Téléphone : 03 83 00 00 00  Télécopie : 03 83 00 00 01  Courriel : contact.nancy@securtout.fr | 9 allée des soupirs  67000 STRASBOURG  Téléphone : 03 68 00 00 00  Télécopie : 03 68 00 00 01  Courriel : contact.strasbourg@securtout.fr |

Sécurtout Reims

Directeur d’agence

Sylvie DEPLANQUE

Responsables exploitation

**Ardennes (08) :**

Vincent FRONT

**Marne (51) :**

Sullivan PONTIER

**Aube (10) & Haute-Marne (52) :**

Alix PELLETIER

Sécurtout Nancy

Directeur d’agence

Christophe PETIT

Responsables exploitation

**Meuse (55) & Vosges (88) :** Camille LEGROS

**Moselle (57) :** Yohann LEGRAND

**Meurthe-et-Moselle (54) :** Clara MAUROIS

Sécurtout

Strasbourg

Directeur d’agence

Didier FLECK

Responsables exploitation

**Bas-Rhin (67) :**

Julie SCHOULT

**Haut-Rhin (68) :**

Romain VILLARD

Une image contenant carte

Description générée automatiquement

1. **RÉfÉrences**

Sécurtout compte de nombreux clients :

* Site Micaud, fabricant de glaces et sorbets, Saint-Dizier ;
* Site SPSA, fabricant de véhicules, Bar-le-Duc ;
* Site Addas, fabricant de vêtements, Troyes ;
* Fonderies, Nogent-en-Bassigny et Saint-Dizier ;
* Site Sucretout, Strasbourg ;
* Maisons de Champagne, Épernay et Reims ;
* Hypermarchés - Groupe Fourcad, Nancy, Metz, Reims, Châlons-en-Champagne ;
* Hypermarchés - Groupe Roca, Strasbourg, Colmar, Épinal ;
* Évènements :
  + Salon du mariage, Reims ;
  + Salon du chocolat, Nancy ;
  + Salon du bien-être, Strasbourg ;
  + Stades de Reims, de Nancy et de Troyes.

1. **QualitÉ**

La société Sécurtout s'est dotée d'une organisation répondant aux normes ISO 9001 (qualité) et ISO 45001 (manuel d’amélioration sécurité des entreprises (MASE)).

1. **Chiffres-clÉs**

* Chiffre d’affaires : 25 490 000 euros

**Évolution du CA (en millions d’euros)**

* Nombre de clients : 550
* Nombre total d’agents  : 800

|  |  |
| --- | --- |
|  | **RÉpartition hommes/femmes** |

Nombre de clients : 550

**Présentation de l’agence de Reims**

Une image contenant carte

Description générée automatiquement**S**écurtout **- agence de Reims**

Téléphone : 03 26 00 00 00

Télécopie : 03 26 00 00 01

Courriel : contact.reims@securtout.fr

1. **Informations lÉgales**

SÉCURTOUT, SAS au capital de 40 000 €,

40 boulevard du Val-de-Vesle

51100 REIMS

Siret : 432 457 258 00016

APE : 8010Z

Autorisation d’exercer : AUT-062-3453-01-02-20142515469

1. **Organigramme**

**Présentation du client MICAUD**

****L’entreprise MICAUD est un fabricant de glaces et de sorbets 100 % bio implantée depuis 1935 à Saint-Dizier en Haute-Marne (52) dans la région Grand Est.

MICAUD est une entreprise familiale créée en 1920 par   
Louis MICAUD. L’actuelle présidente est Nathalie MICAUD, petite-fille du fondateur.

L’entreprise commercialise ses glaces dans le monde (Allemagne, Autriche, Belgique, Italie, Japon, Serbie). La recette est restée la même depuis 100 ans.

1. **Renseignements juridiques**

Secteur d’activité : Fabrication de glaces et sorbets (Code NAF : 1052Z)

Forme juridique : SAS société par actions simplifiée

* Siret : 411473600-0001
* Siren : 411473600

1. **Certifications**

* Label bio bureau Veritas.
* Haute Valeur Environnementale.

1. **Les mesures pour lutter contre le changement climatique et protÉger la nature.**

* Action climat :  transition vers les énergies renouvelables dans l’ensemble des activités, avec de nouveaux ingrédients à faible teneur en carbone.
* Protection de la nature : pas d’huile de palme.
* Réduction des déchets plastiques.

1. **Organisation**

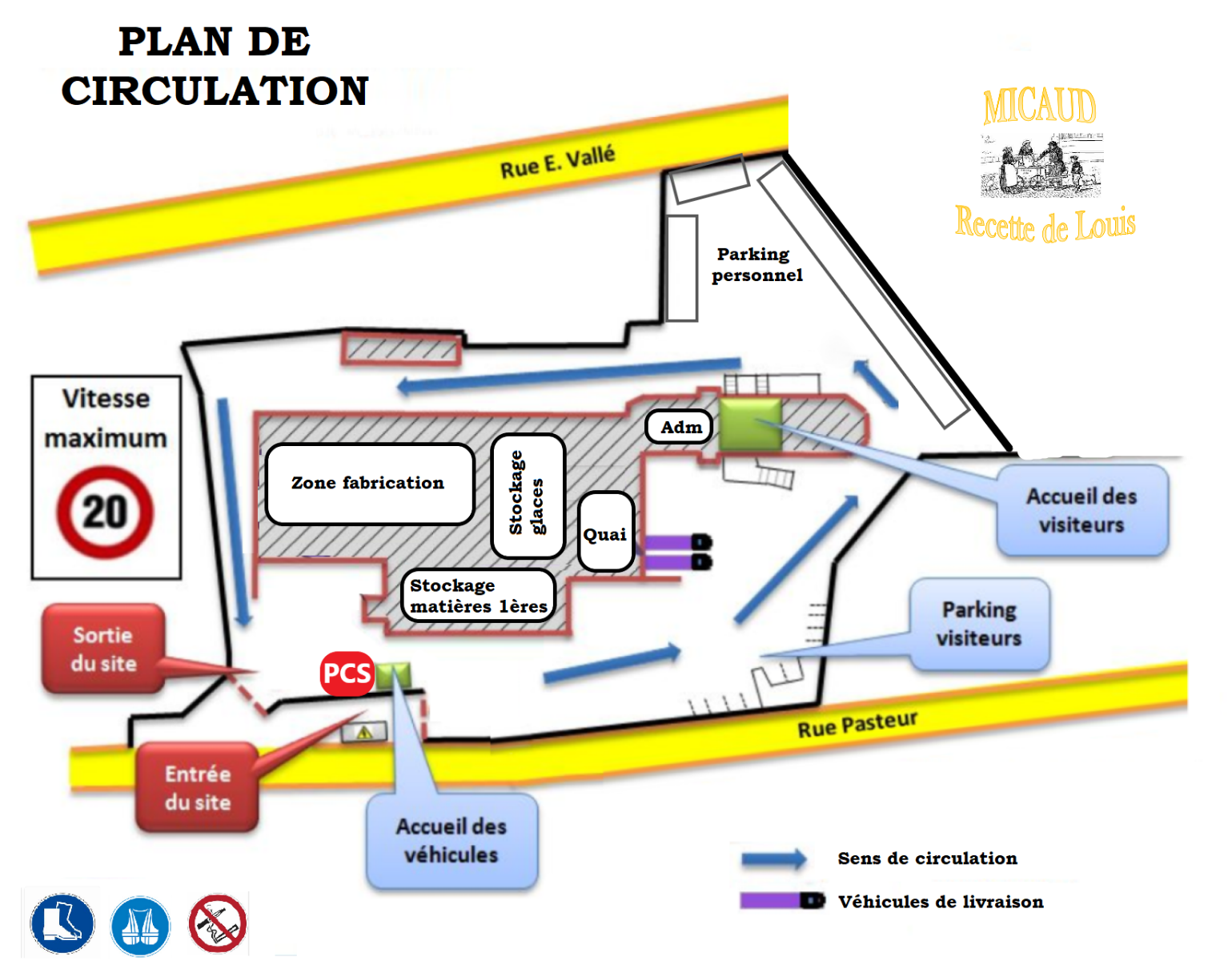
Aujourd’hui, l’entreprises compte 560 salariés qui se répartissent dans 5 services :

1. **Horaires des salariÉs**

* Fabrication et maintenance (du lundi 06 h 00 au samedi 6 h 00) :
  + Équipe 1 : 6 h 00 - 14 h 00 ;
  + Équipe 2 : 14 h 00 - 22 h 00 ;
  + Équipe 3 : 22 h 00 - 06 h 00
* Administration :
  + 9 h 00 - 12 h 00 / 13 h 00 et 13 h 00 / 14 h 00 - 17 h 00 / 18 h 00

soit 35 h/semaine du lundi au vendredi

1. **Plan du site**

****

**Présentation de la prestation sécurité - gardiennage**

Le service sécurité est assuré par Sécurtout (agence de Reims)

Une équipe de sécurité est toujours présente sur le site 7 jours sur 7 – h 24.

Elle est composée :

* d’un chef de poste et 4 agents de sécurité : 6 h 00 -18 h 00 ;
* d’un chef de poste et 3 agents de sécurité : 18 h 00 - 6 h 00 ;
* d’un agent cynophile : du samedi à 6 h 00 au lundi 6 h 00.

1. **Organigramme du service sécurité chez Micaud (en 2022)**

**ANNEXE 1 : BarÈme et salaire minimum dans la prÉvention et la sÉcuritÉ**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| Catégories professionnelles | Coefficients | Salaires bruts  (Base mensuelle 151,67 heures) | Taux horaire brut  (en €) |
| **Agents d’exploitation**  **Niveau 2**  **Échelon 2**  Agent de sécurité qualifié | 120 | 1 678,95 | 11,07 |
| **Niveau 3** |  |  |  |
| **Échelon 1**  Agent de sécurité confirmé  Agent de sécurité magasin prévention vols  Agent de sécurité magasin vidéo | 130 | 1 678,95 | 11,07 |
| **Échelon 2**  Agent de sécurité chef de poste  Agent de sécurité mobile  Agent de sécurité magasin arrière caisse  Agent de sécurité filtrage  Agent de sécurité cynophile  Agent de sécurité incendie (SSIAP 1)  Agent de prévention et de protection   incendie industriel | 140 | 1 678,95 | 11,07 |
| **Agent de maîtrise**  **Niveau 2**  **Échelon 1**  Chef d'équipe incendie (SSIAP 2) | 150 | 1 825,66 | 12,04 |
| **Niveau 3**  **Échelon 1**  Chef de service incendie (SSIAP 3) | 235 | 2 682,47 | 17,69 |

Sur la base du SMIC horaire au 01/08/2022 : 11, 07 €

**Pour information :**

* Taux de charges patronales estimé à 25 % (en moyenne).

**ANNEXE 2 : Extraits de Textes rÉglementaires**

# Extrait de la convention collective nationale des entreprises de prévention et de sécurité du 15 février 1985. Étendue par arrêté du 25 juillet 1985 (JO du 30 juillet 1985).

[…]

7.01. Travail les dimanches et jours fériés

En raison du caractère spécifique de la sécurité et de la continuité de ses obligations, les parties reconnaissent la nécessité d'assurer un service de jour comme de nuit, quels que soient les jours de la semaine.

En conséquence, le fait pour un salarié d'être employé indistinctement soit de jour, soit de nuit, soit alternativement de nuit ou de jour constitue une modalité normale de l'exercice de sa fonction.

En cas de passage d'un service de nuit à un service de jour ou inversement, une interruption d'activité de 10 heures sera respectée.

Les repos hebdomadaires des salariés à temps plein sont organisés de façon à laisser 2 dimanches de repos par mois en moyenne sur une période de 3 mois, les dimanches étant accolés soit à un samedi, soit à un lundi de repos.

Les salariés qui travaillent les jours fériés légaux sont indemnisés dans les conditions fixées à l'article 9.05 des présentes clauses générales.

[…]

9.05. Rémunération des jours fériés

[…]

En raison de la nature de la profession, des salariés sont amenés à travailler pendant les jours fériés. Ils ont droit, en plus du salaire correspondant au travail effectué le jour férié, à une indemnité égale au montant de ce salaire. Cette indemnité peut être remplacée au choix du salarié par un temps de repos équivalent obligatoirement pris dans le mois suivant.

[…].

# Extrait de l’avenant du 25 septembre 2001 à la Convention collective nationale des entreprises de prévention et de sécurité relatif au travail de nuit.

### Article 1er

1.1. Majorations de salaire

À compter du 1er janvier 2002, sous réserve des dispositions de l'article 4 ci-après, les heures de travail comprises entre 21 heures et 6 heures font l'objet d'une majoration de 10 % du taux horaire minimum conventionnel du salarié concerné.

1.2. Repos compensateur

Les parties conviennent de ne pas fixer de durée minimale hebdomadaire de travail de nuit pour accéder au droit au repos compensateur et en conséquence de l'attribuer dès la première heure de nuit.

Ce repos compensateur est d'une durée égale à 1 % par heure de travail comprise entre 21 heures et 6 heures. […]

Le repos compensateur ne peut être compensé par une indemnité, sauf résiliation du contrat de travail et en cas de reprise du personnel par transfert de contrat, le salarié concerné pouvant dans ce dernier cas prendre un repos équivalent sans solde dans l'entreprise entrante.

[…].

* Extrait de l’accord du 1er avril 2021 sur la durée minimale d’une période de travail.

[…]

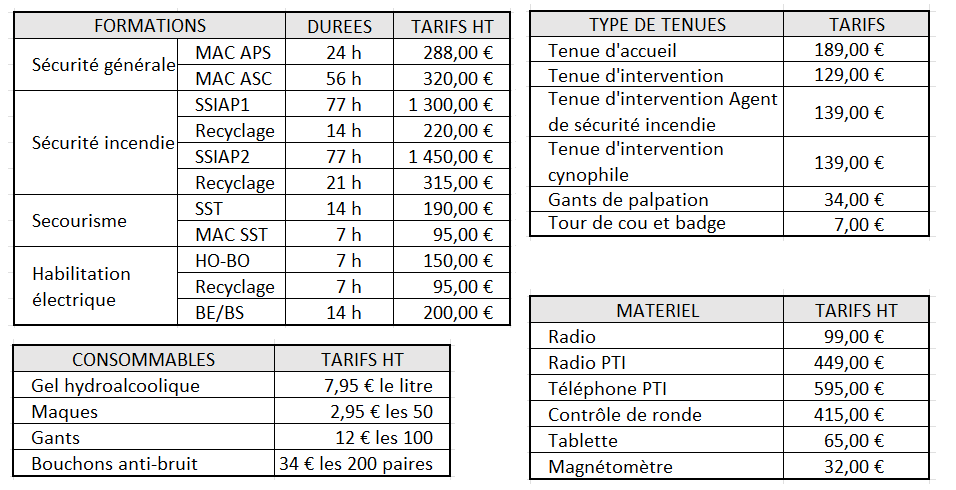
7.13.   Durée minimale d'une période de travail

Une période de travail, telle que définie ci-avant, ne peut être planifiée et rémunérée pour une durée inférieure à 4 heures. Le début de la période de travail doit correspondre au début de la première prise de service effective. Ces heures planifiées et rémunérées sont reconnues comme pleines et entières dans le cadre de la reprise conventionnelle du personnel.

[…].

Source : https://www.legifrance.gouv.fr/

**ANNEXE 3 : CoÛts divers**

****

Masques

Contrôleur de ronde

**Annexe 4 : tarification au client.**

Le coût horaire est majoré d’un coefficient de 1,5 afin d’intégrer de manière forfaitaire les charges de structure, de formation des agents, des tenues, du matériel,

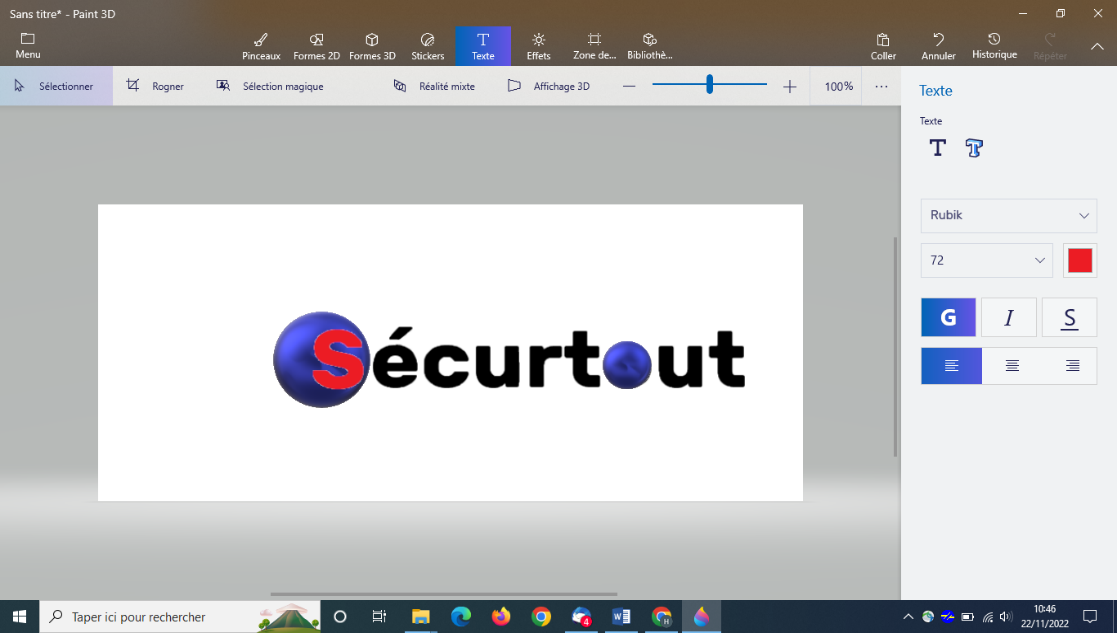
Toutefois, la variation du coefficient appliqué pourra tenir compte des critères suivants :

* la fidélité du client,
* la durée du contrat de prestation,
* la modification d’une prestation,
* …

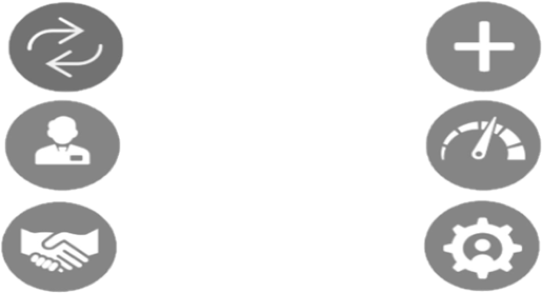
**Annexe 5 : EnquÊte de satisfaction client**

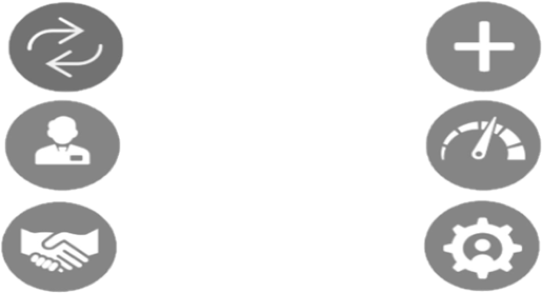






**Enquête de satisfaction**

**2021**



**Gestion des remplacements**

**Gestion des prestations supplémentaires**

**71 %**

**62 %**

**de nos clients sont satisfaits**

**de nos clients sont satisfaits**

**De la réactivité de la prise de décision**

**Professionnalisme des agents**

**82 %**

**80 %**

**de nos clients sont satisfaits**

**de nos clients sont satisfaits**

**Niveau de compétences des agents**

**Gestion de la relation client**

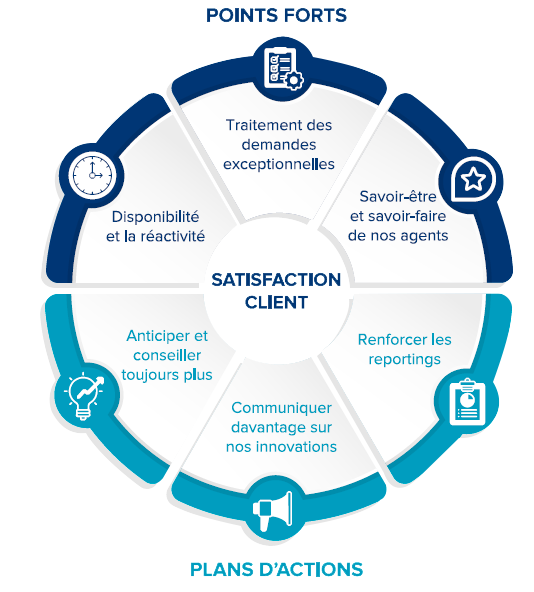
**70 %**

**70 %**

**de nos clients sont satisfaits**

**de nos clients sont satisfaits**

**Sécurtout s’engage dans un processus d’amélioration continue**



**Annexe 6 : Cahier des charges de la prestation de sÉcuritÉ - gardiennage**



**SOMMAIRE**

1. Généralités

[…]

III. Définition des prestations

1. Le contrôle d’accès
2. La ronde de sécurité
3. Les interventions
4. Le secours à victime
5. Les risques technologiques
6. Le PCS
7. La gestion de la main courante
8. Les autres prestations
9. Les prestations de renfort

IV. Suivi des activités

1. La planification

2. Le reporting

3. Le rapport de synthèse annuel et la réunion annuelle

V. Organisation de la surveillance

1. L’effectif

2. La tenue et l’équipement

3. La prise de service

4. La discrétion – la confidentialité

1. **Les généralités**

Le présent cahier des charges est relatif à la prestation de gardiennage comprenant la prévention, la détection, l’intervention, le contrôle, la sécurité incendie, le secours à personne.

Le prestataire contribue de manière importante à la sécurité et à la sûreté y compris en cas de gestion de crise.

La politique générale de MICAUD comprend 3 engagements que le prestataire doit prendre en compte dans sa proposition d’offre et respecter durant ses prestations :

* assurer la sûreté opérationnelle,
* préserver la santé et la sécurité des personnes sur leur lieu de travail,
* préserver l’environnement (action climat, protéger et régénérer la nature et un monde sans déchets)

[…]

1. **La définition des prestations**
2. Le contrôle d’accès

Le prestataire doit assurer les missions suivantes :

* filtrer et contrôler les entrées et sorties des personnes et véhicules,
* contrôler visuellement le contenu des véhicules (systématique pour les véhicules utilitaires),
* délivrer les badges,
* informer les visiteurs ponctuels des règles de sécurité et leur remettre le livret sécurité.

Le prestataire accueille les entreprises en charge de travaux et prestations. Il effectue un accueil sécurité de leurs personnels, s’assure de leurs bonnes connaissances des dispositions de sécurité en vigueur, met à jour la documentation de ces accueils et fait un suivi statistique journalier et mensuel de ces activités, présente le protocole de sécurité pour les véhicules de livraison.

Le prestataire assure pendant la durée des prestations leurs suivis administratifs opérationnels (élaboration des permis de feu...)

Il participe à la préparation et au suivi de ces travaux en tenant à jour un planning de l’ensemble des prestations.

1. La ronde de sécurité

Le prestataire effectue une surveillance quotidienne et permanente pour détecter au plus tôt toute situation évènementielle dans le domaine de la sécurité incendie :

* encombrement des accès, circulation, issues de secours,
* accessibilité aux moyens de sécurité à l'intérieur comme à l'extérieur des bâtiments,
* fermeture des portes concourant à la sectorisation des locaux,
* fonctionnement de l'éclairage de sécurité,
* mise hors tension des appareillages électriques et électroniques mobiles laissés sous tension sans indication (cafetière, four, etc.),
* présence de flamme nue sans surveillance,
* éloignement de toute matière combustible située à proximité de source de chaleur (radiateur électrique, four, etc.),
* surveillance des lieux de travail après un permis de feu,
* détection de fuite de gaz,
* détection de fumée et/ou d'odeur suspecte,
* état des équipements de sécurité.

Les parcours des rondes sont réalisés en suivant l’emplacement des pointeaux.

1. Les interventions

Le prestataire met en place une équipe d’intervention pour répondre à tout événement nécessitant l’assistance rapide de moyens humains et matériels pour maîtriser une situation incidentelle. Ces interventions, de quelque nature que ce soit, sont prioritaires sur les activités quotidiennes

Les interventions sont dirigées par le prestataire jusqu'à l'arrivée d'un responsable sécurité ou du cadre d’astreinte de MICAUD. Toutefois, le prestataire reste responsable du commandement de son équipe et de la technique opérationnelle mise en œuvre au cours de l'intervention.

Sous l'autorité de MICAUD, le prestataire est responsable de l'alerte des secours extérieurs dès que le sinistre dépasse la capacité d'un extincteur portable.

Le prestataire participe également à la prévention du risque d'incendie en assurant une protection ponctuelle pendant les travaux par points chauds.

1. Le secours à victime

Le prestataire assure les interventions de premiers secours à personne dans le respect des textes réglementaires de secourisme.

Le prestataire doit être capable de prendre en charge un blessé. Il ne doit en aucun cas aggraver l'état général de la victime du fait des gestes de secourisme pratiqués.

L’engagement du prestataire cesse lors de la prise en charge de la victime par les sapeurs-pompiers du SDIS.

Sous l'autorité de MICAUD, le prestataire est responsable de l'alerte des secours extérieurs.

1. Les risques technologiques

Face aux différents risques technologiques (pollution, inondation, etc.), potentiellement envisageables sur le site, le prestataire doit être en mesure d'établir un périmètre de sécurité autour de la zone sinistrée et d'assurer la police des accès.

Le prestataire doit, dans les 2 mois suivant le démarrage de la prestation, rédiger les consignes d'interventions spécifiques (inondation, pollution, etc.) pour le site. Ces consignes, destinées au personnel d'intervention, sont mises à jour par le prestataire chaque fois que nécessaire. Ces consignes précisent notamment la technique opérationnelle à employer ainsi que les moyens humains et matériels à engager sur le terrain.

1. Le PCS

Le poste de garde du site dispose d'un poste central de sécurité (PCS) avec :

* le système de sécurité incendie (SSI) : le prestataire en assure l'exploitation 24 h/24 h. En cas de défaillance du SSI, le prestataire organise des rondes régulières pendant l’indisponibilité de l’équipement,
* le système de contrôle d'accès : ce système permet de recenser le personnel présent sur le site. Le PCS exploite et veille ce système 24 h/24 h. En cas de perte du système du contrôle des accès, les gardiens possèdent un pupitre dans le local PCS permettant de gérer les portails de façon manuelle. Le contrôle aux entrées se fera visuellement,
* le système anti-intrusion : le prestataire veille ces systèmes 24 h/24 h. Ceux-ci sont également reliés au système de vidéosurveillance,
* système de vidéosurveillance : le prestataire veille ces systèmes 24 h/24 h. Ceux-ci sont également reliés au système anti-intrusions,
* les moyens d'alerte des secours internes : différents moyens de communication permettent au personnel du site d'alerter le PCS en cas incendie, d'accident, etc. Ces moyens, notamment la téléphonie de secours, sont veillés 24 h/24 h,
* les moyens de transmission nécessaires à l'alerte des secours extérieurs : le PCS dispose d'un téléphone filaire et d'un téléphone portable. Ces moyens sont veillés 24 h/24 h.

Parallèlement à la surveillance des systèmes décrits ci-dessus, le prestataire assure également :

* la traçabilité de toutes les activités du PCS sur la main courante (alerte et action avec suivi),
* la traçabilité des évènements en temps réel et les liaisons avec les moyens de secours extérieurs et MICAUD,
* la gestion des clés et du matériel du poste de garde,
* la tenue à jour des registres de sécurité des établissements recevant du public,
* la tenue à jour des registres utiles à la traçabilité des activités du prestataire.

Le prestataire garantit en permanence le caractère opérationnel du poste, c’est-à-dire la présence permanente tous les jours de la semaine du lundi 06 h 00 au samedi 06 h 00 de l’année dans le PCS d’une personne disposant des habilitations, qualifications et compétences pour en exploiter les systèmes.

Du samedi 06 h 00 au lundi 06 h 00, l’agent en poste assure également une surveillance du PCS sauf durant les rondes de surveillance.

Le prestataire doit dans les 2 mois suivant le démarrage de la prestation rédiger les fiches réflexes par type d’évènement. Ces fiches sont mises à jour par le prestataire et précisent :

* les renseignements à collecter,
* le matériel d’intervention et les actions spécifiques à rappeler à l’équipe d’intervention,
* les personnes à informer et/ou à mobiliser,
* la méthodologie de l’intervention.

1. La gestion de la main courante

L’outil de main courante électronique est utilisé pour garantir la traçabilité des activités du présent cahier des charges. Le prestataire procède aux saisies en temps réel des informations relatives à son activité, de façon à ce que MICAUD puisse avoir accès aux informations à jour en permanence.

Les informations doivent :

* être claires, nettes et précises,
* être techniquement exploitables,
* faire figurer tout ce qui n'est pas normal ou qui nécessite une observation,
* utiliser les fonctionnalités du logiciel.

1. Les autres prestations

Le permis de feu :

Le prestataire assure la gestion des permis de feu.

La mission consiste à :

* reconnaître les lieux pour collecte des éléments techniques,
* définir le périmètre de protection,
* effectuer le suivi administratif,
* effectuer les rondes de surveillance post-activité (+ 1 h, + 2 h).

Vérification du matériel de sécurité :

Le prestataire vérifie périodiquement le bon fonctionnement du matériel.

1. Les prestations de renfort

En fonction d'événements non prévisibles comme par exemple Vigipirate ou le dysfonctionnement total ou partiel du système de surveillance incendie, du système de détection d'intrusion, la destruction partielle de l'intégrité de la clôture ou d'un portail, MICAUD peut être amené à déployer des renforts spécifiques de gardiennage sur le site.

Avec un préavis de 12 heures, le prestataire doit mettre en place, de jour comme de nuit, en jour ouvré ou non ouvré, le renfort d’un agent de sécurité avec les qualifications du présent cahier des charges pour une période maximale de 96 heures à compter du début de la prestation. Au-delà, l'effectif et les qualifications sont définis en concertation avec le prestataire.

Le prestataire est tenu de mettre en place pendant toute la durée du contrat une organisation permettant d'honorer ce renfort et de garantir les délais imposés.

1. **Le suivi des activités**

Le prestataire doit au titre du présent cahier des charges mettre en place les moyens nécessaires à la coordination et au pilotage de l’ensemble des prestations confiées.

1. La planification

MICAUD demande au prestataire un planning théorique de ses activités sur la base des informations transmises et finalisée lors de la réunion mensuelle.

Lors de la réunion de planification de la semaine N, le planning de la semaine N+1 est arrêté et validé.

Ce planning doit être établi en étroite collaboration avec MICAUD afin de prendre en compte les contraintes opérationnelles d’exploitation et de sécurité du site.

1. Le reporting

Le prestataire établit un rapport mensuel d’activité, dans lequel sont consignés au minimum :

- le bilan des opérations effectuées le mois écoulé, au regard de celles planifiées : ce bilan fait apparaître clairement la conformité des prestations par rapport aux demandes et les difficultés et dispositions prises pour y pallier :

* + le bilan des vérifications effectuées le mois écoulé, au regard de celles planifiées : ce bilan met en exergue les contrôles ayant donné lieu à des réserves. Ces réserves sont accompagnées des mesures prises par le prestataire pour y répondre,
  + le suivi de la mise à jour documentaire,
  + les faits marquants de la période écoulée,
  + les situations anormales (écarts et non-conformités) détectées,
  + les indicateurs de sécurité (presqu’accident, accident, réunions, visites, ….),
  + la qualification et le degré d’autonomie du personnel du prestataire.

- le rapport mensuel d’activité est remis avant le quinze du mois suivant, a minima trois jours ouvrés avant la réunion de suivi mensuel de la prestation.

- le rapport mensuel d’activité est remis avant le quinze du mois suivant, a minima trois jours ouvrés avant la réunion de suivi mensuel de la prestation.

- la réunion de suivi de la prestation.

Le comité de suivi se réunit tous les mois à l’initiative du prestataire. Il peut être réuni, en cas de circonstances exceptionnelles, à l'initiative de MICAUD ou du prestataire.

Cette rencontre a pour objet de :

* commenter les rapports mensuels d’activité,
* contrôler le fonctionnement global des prestations,
* examiner la qualité de la prestation,
* examiner la mise en œuvre effective des actions correctives depuis la précédente réunion,
* planifier et mettre en œuvre les actions correctives et les changements décidés,
* examiner les problèmes rencontrés par le prestataire,
* veiller au respect, par tous les acteurs, de l'ensemble des dispositions définies au contrat,
* examiner les éventuelles pénalités à notifier pour la période écoulée,
* examiner les éventuels bonus à notifier pour la période écoulée.

1. Le rapport de synthèse annuel et la réunion annuelle

Le prestataire établit un rapport de synthèse annuel dans lequel sont consignés au minimum :

* l’analyse globale de l’année écoulée,
* un condensé des rapports mensuels d’activité de l’année écoulée,
* la nature de tout ce qui n’est pas conforme à la réglementation ou au contrat,
* les propositions d’amélioration identifiées dans le cadre de la démarche de plan de progrès,
* …

Cette rencontre a pour objet de :

* commenter les rapports mensuels d’activité,
* contrôler le fonctionnement global des prestations,
* examiner la qualité de la prestation par l’analyse des indicateurs de suivi,
* examiner la mise en œuvre effective des actions correctives depuis la précédente réunion,
* planifier et mettre en œuvre les actions correctives et les changements décidés,
* examiner les problèmes rencontrés par le prestataire,
* examiner le plan de progrès,
* veiller au respect, par tous les acteurs, de l'ensemble des dispositions définies au contrat,
* statuer sur les éventuelles pénalités notifiées pour la période écoulée,
* statuer sur les éventuels bonus à notifier pour la période écoulée,
* statuer sur la valeur des indicateurs pour l’année à venir.

1. **L’organisation de la surveillance**
2. L’effectif

L’équipe de sécurité doit être présente sur le site 7 jours sur 7 et 24 h sur 24.

Celle-ci est composée de :

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Du lundi 6 h 00  au vendredi 18 h 00 | Du lundi 18 h 00  au samedi 06 h 00 | Du samedi 6 h 00  au lundi 6 h 00 |
| **4 agents de sécurité**   * dont 2 affectés à la sécurité incendie. | **3 agents de sécurité**  dont 1 affecté à la sécurité incendie. | **1 agent cynophile** |

1. La tenue et l’équipement

Les agents de surveillance doivent être vêtus d’une tenue identique les distinguant de notre personnel, adaptée à leur fonction et ayant été soumise à notre approbation.

1. La prise de service

La prise de service doit s’effectuer au moins 5 minutes avant l’heure prévue et en tenue de façon à permettre :

* + - le passage des consignes,
    - à l’agent terminant son travail, d’être libéré à l’heure de fin d’équipe.

En aucun cas, l’agent de surveillance ne doit quitter son poste sans avoir été remplacé.

1. La discrétion – la confidentialité

Des informations confidentielles peuvent être communiquées, découvertes ou portées à la connaissance des agents :

* soit en vue d'une surveillance ou action particulière,
* soit dans le cadre d'une enquête sur un fait ou une personne.

En pareil cas, la confidentialité doit et ne peut être partagée qu'avec la hiérarchie dont dépend les agents ou les personnes qui leur ont été désignées selon la situation par cette hiérarchie.

**Annexe 7 : Extrait du MÉmoire technique de la prestation de sÉcuritÉ - gardiennage**



**SOMMAIRE**

**ENCADREMENT DE LA PRESTATION**

[…]

1.2) Vos interlocuteurs

1.2.1 Missions du responsable d’exploitation

1.2.2 Missions du chef de site

1.3) Évaluation de la prestation

1.3.1 Contrôle de la performance du personnel

1.3.2 Audits internes

1.3.3 Audits externes

**GESTION DES RESSOURCES HUMAINES**

2.1) Organisation de la prestation

2.1.1 Moyens humains

2.1.2 Missions générales et répartition par fonction

[…]

2.2) Profil et compétences

2.2.1 Profil, compétences et qualités requis

[…]

2.4) Développement continu des compétences

2.4.1 Identification des besoins en formation

2.4.2 Formations réglementaires

2.4.3 Suivi des formations

2.5) Organisation des exercices

2.5.1 Organisation des entraînements

2.5.2 Exercices

QUALITÉ, SÉCURITÉ, ENVIRONNEMENT

3.1) Certifications

3.1.1 Certification ISO 9001 (qualité)

3.1.2 Certification ISO 45001 (manuel d’amélioration sécurité des entreprises (MASE))

3.2) Satisfaction client

3.2.1 Indicateurs

3.2.2 Enquête satisfaction

**ENCADREMENT DE LA PRESTATION**

[…]

**1.2 Vos interlocuteurs**

Alix PELLETIER est responsable d’exploitation pour le secteur Aube/Haute-Marne, il est le supérieur hiérarchique direct du chef de site.

1.2.1 Missions du responsable d’exploitation :

Interlocuteur privilégié du client pour le contrat, le responsable d’exploitation peut être joint en permanence par le chef de site ou le client en cas d’urgence. Il manage directement le chef de site et rend compte au directeur d’agence.

En outre, il :

• pilote les réunions : réunions de suivi avec le client/réunions de travail avec l’encadrement de site,

• valide les commandes de matériels,

• assure le suivi du contrat.

Il participe aux réunions de suivi périodiques.

* animation de l’exploitation
* mise en place de la prestation conformément au cahier des charges,
* rédaction des consignes, du plan de prévention,
* mise en place et/ou vérification des consignes ponctuelles,
* management des agents y compris chefs de site (contrôle des connaissances, professionnalisme des agents, tenues, application des consignes).
* missions Qualité Santé Sécurité Environnement
* suivi qualité conformément aux normes ISO 9001, ISO 45001 (MASE) : remontée des écarts, idées et besoins,
* suivi de la satisfaction client (plan d’action en cas de dysfonctionnement avec retour d’information) et proposition de nouvelles consignes.

1.2.2 Missions du chef de site :

Le chef de site est le responsable des prestations réalisées sur le site. Il manage directement l’équipe et rend compte au responsable d’exploitation.

Il anime les réunions de suivi périodiques, élabore les comptes-rendus et éléments de reporting.

En outre, il assure :

• le management des prestations et des effectifs :

* application du cahier des charges et suivi de la bonne exécution des missions,
* établissement et mise en place des consignes permanentes et suivi de la gestion des consignes ponctuelles,
* pilotage et animation de l’équipe,
* participation au recrutement et intégration du personnel nouveau (vérification profil, compétence, formation...),
* contrôles continus et inopinés sur site,
* évaluations des équipes,
* gestion des EPI, contrôle de leur bon fonctionnement et validité,
* renouvellement et approvisionnement en tenues et matériels.

• les missions de planification :

* élaboration et mise à jour du planning,
* gestion de l’absentéisme,
* suivi de la planification des formations.

• les missions Qualité Santé Sécurité Environnement :

* + - responsable de l’application du plan de prévention,
    - suivi qualité conformément aux normes ISO 9001 et ISO 45001 : remontée des écarts, idées et besoins,
    - analyse des accidents du travail, proposition de mesures préventives et correctives,
    - suivi de la satisfaction client (plan d’action en cas de dysfonctionnement avec retour d’information) et proposition de nouvelles consignes.

**1.3 Évaluation de la prestation**

Les contrôles permettent de vérifier, dans la durée, que la prestation correspond aux besoins réels et aux attentes du client.

1.3.1 Contrôle de la performance du personnel :

L’évaluation du personnel porte sur :

* les dispositions réglementaires (port de la carte professionnelle, formations et habilitations réglementaires),
* les dispositions contractuelles (formation au poste, niveau de connaissances, missions réalisées),
* les dispositions opérationnelles (connaissances et applications des consignes, tenue et comportement, professionnalisme, implication, réussite lors des exercices).

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Fréquence** | **Type** | **Traçabilité** | **Acteur** |
| Mensuelle | Suivi des missions,  Applications des consignes,  Exercices à thèmes | Compte-rendu et fiche d’observation | Chef de poste et chef de site |
| Semestrielle | Individuel | Fiche de contrôle et reporting client | Chef de site |

* + 1. Audits internes :

Des audits seront réalisés pour vérifier l’application de la loi en vigueur, le respect du cahier des charges et la satisfaction client.

* + 1. Audits externes :

Des audits seront réalisés par MICAUD ou son représentant mandaté afin de s’assurer du respect continu du cahier des charges. Sécurtout s’engage à tenir à disposition, à tout moment, l’ensemble des documents demandés. En cas de non-conformité constatée, des mesures correctives seront apportées dans un délai prévu avec le client.

**GESTION DES RESSOURCES HUMAINES**

**2.1 Organisation de la prestation**

2.1.1 Moyens humains :

Le dispositif proposé dans cette offre est le plus pertinent pour atteindre vos objectifs en termes de sûreté et de sécurité :

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Fonctions** | **Horaires de fonctionnement** | **Lieu d’affectation** |
| 1 chef de site | 35h/semaine | Site |
| 1 chef de poste | 24 h/24 7j/7 | PC |
| 1 agent de sécurité | 6 h à 18 h  du lundi au vendredi | Entrée du site |
| 1 agent de sécurité | 6 h à 18 h  du lundi au vendredi | Site |
| 2 agents de sécurité incendie | 6 h à 18 h  du lundi au vendredi | Site |
| 1 agent de sécurité | 18 h à 6 h  Du lundi au samedi | Site |
| 1 agent de sécurité incendie | 18 h à 6 h  Du lundi au samedi | Site |
| 1 agent cynophile | Du samedi 6 h au lundi 6 h | Site |

2.1.2 Missions générales et répartition par fonction :

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Fonction**  **Missions** | **Chef de site** | **Chef de poste** | **ADS[[3]](#footnote-3)** | **ADS**  **incendie** | **Agent cynophile** |
| **Management global et interface client** |  |  |  |  |  |
| **Conseil et assistance** |  |  |  |  |  |
| **Management opérationnel** |  |  |  |  |  |
| **Surveillance générale** |  |  |  |  |  |
| **Contrôle d’accès** |  |  |  |  |  |
| **Rondes et patrouilles** |  |  |  |  |  |
| **Gestion des alarmes et alertes** |  |  |  |  |  |
| **Gestion des moyens d’accès** |  |  |  |  |  |
| **Levée de doute de tout type** |  |  |  |  |  |
| **Intervention de tout type** |  |  |  |  |  |
| **Permis de feu** |  |  |  |  |  |
| **Gestion de la formation** |  |  |  |  |  |
| **Participation aux exercices** |  |  |  |  |  |
| **Évaluation des exercices** |  |  |  |  |  |

[…]

**2.2 Profil et compétences**

Le personnel devra répondre à un profil, des compétences et cursus spécifiques à chaque typologie de poste à occuper.

2.2.1 Profil, compétences et qualités requis :

L’ensemble du personnel sur site devra répondre au profil établi en collaboration avec le client :

**Être**

* Charisme et autorité naturelle (encadrement),
* Maîtrise de la langue française (oral, écrit) – et notions d’anglais (personnel d’accueil sécurité),
* Présentation soignée,
* Ponctualité,
* Intégrité,
* Capacités physiques et psychologiques.

**Savoir-être**

* Comportement irréprochable (politesse, courtoisie, tact, discrétion),
* Sang-froid en toutes circonstances, discipline,
* Faculté d’adaptation aux différents types de public (visiteurs, personnel MICAUD, sous-traitants),
* Bonne gestion du stress,
* Esprit d'équipe.

**Savoir-faire**

* Capacité à bien communiquer et à bien transmettre les informations à l’oral et à l’écrit,
* Réactivité (acquittement alarmes, intervention levée de doute, secours à personne),
* Suivi rigoureux des consignes et des procédures,
* Reporting soigné.

**2.4 Développement continu des compétences**

2.4.1 Identification des besoins en formations :

Le besoin en formation et le programme découlent :

• des obligations réglementaires,

• des missions à réaliser et des tâches à effectuer,

• des exigences du cahier des charges,

• des risques liés aux activités client,

• des risques liés aux missions effectuées par notre personnel,

• de l’adaptation à l’évolution des besoins du site et/ou de la règlementation,

• de la typologie du profil des candidats recrutés,

• de l’évaluation et des contrôles des connaissances.

En termes de formation, nous nous engageons sur :

• une identification pertinente des besoins,

• le respect de leur validité,

• le contrôle de leur efficacité,

o par contrôle de connaissances périodiques,

o par exercices périodiques évalués,

• leur suivi et la traçabilité,

• la restitution des indicateurs dans le reporting délivré au client.

2.4.2 Formations réglementaires :

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Formations maintien et actualisation des compétences | MAC[[4]](#footnote-4)  Agent de surveillance humaine et gardiennage | MAC  Agent cynophile | SST | SSIAP 1 | SSIAP 2 | SSIAP 3 | H0-B0[[5]](#footnote-5) | BE/BS[[6]](#footnote-6) |
| Fréquence du recyclage | 5 ans  24 mois avant la fin de validité | 5 ans  24 mois avant la fin de validité | 2 ans | 3 ans | 3 ans | 3 ans | Préconisé  3 ans | Préconisé  3 ans |
| Durée | 24 h | 56 h | 7 h | 14 h | 14 h | 21 h | 7 h | 14 h |
| Chef de site | X |  | X |  |  | X |  |  |
| Chef de poste | X |  | X |  | X |  | X | x |
| Agent de sécurité | X |  | X |  |  |  | X |  |
| Agent de sécurité incendie | X |  |  | X |  |  | X | x |
| Agent cynophile |  | X | X |  |  |  |  |  |

2.4.3 Suivi des formations :

Le plan de formation est élaboré à partir du tableau de suivi des formations. Ce tableau est transmis au client lors des réunions de suivi.

FORMATIONS ET RECYCLAGE

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| NOM | PRÉNOM | FONCTION | Carte pro | SST | SSIAP | Habilitation électrique | Recyclage carte pro | Recyclage SST | Recyclage SSIAP | Recyclage habilitation |
| XXXXXXXXXX | XXXXXXXXX | Chef de site | AS | X | SSIAP3 | H0B0 | 2026 | 2024 | 2023 | 2025 |
| XXXXXXXXXX | XXXXXXXXX | Chef de poste | AS | X | SSIAP2 | H0BE | 2025 | 2023 | 2024 | 2023 |
| XXXXXXXXXX | XXXXXXXXX | Agent de sécurité | AS | X | SSIAP1 | H0B0 | 2024 | 2024 | 2025 | 2025 |
| XXXXXXXXXX | XXXXXXXXX | Agent cynophile | AC | X |  |  | 2023 | 2024 |  |  |

**2.5 Organisation des exercices**

Afin de maintenir le niveau de compétences, d’opérationnalité et d’efficacité de notre personnel, nous prévoyons des entraînements pratiques intégrant des mises en situation.

2.5.1 Organisation des entraînements :

Élaborés par le chef de site, les entraînements font l’objet :

• d’un planning prévisionnel annuel,

• d’un planning mensuel,

• d’une traçabilité (tableau de suivi des entraînements),

• d’un reporting auprès de MICAUD.

2.5.2 Exercices :

Les exercices sont des mises en situation grandeur nature visant à mesurer et tester la mise en œuvre de l’organisation, le déroulé et l’efficacité d’une intervention.

Il existe quatre types d’exercices :

• incendie,

• secourisme,

• risques technologiques,

• protection physique (sûreté).

Le chef de site élabore et soumet à MICAUD :

• les différents thèmes d’exercice (objectifs et scénarios),

• la périodicité :

* incendie : 1 exercice mensuel,
* secourisme : 1 exercice mensuel,
* risque technologique : 1 exercice trimestriel,
* protection physique : 1 exercice trimestriel.

Le chef de site assure la fonction d’observateur de l’exercice. Il élabore le compte-rendu d’observations de l’exercice avec la collaboration des observateurs le cas échéant.

Ce compte-rendu mettra en évidence le ou les retours d’expérience à retenir d’où émaneront :

• la modification ou la création d’une consigne,

• la nécessité de créer une instruction.

En plus du planning organisé par le chef de site, des exercices peuvent être organisés lors des phases d’audits.

**QUALITÉ, SÉCURITÉ ET ENVIRONNEMENT**

**3.1 Certifications**

Sécurtout est certifiée ISO 9001 et ISO 45001 MASE.

3.1.1 Certification ISO 9001 :

La certification ISO 9001 apporte des garanties en termes de qualité organisationnelle. Elle consiste à apporter la preuve qu'un système d'amélioration continue a été mis en place au sein de l'entreprise.

La certification ISO 9001 assure :

* la prise en compte des besoins et exigences du client,
* la mise en place de l’amélioration continue (satisfaction client, traitement des non conformités),
* l’identification et le respect des exigences légales,
* la réalisation d’audits internes.

3.1.2 Certification 45001 MASE :

MASE, référentiel de système de management de la santé sécurité et environnement (SMSSE), apporte des garanties en termes de gestion des risques professionnels au sein des structures intervenant chez des entreprises utilisatrices. La certification MASE assure à l’entreprise utilisatrice qu’un système d’amélioration continue a été mis en place.

La certification garantit au client :

* la préparation et l’organisation du travail permettant de maîtriser les risques santé sécurité environnement,
* le respect de la règlementation,
* les contrôles permettant d’évaluer l’efficacité du SMSSE,
* l’instauration des indicateurs pour évaluer les incidents/accidents au travail,
* l’amélioration continue du SMSSE.

**3.2 Satisfaction client**

3.2.1 Indicateurs :

La mise en place d’indicateurs de performance permet de mesurer la satisfaction client par rapport au respect du cahier des charges. Les indicateurs pertinents permettent d’établir les statistiques pouvant déterminer la performance globale et la valeur ajoutée du service.

Trois indicateurs mis en place :

* exigences réglementaires et contractuelles :
* suivi des formations et habilitations,
* suivi des accidents de travail/maladies professionnelles.
* mesure de l’activité :
* suivi des rondes,
* suivi de la gestion des entrées/sorties,
* suivi des vérifications de sécurité,
* mesure de la gestion des incidents,
* suivi des levées de doute.
* suivi de la prestation :
* suivi des réunions,
* suivi des exercices.

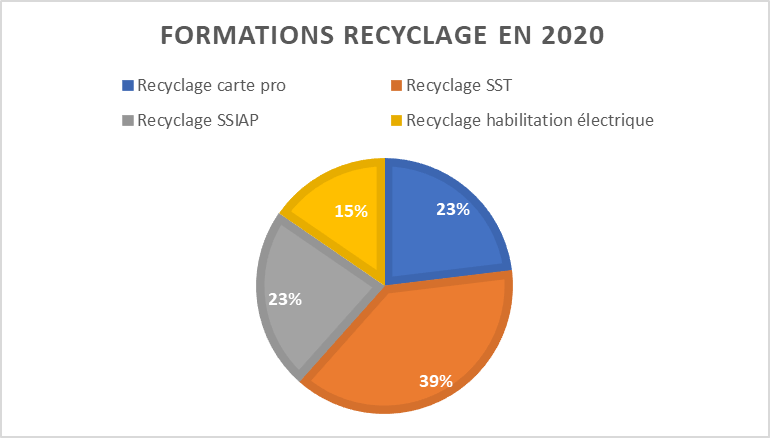
3.2.2 Enquête satisfaction :

Sécurtout propose à ses clients de répondre tous les 2 ans à une enquête de satisfaction afin d’améliorer sa qualité de service. Les résultats de l’enquête sont diffusés au client.

**Annexe 8 : chiffres-clÉs - suivi de la prestation MICAUD - annÉe 2021**

**Indicateurs relatifs au suivi des agents affectés chez Micaud**

**Formation recyclage**



**EN 2021**

1. **Le cas est inspiré d’un contexte et de faits réels.** [↑](#footnote-ref-1)
2. SSI : Système de sécurité incendie [↑](#footnote-ref-2)
3. ADS : Agent de sécurité [↑](#footnote-ref-3)
4. MAC : Maintien et actualisation des compétences [↑](#footnote-ref-4)
5. H0-B0 : habilitation électrique (Haute tension niveau 0 et Basse tension niveau 0) [↑](#footnote-ref-5)
6. BE-BS : habilitation électrique (Basse tension – chargé d’interventions spécifiques et élémentaires) [↑](#footnote-ref-6)