



PALAIS

MARCHE N°4-2016

**PRESTATIONS DE SERVICES DE SECURITE, DE SURETE ET DE GARDIENNAGE DES EXPOSITIONS DU
PALAIS DE TOKYO**

CAHIER DES CLAUSES TECHNIQUES PARTICULIERES

DE

13 avenue du Président Wilson F-75116 Paris
Tél. +33 (0)1 47 23 54 01 – Fax +33 (0)1 47 20 15 31
www.palaisdetokyo.com

Société par actions simplifiée au capital de 10 000 € – 533 994 059 RCS Paris

TOKYO

ARTICLE 1 - PRESENTATION DU PALAIS DE TOKYO

Le Palais de Tokyo est un centre d'art voué depuis son ouverture à rapprocher les publics du meilleur de la création contemporaine française et internationale. Ainsi, dans le cadre de sa mission, le Palais de Tokyo présente de nombreuses expositions et accueille régulièrement des évènements artistiques.

Après des travaux de réhabilitation et de remise aux normes de grande envergure, il a rouvert ses portes le 12 avril 2012, passant de 8000 m² à 22 000 m².

Les espaces d'exposition (10 000 m²) sont répartis sur 3 niveaux. 5000m² sont des espaces publics, 3000 m² des concessions diverses (restaurants, librairie et autres) et 4000 m² sont destinés à l'administration, technique, logistique.

Le candidat est averti que les prestations à exécuter entrent dans le champ d'application du décret numéro 092-158 du 20 février 1992 fixant les prescriptions particulières d'hygiène et de sécurité applicables aux travaux effectués dans un établissement par une entreprise extérieure et que de ce fait il est tenu au respect des dispositions y figurant et notamment, à l'établissement d'un plan de prévention.

A la date de rédaction du présent marché, le Palais de Tokyo reçoit du public les lundis, mercredis, jeudis, vendredis, samedis et dimanches, de 12 h à minuit lors des périodes d'exposition, et de 12h à 21h lorsqu'il n'y a pas d'exposition programmée (périodes dénommées « intersaisons »). L'horaire de fermeture peut toutefois être porté à 2h du matin en fonction de l'activité des deux restaurants du Palais de Tokyo. Le Palais de Tokyo est fermé au public tous les mardis ainsi que le 1^{er} janvier, le 1^{er} mai et le 25 décembre. Ces jours et horaires d'ouverture sont donnés à titre indicatif et sont susceptibles d'évoluer.

Le Palais de Tokyo et ses clients et partenaires ont la possibilité d'organiser des évènements privés tous les jours de la semaine. Des prestations ponctuelles pourront être déclenchées selon le besoin. Les visiteurs peuvent se présenter individuellement ou en groupe.

ARTICLE 2 - OBJET DU MARCHE

Le présent marché a pour objet l'exécution des prestations de services de sécurité incendie, de sûreté et de gardiennage des expositions au profit du centre d'art contemporain du Palais de Tokyo, à Paris.

Les prestations, objet du présent marché, comportent deux lots :

LOT 1 : Renfort de sécurité incendie et prestations de sûreté sur l'ensemble du bâtiment du Palais de Tokyo

LOT 2 : Gardiennage des expositions



Ces deux lots font l'objet d'une offre de prix annuelle forfaitaire et également d'une offre de prix unitaires.

ARTICLE 3 - CONTENU ET VOLUME DES PRESTATIONS

3.1 LOT 1 : RENFORT DE SECURITÉ INCENDIE ET PRESTATIONS DE SURETÉ SUR L'ENSEMBLE DU BATIMENT

3.1.1 Présentation de la prestation

La prestation de sécurité incendie et de sureté sur l'ensemble du bâtiment (Lot 1) se compose notamment des missions suivantes (détaillées et complétées en Annexe 1 du présent CCTP) :

- **Mission d'Agent de sécurité incendie**

A travers la Mission d'Agent de sécurité incendie, l'agent de sécurité incendie doit, dans le cadre de la prévention des incendies, effectuer des rondes techniques et de sécurité sur l'ensemble du bâtiment, effectuer l'entretien élémentaire des moyens concourant à la sécurité incendie, participer à l'évacuation du public, porter assistance aux personnes et prodiguer les premiers secours, alerter et accueillir les secours, effectuer des interventions précoces face aux incendies, contribuer et participer à l'évacuation du public en cas d'incendie ou d'alerte attentat, porter assistance aux personnes à mobilité réduite, et connaître l'exploitation d'un PC de sécurité incendie.

- **Mission d'agent de surveillance**

A travers la Mission d'agent de surveillance, l'agent de surveillance assure des missions de prévention, de surveillance et de protection des biens et des personnes, en respectant la législation et la réglementation en vigueur.

L'accueil du public, le contrôle d'accès au bâtiment, la détection des anomalies et des intrusions, la prévention des dommages et l'intervention en cas de trouble sont les parties principales de ses attributions.

Dans le cadre du présent marché, l'agent de surveillance sera principalement en poste aux entrées du bâtiment, dans le cadre du plan VIGIPIRATE, ainsi que dans les lieux dans lesquels se déroulent des événements ponctuels (tels que des privatisations d'espaces, séminaires, vernissages, réceptions, soirées événementielles, montages et démontages d'expositions, etc.). L'agent de surveillance devra suivre et appliquer les procédures indiquées par le Palais de Tokyo dans le cadre des consignes du plan VIGIPIRATE et Alerte attentat. Il pourra également contribuer et participer à l'évacuation du public en cas d'incendie ou d'alerte attentat

- **Mission de chef de poste superviseur**

A travers la Mission de chef de poste superviseur, le chef de poste superviseur représente le titulaire du marché durant l'exécution des prestations. A ce titre il doit exercer un contrôle hiérarchique sur le



personnel employé par le Titulaire et décrit au Lot 1. Il constitue le lien entre ce dernier et le Palais de Tokyo.

Le chef de poste superviseur peut être amené à effectuer l'ensemble des missions d'agent de sécurité incendie et d'agent de surveillance afin d'en assurer leur remplacement ponctuel.

Par ailleurs, il intervient en cas de forte affluence du public afin de compléter le service en faction. A ce titre, il est garant de la bonne organisation des files d'attentes extérieures dans le respect des protocoles mis en place (signalétique, mise en place des files...) et assure un lien régulier avec le superviseur du prestataire billetterie/Accueil.

Le chef de poste superviseur est également un relais et soutien auprès des agents et des gardiens postés, à ce titre il peut intervenir en complément et/ou renfort selon les cas et situations rencontrées.

En cas de problème ou d'incident, le chef de poste superviseur rend compte immédiatement au représentant désigné du service concerné du Palais de Tokyo.

Le chef de poste superviseur devra suivre et appliquer les procédures indiquées par le Palais de Tokyo dans le cadre des consignes du plan VIGIPIRATE et Alerte attentat.

3.1.2 Régime des prestations : forfaitaire et sur bons de commande

Le Lot 1 « Renfort de sécurité incendie et prestation de sureté sur l'ensemble du bâtiment » se compose d'une partie forfaitaire (dont le volume est précisé à l'article 3.1.3 du présent CCTP) ainsi que de prestations sur bons de commande (détaillées à l'article 3.1.4 du présent CCTP).

Il est entendu que la partie forfaitaire constitue un minimum de prestations devant être effectué par le Titulaire du Lot 1.

Les prestations sur bons de commande concernent notamment des renforts de sécurité incendie et de sureté sur l'ensemble du bâtiment aux heures d'ouverture du public ainsi que des prestations d'agent de sécurité incendie et d'agent de surveillance lors d'évènements ponctuels (tels que des privatisations d'espaces, séminaires, vernissages, réceptions, soirées évènementielles, montages et démontages d'expositions etc.).

3.1.3 Volume de la prestation forfaitaire

Le Palais de Tokyo est ouvert au public environ 310 jours par an, tous les jours sauf le mardi. Il est fermé les 1er janvier, 1er mai et 25 décembre. A ces trois dates, aucune prestation comprise dans le forfait n'est effectuée.

Le Palais de Tokyo, pour ses nécessités de fonctionnement, alternera deux modes d'organisation distincts pour lesquelles la prestation du Lot 1 s'exécutera.

Ainsi, le rythme de l'activité du Palais de Tokyo alterne :



- Deux ou trois **périodes dénommées « intersaisons »** par an, d'une durée totale estimée à 15 semaines par an, pour lesquelles il n'y a pas d'exposition programmée au Palais de Tokyo et où l'affluence du public est en conséquence moins importante ;
- Deux ou trois **périodes dénommées « saisons d'expositions »** correspondant au reste de l'année, soit 37 semaines par an.

L'offre de prix forfaitaire concernant le Lot 1 du marché doit être établie selon ces deux modes d'organisation, détaillés ci-après :

- **Lors des saisons d'expositions correspondant à 37 semaines par an ;**
- **Lors des intersaisons, correspondant à 15 semaines par an.**

La prestation de « Renfort de sécurité incendie et prestations de sureté sur l'ensemble du bâtiment », objet du forfait, est effectuée selon les horaires et les nombres d'agents suivants :

Type d'agents	Lieu d'intervention ¹	Jours	Horaires	Nombre de postes
PRESTATIONS EFFECTUEES EN SAISONS D'EXPOSITIONS (37 semaines par an)				
Agents de sécurité incendie	Ensemble du bâtiment	Tous les jours sauf les mardis	De 12h00 à minuit	2
		Les mardis	De 08h00 à minuit	1
Agent de surveillance	Entrée principale du bâtiment	Tous les jours sauf les mardis	De 12h00 à minuit	2
	Entrée administrative	Les lundis, mercredis, jeudis et vendredis	De 08h00 à 12h00	1
		Les mardis	De 08h00 à 20h00	1
	Quai de livraison	Du lundi au vendredi	De 08h00 à 19h00	1
Chef de poste - superviseur	Ensemble du bâtiment	Tous les jours sauf les mardis	De 12h00 à minuit	1

¹ Il est entendu que les lieux d'interventions des agents sont donnés à titre indicatif et peuvent varier selon les besoins du Palais de Tokyo.



PRESTATIONS EFFECTUEES EN INTERSAISONS (15 semaines par an)				
Agents de sécurité incendie	Ensemble du bâtiment	Tous les jours sauf les mardis	De 12h00 à 21h00	2
		Les mardis	De 08h00 à 21h00	1
Agent de surveillance	Entrée principale du bâtiment	Tous les jours sauf les mardis	De 12h00 à 21h00	2
	Entrée administrative	Les Lundis, mercredis, jeudis et vendredis	De 08h00 à 12h00	1
		Les mardis	De 08h00 à 18h00	1
	Quai de livraison	Du lundi au vendredi	De 08h00 à 19h00	1
Chef de poste - superviseur	Ensemble du bâtiment	Tous les jours sauf les mardis	De 12h00 à 21h00	1

Les jours, horaires et nombres d'agents minimum indiqués ci-dessus permettent d'établir le volume annuel de la prestation forfaitaire de renfort de sécurité incendie et prestations de sureté sur l'ensemble du bâtiment. Ainsi, l'offre de prix forfaitaire du candidat doit se baser sur ce volume annuel.

Il est toutefois entendu que ce volume annuel forfaitaire constitue un minimum et ne fait pas obstacle aux prestations complémentaires décrites aux articles 3.1.2 et 3.1.4 du présent CCTP, qui feront l'objet de bons de commande préalables.

3.1.4 Prestations supplémentaires sur bons de commande

En cas de variation de la durée des saisons d'expositions et d'intersaisons, afin de renforcer son dispositif ou lors d'évènements ponctuels tels que des privatisations d'espaces, séminaires, vernissages, réceptions, soirées évènementielles, montages et démontages d'expositions, besoins spécifiques, etc., le Palais de Tokyo pourra demander des prestations supplémentaires, pour assurer la surveillance, la sécurité incendie ou encore le contrôle des accès de ses manifestations.

Ces prestations supplémentaires, demandées par le Palais de Tokyo au Titulaire du Lot 1, pourront concerner notamment des missions d'agent de sécurité incendie, d'agent de surveillance et de chef de poste superviseur, telles que décrites à l'article 3.1.1 et à l'Annexe 1 du présent CCTP. Ces prestations



feront l'objet de bons de commande indiquant le prix de ces prestations correspondants aux prix unitaires figurant dans le bordereau des prix unitaires.

Le Palais de Tokyo passera commande auprès du Titulaire au fur et à mesure de ses besoins, dans les conditions définies aux articles 7.2 du CCAP et 2 du cadre d'offre financière du titulaire.

Ces prestations supplémentaires sur bons de commande peuvent s'effectuer tous les jours (samedi, dimanche et jour férié compris) et à toute heure.

3.2 LOT 2 : GARDIENNAGE DES EXPOSITIONS

3.2.1 Présentation de la prestation

La prestation de gardiennage des expositions (Lot 2) se compose notamment des missions suivantes (détaillées et complétées en Annexe 1 du présent CCTP) :

- **Mission de gardien d'exposition**

En fonction des périodes d'activité du Palais de Tokyo, le gardien d'exposition assure des missions de prévention, de sûreté, de contrôle d'accès et d'information concernant les expositions et œuvres d'art exposées ainsi que l'orientation des visiteurs dans les espaces.

Il peut à ce titre renseigner les visiteurs sur le circuit de visite, les horaires, la localisation des différentes concessions (restaurants et librairie), l'emplacement des ateliers pédagogiques et des toilettes ainsi que toute information concernant l'activité du lieu (expositions et événements culturels). Il s'assure également d'une tenue optimale des espaces et le cas échéants informe les services concernés des dysfonctionnements constatés.

Durant les saisons d'expositions, il s'engage à assurer la surveillance des œuvres d'art exposées afin d'éviter tout dommage (désordre, vol, dégradation...). A cet effet, il doit intervenir avec courtoisie mais au besoin fermement pour interdire aux visiteurs de toucher les œuvres. Le gardien d'exposition peut être amené à effectuer des missions de surveillance vidéo sur l'ensemble des espaces d'exposition et aux horaires d'ouverture au public. Dans le cas d'un constat d'un comportement anormal, de dégradations, de vols d'œuvres, etc., il contacte immédiatement le gardien superviseur et/ou le Responsable sécurité du Palais de Tokyo.

Le gardien d'exposition assure le contrôle des accès aux zones d'exposition après approbation du titre d'entrée (billet, pastille, etc.). Il gère par ailleurs les jauges admissibles du public dans les espaces et les horaires de fermeture aux zones. Il assiste éventuellement les visiteurs PMR.

Le gardien d'exposition a en charge la maintenance de premier niveau concernant les expositions et les œuvres (comprenant notamment l'allumage et l'extinction des expositions et des œuvres) selon le protocole et les consignes préétablis par les équipes du Palais de Tokyo et délivrés par le superviseur des expositions.



Durant les intersaisons, il contrôle et permet l'accès des zones en montage au strict personnel autorisé.

Le gardien d'exposition continue à exercer dans le périmètre des zones publiques dans lequel il sera posté, un état de veille à la sûreté générale dans le cadre d'un comportement anormal, d'une détection d'un objet ou colis suspect, d'une assistance en cas de malaise, etc. Le gardien d'exposition doit suivre et appliquer les procédures décrites par le Palais de Tokyo dans le cadre des consignes du plan VIGIPIRATE Alerte Attentat. Il contribue et participe aux évacuations du publics dans les cas d'un incendie ou d'une alerte attentat.

Il est en contact permanent avec le superviseur des expositions qui peut contacter le responsable de la billetterie du Palais de Tokyo et/ou le représentant désigné du service des expositions du Palais de Tokyo, notamment en cas de litige.

- **Mission de superviseur des expositions**

Le superviseur représente le Titulaire du marché durant l'exécution des prestations. A ce titre il doit exercer le management de l'ensemble du personnel employé par le Titulaire décrit au Lot 2. Il constitue le lien entre ce dernier et le Palais de Tokyo.

Le superviseur des expositions assure les missions de référent gardiennage pendant les heures d'ouverture au public. Il est également le référent concernant le protocole de maintenance de premier niveau portant sur l'exposition et les œuvres présentées.

A ce titre, le superviseur des expositions doit former et faire respecter ce protocole par les gardiens d'exposition.

Il doit également veiller à la cohésion des équipes et à leur implication. Il devra notamment veiller à ce que dans les salles :

- la posture corporelle et verbale des agents soit toujours irréprochable
- les postes fixes soient limitées au minimum et les rondes organisées en fonction des recommandations du service de la production
- les transmissions d'informations (en direct ou via talkie) se fassent de manière la plus discrète possible pour ne pas gêner les visiteurs
- les conversations entre les gardiens soient limitées au cadre professionnel
- l'usage des téléphones portables privés soit banni des espaces d'exposition, ainsi que la lecture.

Le superviseur des expositions doit suivre et appliquer les procédures décrites par le Palais de Tokyo dans le cadre des consignes du plan VIGIPIRATE Alerte Attentat. Il contribue et participe aux évacuations du publics dans les cas d'un incendie ou d'une alerte attentat.

Le superviseur des expositions pourra assurer l'ensemble des missions référencées pour les postes de gardiennage correspondant au Lot 2 afin d'en assurer leur remplacement ponctuel.

Par ailleurs, il interviendra en cas de forte affluence du public afin de compléter le service en faction.



Le chef de poste superviseur sera également un relais et soutien auprès des agents postés, il pourra intervenir en complément et/ou renfort selon les cas et situations rencontrées.

En cas de problème ou d'incident, le superviseur des expositions rend compte immédiatement au représentant désigné du service de la production du Palais de Tokyo. Les problèmes seront également consignés sur la main courante.

Des fiches « navette » ou des tableaux de suivi de suivi quotidiens pourront également être demandées selon les besoins des expositions

Point important : Pour réduire le phénomène de lassitude et de routine, garantir les pauses déjeuners et autres, le planning de répartition pourra prévoir des changements de poste à intervalles réguliers.

3.2.2 Régime des prestations : forfaitaire et sur bons de commande

Le Lot 2 « Gardiennage des expositions » se compose d'une partie forfaitaire (dont le volume est précisé à l'article 3.2.3 du présent CCTP) ainsi que de prestations sur bons de commande (détaillées à l'article 3.2.4 du présent CCTP).

Il est entendu que la partie forfaitaire constitue un minimum de prestations devant être effectué par le Titulaire du Lot 2.

Les prestations sur bons de commande concernent notamment des renforts de gardiens d'exposition aux heures d'ouverture du public ainsi que des prestations de gardiennage d'exposition lors d'évènements ponctuels (tels que des expositions organisées au Palais de Tokyo par des clients et partenaires du Palais de Tokyo, des vernissages, des réceptions, des soirées évènementielles, etc.).

3.2.3 Volume de la prestation forfaitaire

Le Palais de Tokyo est ouvert au public environ 310 jours par an, tous les jours sauf le mardi. Il est fermé les 1er janvier, 1er mai et 25 décembre. A ces trois dates, aucune prestation comprise dans le forfait ne sera effectuée.

Le Palais de Tokyo, pour ses nécessités de fonctionnement, alternera deux modes d'organisation distincts pour lesquelles la prestation du Lot 2 s'exécutera.

Ainsi, le rythme de l'activité du Palais de Tokyo alterne :

- Deux ou trois **périodes dénommées « intersaisons »** par an, d'une durée totale estimée à 15 semaines par an, pour lesquelles il n'y a pas d'exposition programmée au Palais de Tokyo et où l'affluence du public est en conséquence moins importante ;
- Deux ou trois **périodes dénommées « saisons d'expositions »** correspondant au reste de l'année, soit 37 semaines par an.



L'offre de prix forfaitaire concernant le Lot 1 du marché doit être établie selon ces deux modes d'organisation, détaillés ci-après :

- **Lors des saisons d'expositions correspondant à 37 semaines par an ;**
- **Lors des intersaisons, correspondant à 15 semaines par an.**

La prestation de gardiennage d'exposition, objet du forfait, est effectuée selon les horaires et les nombres d'agents suivants :

Type d'agents	Jours	Horaires	Nombre de postes
PRESTATIONS EFFECTUEES EN SAISONS D'EXPOSITIONS (37 semaines par an)			
Gardien d'exposition	Tous les jours sauf les mardis	De 12h00 à minuit	8
	Les mardis	De 09h00 à 18h00	1
Superviseur des expositions	Tous les jours sauf les mardis	De 12h00 à minuit	1
	Les mardis	De 09h00 à 18h00	1
PRESTATIONS EFFECTUEES EN INTERSAISONS (15 semaines par an)			
Gardien d'exposition	Du lundi au dimanche	De 12h00 à 21h00	1
Superviseur des expositions	Du lundi au dimanche	De 09h00 à 21h	1

Les jours, horaires et nombres d'agents minimum indiqués ci-dessus permettent d'établir le volume annuel de la prestation de gardiennage des expositions. Ainsi, l'offre de prix forfaitaire du candidat doit se baser sur ce volume annuel.

Il est toutefois entendu que ce volume annuel forfaitaire constitue un minimum et ne fait pas obstacle à des prestations complémentaires, sur bons de commande, de gardiennage des expositions décrites aux articles 3.2.2 et 3.2.4 du présent CCTP.

A noter : la journée de vernissage pour le démarrage des cycles est incluse dans la période d'exposition et doit être intégrée dans le forfait.

Au cours de cette journée, une formation par les équipes de production, de médiation et de sécurité du Palais de Tokyo sera effectuée. La présence d'un maximum d'agents permanents et de tous les superviseurs est requise.



Selon la spécificité de certaines expositions, des formations supplémentaires pourront être effectuées avant les vernissages, uniquement aux superviseurs. Celles-ci seront à la charge du Palais de Tokyo et feront l'objet d'un bon de commande.

3.2.4 Prestations supplémentaires sur bons de commande

En cas de variation de la durée des saisons d'expositions et d'intersaisons, afin de renforcer son dispositif ou lors d'évènements ponctuels tels que des expositions organisées au Palais de Tokyo par des clients et partenaires du Palais de Tokyo, des vernissages, des réceptions, des soirées évènementielles, Nuit blanche, Nuit des musées, etc., le Palais de Tokyo pourra demander des prestations supplémentaires pour assurer le gardiennage d'expositions.

Ces prestations supplémentaires, demandées par le Palais de Tokyo au Titulaire du Lot 2, pourront concerner notamment des missions de gardien d'exposition et de gardien superviseur, telles que décrites à l'article 3.2.1 et à l'Annexe 1 du présent CCTP. Ces prestations feront l'objet de bons de commande indiquant le prix de ces prestations correspondants aux prix unitaires figurant dans le bordereau des prix unitaires.

Le Palais de Tokyo passera commande auprès du titulaire au fur et à mesure de ses besoins, dans les conditions définies aux articles 7.2 du CCAP et 2 du cadre d'offre financière du titulaire.

Ces prestations supplémentaires sur bons de commande peuvent s'effectuer tous les jours (samedi, dimanche et jour férié compris) et à toute heure.

ARTICLE 4 - MATÉRIEL ET UNIFORMES

4.1 Matériel

Dans le cadre des Lots 1 et 2, le Titulaire doit mettre en place des moyens mobiles de communications hertziens destinés à relier en permanence l'ensemble de ses agents avec les superviseurs, ne perturbant pas et ne nuisant pas aux activités de l'établissement.

A chaque prise de service, les agents du Titulaire doivent apporter chacun un moyen de communication mobile et un supplémentaire pris en compte pour le chef d'équipe du Palais de Tokyo. L'entretien de ces appareils est à la charge du Titulaire.

Le Titulaire doit également fournir des moyens de détection portatifs dans le cadre du contrôle VIGIPIRATE, ainsi que des moyens de contrôle manuels.

La charge financière de tous les matériels nécessaires dans le cadre de ce marché en son ensemble doit être globalement imputée au forfait des prestations concernant la sécurité et la sûreté des locaux du Palais de Tokyo.



4.2 Uniformes

Le Titulaire doit équiper ses agents affectés à la réalisation de la prestation d'une tenue, acquise et entretenue à ses frais, selon les modalités suivantes :

- Lot 1 : Pour les agents de sécurité incendie (SSIAP 1) et le chef de poste superviseur (SSIAP 2), il doit être prévu un uniforme de type F1 et de couleur rouge conformément à la réglementation en vigueur. L'uniforme porté par les agents de surveillance doit permettre aux visiteurs et personnels de les identifier sans hésitation. Il doit être prévu de nature sobre et correcte. Cet uniforme doit également être adapté aux températures hivernales lors des saisons concernées. Les SSIAP 1 et 2 devront porter des EPI (Equipements de Protection Individuels) spécifiques à l'exercice de leur métier.
- Lot 2 : La tenue la plus appropriée sera à discuter entre les deux parties à la remise du marché. Elle sera sobre et en adéquation avec l'esprit décontracté du lieu. L'investissement sera à la charge du Titulaire. Pour certaines expositions, une modification de ces tenues de base pourra être exceptionnellement demandée. Les gardiens d'expositions devront toutefois porter des EPI (Equipements de Protection Individuels) spécifiques à l'exercice de leur métier.

Le personnel de la société titulaire devra porter un badge fourni par le Titulaire faisant apparaître le nom, le prénom, la fonction et l'appartenance à la société du titulaire.

La qualité de la tenue du personnel est très importante. Elle devra donc être toujours propre, repassée et en bon état. Ceci suppose l'absence de trous, déchirures, tâches.

En outre, les boutons ou autres accessoires devront être en place et autres effets d'habillement. Les chaussures, seront portées propres, cirées et devront être uniformes. Elles devront être de nature à ne pas endommager le revêtement de sol.

Le Titulaire veillera à fournir les effets d'habillement en quantité suffisante garantissant ainsi la propreté de la tenue de chaque personnel.

Un vestiaire est mis à la disposition du personnel du Titulaire. Il leur appartiendra de prévoir un cadenas pour la fermeture des dits vestiaires. En tout état de cause, le Palais de Tokyo décline toute responsabilité en cas de vol.

Un vestiaire séparé sera mis à disposition du personnel féminin afin qu'il puisse se changer en début et en fin de service.

Concernant l'entretien des sols des vestiaires non encombrés, celui-ci est à la charge du Palais de Tokyo.



ARTICLE 5 - PERSONNEL AFFECTE A LA REALISATION DES PRESTATIONS DES LOTS 1 ET 2**5.1 Présentation du personnel**

En raison de la nature du site, le personnel de sécurité incendie, de surveillance et de gardiennage des expositions, employé par le(s) Titulaire(s) ne doit pas se faire remarquer par une présentation extravagante. Pour cette raison, des règles de présentation sont fixées ci-dessous et doivent être respectées. Toute anomalie constatée par rapport à ces règles fera l'objet d'une demande de remplacement du personnel concerné qui devra être exécutée dans les plus brefs délais par le titulaire. Le personnel ne devra porter de façon apparente aucun signe distinctif d'appartenance ethnique, religieuse, politique ou philosophique.

5.2 Comportement du personnel :

La posture corporelle et verbale des agents doit toujours être irréprochable.

En cas de situation conflictuelle impliquant des visiteurs entre eux ou des visiteurs et le personnel du Titulaire, celui-ci devra observer une attitude calme et courtoise en toutes circonstances. Si, après avoir invité la personne responsable du trouble à cesser de le causer, ladite personne persiste, le personnel du Titulaire devra en avvertir au plus vite leurs superviseurs qui prendront les mesures qui s'imposent en la matière en invitant ladite personne à quitter la salle où elle se trouve ou même à quitter le site, fermement mais avec courtoisie. En cas de refus, le superviseur préviendra le représentant désigné du Palais de Tokyo.

Un compte rendu d'incident sera systématiquement établi pour le Palais de Tokyo.

Le personnel du Titulaire devra rendre compte immédiatement au superviseur, qui devra lui-même rendre compte au chef d'équipe du Palais de Tokyo tout problème grave sur le site concernant la sécurité des biens et des personnes qui serait porté à sa connaissance.

Aucune personne étrangère au Palais de Tokyo ne sera admise à titre gratuit sur l'initiative du personnel du Titulaire.

Le personnel du Titulaire veillera à faire respecter par les visiteurs les consignes de visite et l'interdiction qui pourrait leur être faite de réaliser sans accord préalable et explicite du Palais de Tokyo des prises de vue photographiques, vidéographiques dans les salles d'exposition. Les photographies sont autorisées à l'extérieur des zones d'expositions payantes.

Un cahier de consignes sera mis à la disposition des superviseurs, qui se chargeront de l'information des personnels placés sous leur autorité. Ce document sera conservé au PC-Sécurité du Palais de Tokyo.



Afin d'assurer aux visiteurs le calme auquel ils sont en droit de prétendre :

- les éventuels problèmes relationnels qui pourraient survenir entre les membres de l'équipe sécurité / surveillance / gardien d'exposition / billetterie / médiation ne devront être en aucune manière évoqués en présence du public.
 - les transmissions dans les salles devront se faire de la manière la plus discrète possible et les talkies (ou autres moyens de communication) devront être réglés au niveau sonore le plus bas.
 - La transmission des consignes étant assurée par le superviseur des expositions, les discussions entre les agents dans les salles devront être limitées au maximum.
 - Les conversations privées (entre les agents, avec le personnel présent sur place ou en externe par téléphone) sont strictement interdites dans les salles d'exposition
- **De manière générale, l'usage des téléphones portables privés (toute fonction comprise : appel, texto, jeu etc) est formellement interdit pendant le service dans les salles d'exposition. Son utilisation (sauf urgence) pourra donner lieu à des sanctions.**

La consommation de nourriture et de boissons est formellement interdite dans les salles d'exposition. .

Il est interdit au personnel du Titulaire de fumer et de recevoir des visites ou de dormir pendant son service.

5.3 Consignes de sécurité

5.3.1 Secours aux personnes conformément aux règles en vigueur

L'ensemble du personnel devra connaître la conduite à tenir en cas de malaise ou d'accident. A cette occasion, les agents de sécurité doivent immédiatement avertir leur superviseur.

Les services médicaux d'urgence doivent être appelés par le canal du gardien du poste de sécurité, et un compte rendu devra être établi conjointement pour le Service technique du Palais de Tokyo.

5.3.2 Incendie / sinistre

Lorsque le personnel de la société titulaire constate un incendie ou tout autre sinistre, celui-ci doit donner l'alerte en prévenant le superviseur.

Le superviseur assiste le chef d'équipe du Palais de Tokyo à l'organisation de l'évacuation des visiteurs.

Le personnel du Titulaire aura reçu de la part de la société une formation nécessaire de deux jours avant la prise de service, pour assurer la mise en œuvre des moyens de lutte contre l'incendie et pour participer à l'évacuation du public.



Une information incendie sera délivrée par le responsable incendie du site au Titulaire pour dispense à ses collaborateurs.

Cette information sera réalisée une fois par an ou à chaque arrivée d'un nouvel agent, après qu'il se sera présenté au service technique du Palais de Tokyo.

5.3.3 Intrusion / malveillance

Le personnel du Titulaire devra rendre compte immédiatement au Palais de Tokyo de tout problème vu par lui ou porté à sa connaissance concernant une tentative d'intrusion ou un acte de malveillance.

5.3.4 Procédure alerte attentat

Le personnel du Titulaire sera formé et exercé à chaque arrivée et démarrage d'exposition aux procédures d'alerte attentat du Palais de Tokyo.

5.3.5 Connaissance du site

Dans le cadre de sa mission sécurité incendie, le personnel du Titulaire doit être en mesure de connaître l'ensemble des éléments et composants techniques, des procédures mises en application et des consignes de l'établissement.

D'une manière générale, le Titulaire est réputé avoir pris connaissance des lieux dans lesquels il soumissionne. Il ne pourra par la suite invoquer une méconnaissance des lieux pour modifier son prix ou prétendre à une rémunération complémentaire de la part du Palais de Tokyo.

5.3.6 Contrôle de sécurité

Le Palais de Tokyo est un établissement recevant du public (ERP) de première catégorie.

A ce titre, les personnes appelées à y travailler pourront subir un contrôle élémentaire de sécurité.

Dans le cadre de certains événements et ou de mesure d'alerte attentat, le personnel peut être appelé dans le cadre de ses missions à effectuer des opérations de palpation. A ce titre, le Titulaire devra fournir l'ensemble des garanties et habilitations de ses personnels au Palais de Tokyo.

A cet effet, le Titulaire devra faire remplir par chacun de ses personnels une feuille de renseignements avec une photographie qui devra être remise au Palais de Tokyo avant la prise de service, en la personne du directeur technique.

5.3.7 Absence du personnel



Le Titulaire devra, en cas d'absence ou de défection imprévue d'un membre de l'équipe, être en mesure de réorganiser le travail pour assurer le fonctionnement momentané en attendant le remplacement de la personne manquante ; il devra informer immédiatement le Palais de Tokyo de cette absence et rendre au compte des moyens mis en œuvre.

Le Titulaire doit assurer le remplacement de tout absent dans les deux heures qui suivent l'heure de prise de service.

En cas de non remplacement ou de remplacement tardif, le Titulaire se verra infliger les réfections et les pénalités prévues au CCAP.

ARTICLE 6 - QUALIFICATION ET FORMATION DES AGENTS

6.1 Qualification

Pour l'exécution du présent marché, le Palais de Tokyo fixe les exigences minimales décrites ci-après, concernant la qualification du personnel employé sur le site. Ces qualifications sont complétées par les qualités nécessaires évoquées pour chaque poste dans l'Annexe 1 du présent CCTP).

6.1.1 Qualification du personnel réalisant la prestation de renfort de sécurité incendie et prestation de sûreté sur l'ensemble du bâtiment (Lot 1)

L'agent de sécurité incendie doit détenir l'attestation de formation aux premiers secours (AFPS) ainsi que la qualification d'agent de service de sécurité incendie et d'assistance à personnes (SSIAP 1).

Le chef de poste superviseur doit détenir l'attestation de formation aux premiers secours (AFPS), la qualification de chef d'équipe de sécurité incendie et d'assistance à personnes (SSIAP 2), ainsi que le Certificat de qualification professionnel d'agent de prévention et de sécurité (CQP-APS).

L'agent de surveillance doit détenir le Certificat de qualification professionnel d'agent de prévention et de sécurité (CQP-APS), l'habilitation « palpation », ainsi que l'attestation de formation aux premiers secours (AFPS).

Toutes les formations et qualification susmentionnées, si elles l'exigent, doivent être maintenues à jour de validité à la charge de la société bénéficiaire, avec transmission automatique au Palais de Tokyo de la nouvelle attestation).

6.1.2 Qualification du personnel réalisant la prestation de gardiennage des expositions (Lot 2)

Le gardien d'exposition et le gardien superviseur doivent détenir le Certificat de qualification professionnel d'agent de prévention et de sécurité (CQP-APS) ainsi que l'attestation de formation aux premiers secours (AFPS). Pour mémoire, ces formations si elles l'exigent devront être maintenues à jour de validité à la charge de la société bénéficiaire, avec transmission automatique au Palais de Tokyo de la nouvelle attestation.



Les exigences susmentionnées, en termes de qualification du personnel, feront l'objet d'un contrôle par le Palais de Tokyo avant le début de l'exécution du marché.

Le candidat devra fournir les certificats, concernant chaque agent, attestant des qualifications nécessaires à la réalisation des prestations, selon les modalités décrites à l'article 7.5.1 du CCAP.

6.2 Formation des agents sur site

L'efficacité des agents de surveillance dépend en grande partie de leur bonne connaissance du site. A ce titre, il est demandé au Titulaire de chacun des Lots :

- d'une part d'assurer une stabilité maximum dans la constitution de l'équipe affectée régulièrement au Palais de Tokyo ;
- d'autre part d'effectuer périodiquement une formation de présentation du site et notamment des aspects sécurité au profit des agents de surveillance susceptibles de prendre un service à l'occasion de commandes ponctuelles.

Tout personnel mis en place par le Titulaire devra obligatoirement avoir suivi cette formation avant de prendre son service.

S'agissant des personnels du lot 2, ceux-ci devront obligatoirement suivre :

- à la mise en place du marché : une visite de présentation générale du site, de son fonctionnement et de ces enjeux par les équipes de production, sécurité et médiation.
- à chaque début de cycle d'expositions : une formation spécifique par les équipes de production, sécurité et médiation

Concernant la maintenance « de 1^{er} niveau », un guide ou manuel sera remis au gardien superviseur et une formation sera dispensée à ce dernier le cas échéant, pour chaque saison d'exposition.

Une formation sur site sera dispensée à chaque exposition et/ou arrivée d'une nouvelle recrue, concernant les procédures d'évacuation incendie et attentats.



ARTICLE 7 - SUIVI DE L'EXECUTION DU MARCHE

7.1 Autorités de contrôle et de liaison

Les représentants du Palais de Tokyo chargés de la planification de la prestation, du compte rendu de la planification, de l'expertise sur les besoins du Palais de Tokyo, etc., sont les personnes mentionnées ci-après :

- Pour les prestations de sécurité incendie (Lot 1) : le Responsable de la sécurité du Palais de Tokyo ;
- Pour les prestations de contrôle et de surveillance (Lot 1) : le Directeur Technique du Palais de Tokyo ;
- Pour les prestations de gardiennage des expositions (Lot 2) : la responsable de la coordination des expositions.

Le représentant du Palais de Tokyo chargé du contrôle de la bonne exécution des prestations, ainsi que des relations au quotidien, avec le Titulaire est le Responsable de la sécurité du Palais de Tokyo (et à défaut son adjoint).

7.2 Communication

7.2.1. Communication Titulaire - Palais de Tokyo

Les remarques concernant les défauts relevés lors des prestations des agents du Titulaire feront obligatoirement l'objet du processus suivant :

Convocation du chef d'équipe par les autorités indiquées à l'article 7.1 ci-dessus ou par un responsable nommément désigné par celui-ci et connu du titulaire, et exposé verbal des critiques preuves à l'appui.

Si le défaut se renouvelle, l'autorité inscrira ses griefs de façon claire et précise (date, lieux, ...) sur le **registre de liaison du marché**, en faisant référence à l'application de la mesure évoquée ci-dessus. Ce registre, coté et paraphé par les autorités de contrôle indiquées à l'article 7.1 ci-dessus, est détenu au PC-Sécurité du Palais de Tokyo.

Les autorités de contrôle du Palais de Tokyo ou leurs représentants d'une part, et les superviseurs du Titulaire d'autre part, prennent connaissance du registre chaque jour ouvrable et le paraphent. Le superviseur notera par écrit les réponses aux remarques et questions formulées.

Ce registre est le **seul moyen officiel de contact**. En cas de litige, il constitue la seule preuve exploitable d'une transmission de l'information entre le titulaire et le Palais de Tokyo. Les réfections et pénalités prévues à l'article 11 du CCAP ne pourront être initiées qu'à partir d'une constatation écrite et enregistrée sur ce document.



7.2.2 Communication Palais de Tokyo – Titulaire

Les prestations demandées par le Palais de Tokyo étant limitées dans le temps et de nature diverses, la communication Palais de Tokyo – Titulaire s'établira comme suit :

Tout dysfonctionnement constaté et non résolu au cours de l'activité fera l'objet d'une correspondance établie par le pouvoir adjudicateur transmise au titulaire en recommandé avec accusé de réception.

Cette correspondance établira les réfections et pénalités prévues à l'article 11 du CCAP jugées adaptées.

En cas de contestation, le titulaire disposera d'une semaine pour faire valoir ses observations à la suite de quoi, le pouvoir adjudicateur prendra sa décision définitive.



ANNEXE 1 DU CAHIER DES CLAUSES TECHNIQUES PARTICULIERES

CONTENU DETAILLE DE LA PRESTATION

LOT 1 : RENFORT DE SECURITÉ INCENDIE ET PRESTATION DE SURETÉ SUR L'ENSEMBLE DU BATIMENT

Les missions et consignes de travail du personnel effectuant la prestation de renfort de sécurité incendie et prestations de sureté sur l'ensemble du bâtiment sont définies ci-dessous :

1. Mission de chef de poste superviseur

Représentation du Titulaire et contrôle hiérarchique sur le personnel affecté à la prestation

Le chef de poste superviseur représente le Titulaire du marché durant l'exécution des prestations. A ce titre il doit exercer un contrôle hiérarchique sur le personnel employé par le Titulaire et décrit au Lot 1. Il constitue le lien entre ce dernier et le Palais de Tokyo.

Inspection du bâtiment

Le chef de poste superviseur doit obligatoirement demeurer sur site durant les heures d'ouverture. Il doit en permanence inspecter les locaux d'accueil et d'entrée des expositions du Palais de Tokyo afin de veiller au bon déroulement des accès et d'intervenir en cas d'incident ou de mécontentement manifesté par les visiteurs. Il devra être courtois mais ferme et doit être présent au PC-Sécurité du Palais de Tokyo aux horaires d'arrivée des groupes programmés (un planning sera donné chaque semaine)

Avant l'ouverture au public (entre 11 h 45 et 12 h 00), le chef de poste superviseur doit répartir ses agents de surveillance et de gardiennage aux points fixes déterminés ci-après et effectuer une vérification des locaux. Durant l'ouverture au public, il doit effectuer des rondes permanentes sur le circuit des visites en s'assurant de la bonne tenue des agents, de la connaissance des consignes de travail et de la correction des visiteurs. A 23 h 45 (ou à 20 h 45 en période d'inter-exposition), le chef de poste superviseur doit prier les derniers visiteurs de rejoindre la sortie.

Chaque nouveau chef de poste superviseur devra se présenter au PC-Sécurité avant de prendre son service.

Intervention en cas de sinistre

Il est responsable de la sécurité des visiteurs au regard de la réglementation concernant les établissements recevant du public (E.R.P). A cet égard le Palais de Tokyo constitue un Etablissement Recevant du Public (E.R.P) de 1^{ère} catégorie de type Y avec des activités secondaires de types L, M, N, R, S, W et X. En cas de sinistre, le chef de poste superviseur doit coordonner avec le chef d'équipe du Palais de Tokyo l'évacuation des locaux.



En cas d'incident ou de défaut de sécurité constaté, le chef de poste superviseur doit en rendre compte immédiatement au Palais de Tokyo et plus particulièrement à son chef d'équipe.

En cas de malaise ou de blessure de toute personne présente sur le site, le chef de poste superviseur doit prévenir le poste de sécurité du Palais de Tokyo pour appel des services médicaux d'urgence. En attendant ces derniers, il doit prendre toutes mesures utiles de premiers secours.

Tenue du registre des évènements

Un registre des évènements (main courante) est mis à la disposition du Titulaire par le Palais de Tokyo. Ce registre doit être tenu et visé par le chef de poste superviseur qui doit y consigner pour chaque jour d'ouverture :

- la liste nominative des personnels en service ;
- tout événement survenu avec le lieu précis, l'heure exacte et (si possible) les noms des personnes impliquées ;
- En cas d'absence d'événement la mention « rien à signaler ».

Le chef de poste superviseur doit être en mesure, en cas d'absence ou de défection imprévue d'un membre de l'équipe, de réorganiser le dispositif pour assurer le fonctionnement momentané de la prestation en attendant le remplacement de la personne manquante qui devra être effectué dans les deux heures. Il appartient au chef de poste superviseur de prévenir le Titulaire et de noter l'incident au registre des évènements.

Remplacement et intervention en complément des agents de sécurité incendie et de surveillance

Le chef de poste superviseur peut être amené à effectuer l'ensemble des missions d'agent de sécurité incendie et d'agent de surveillance afin d'en assurer leur remplacement ponctuel.

Par ailleurs, il interviendra en cas de forte affluence du public afin de compléter le service en faction.

Le chef de poste superviseur sera également un relais et soutien auprès des agents et des gardiens postés, il pourra intervenir en complément et/ou renfort selon les cas et situations rencontrées.

Qualifications requises

Le chef de poste superviseur devra obligatoirement être titulaire de la qualification de chef d'équipe de sécurité incendie et d'assistance à personnes (SSIAP 2), l'attestation de formation aux premiers secours (AFPS) ainsi que le Certificat de qualification professionnel d'agent de prévention et de sécurité (CQP-APS).

2. Mission d'agent de sécurité incendie (SSIAP 1)

Missions générales



Dans le cadre de la prévention des incendies, l'agent de sécurité incendie effectue des rondes techniques et de sécurité sur l'ensemble du bâtiment, procède à l'entretien élémentaire des moyens concourant à la sécurité incendie.

En cas de sinistre, l'agent de sécurité incendie participe à l'évacuation du public, en alertant et accueillant les secours. Il effectue des interventions précoces face aux incendies et porte assistance aux personnes à mobilité réduite.

L'agent de sécurité incendie doit avoir connaissance de l'exploitation d'un PC de sécurité incendie.

La prise de fonction de l'agent de sécurité incendie sera précédée de deux jours de sensibilisation au site.

Rondes dans les espaces du bâtiment

Chaque jour d'ouverture, les agents de sécurité incendie effectuent des rondes sur deux zones distinctes qui sont réalisées avec le titulaire (mise en place d'un rondier).

Ces zones sont réparties entre les agents selon les consignes du Palais de Tokyo.

Par ailleurs, en liaison radio permanente avec le chef de poste superviseur, les agents de sécurité communiquent leur position d'une manière régulière. A ce titre, les agents de sécurité incendie doivent être équipés d'un PTI (protection de travailleur isolé) dans le cadre de leurs missions.

L'agent de sécurité incendie doit également être capable d'orienter les visiteurs dans les espaces du Palais de Tokyo.

Intervention en cas de sinistre

En cas d'incident, l'agent de sécurité incendie doit faire appel à son chef de poste superviseur.

En cas de sinistre, il participe à l'encadrement des visiteurs en vue de leur évacuation.

Consignes de travail

Les agents de sécurité incendie doivent être présents sur site pour une prise de poste à 12h00, heure d'ouverture au public.

Le chef d'équipe du Palais de Tokyo, par l'intermédiaire du chef de poste superviseur, donnent les consignes du jour. D'une manière générale, les agents de sécurité doivent respecter les procédures et consignes du Palais de Tokyo.

Qualifications requises

L'agent de sécurité incendie doit obligatoirement être titulaire de la qualification d'agent de service de sécurité incendie et d'assistance à personnes (SSIAP 1) et de l'attestation de formation aux premiers secours (AFPS).



3. Mission d'agent de surveillance

L'agent de surveillance assure des missions de prévention, de surveillance et de protection des biens et des personnes, en respectant la législation et la réglementation en vigueur.

L'accueil du public, le contrôle d'accès au bâtiment, la détection des anomalies et des intrusions, la prévention des dommages et l'intervention en cas de trouble sont les parties principales de ses attributions.

Dans le cadre du présent marché, l'agent de surveillance est principalement en poste aux entrées du bâtiment, dans le cadre du plan VIGIPIRATE, ainsi que dans les lieux dans lesquels se déroule des événements ponctuels (tels que des privatisations d'espaces, séminaires, vernissages, réceptions, soirées événementielles, montages et démontages d'expositions etc.).

L'agent de surveillance doit également être capable d'orienter les visiteurs dans les espaces du Palais de Tokyo.

La prise de fonction de l'agent de surveillance sera précédée d'un jour de sensibilisation au site.

Contrôle des accès au bâtiment dans le cadre du plan VIGIPIRATE

Dans le cadre du plan VIGIPIRATE, l'agent de surveillance pourra être placé à l'une des entrées du bâtiment et effectuera un contrôle visuel des sacs et des bagages des visiteurs, il utilise un détecteur de métaux sur les personnes entrantes, il gère les files d'attente à l'entrée principale du Palais de Tokyo, il surveille les abords du Palais de Tokyo au niveau des entrées de ce dernier, il peut intervenir aux abords immédiats du Palais de Tokyo en cas d'altercation, dégradation, malaise ou tout incident nécessitant une intervention. Il peut également être amené à procéder à des opérations de palpation, ainsi qu'à participer à l'évacuation du public en cas d'alerte attentat.

L'agent de surveillance peut également être placé à l'entrée destinée aux livraisons où il contrôle les personnes et marchandises entrantes et aura les mêmes prérogatives et devoirs que mentionnés ci-dessus.

Sûreté, contrôle et prévention dans le cadre d'événements ponctuels

Dans le cadre d'événements ponctuels publics ou privés organisés par le Palais de Tokyo et/ou ses clients ou partenaires (tels que des privatisations d'espaces, séminaires, vernissages, réceptions, soirées événementielles, montages et démontages d'expositions, etc.), l'agent de surveillance peut être amené à effectuer le contrôle des accès aux manifestations et la prévention des dommages aux personnes et aux biens (dégradation, vol, etc.). Il veille également à faire respecter les consignes de sécurité du site et procède aux interventions de première urgence. Il alertera et guidera les équipes de secours si nécessaire.

Intervention en cas de trouble



L'agent de surveillance procède aux actions de sauvegarde adaptées : assistance à personne, diagnostic, premiers gestes de secours (si besoin), etc.

L'agent de surveillance intervient à la demande du personnel autorisé à le faire ou sur déclenchement d'une alarme. Il intervient par exemple en cas de trouble (tentative d'intrusion, altercation, vol, etc.) pour faire cesser ce dernier, dans le respect de ses prérogatives.

Lorsque l'intervention requise dépasse ses prérogatives, il avertit alors ou fait avertir les services compétents (ou les personnes désignées) pour faire cesser le trouble concerné.

Après toute intervention, il informe le chef de poste superviseur. Les personnels de surveillance pourront indiquer aux visiteurs la présence d'un registre sur lequel ils peuvent inscrire leurs remarques.

Dans le cadre de l'accueil des personnes présentant un handicap, il pourra être demandé aux agents une aide particulière.

Qualifications requises

L'agent de surveillance doit être titulaire du Certificat de qualification professionnel d'agent de prévention et de sécurité (CQP-APS) et de l'attestation de formation aux premiers secours (AFPS).

LOT 2 : GARDIENNAGE DES EXPOSITIONS

Les missions et consignes de travail du personnel effectuant la prestation de gardiennage des expositions sont définies ci-dessous :

1. Mission de superviseur des expositions

Représentation du Titulaire et contrôle hiérarchique sur le personnel affecté à la prestation

Le superviseur des expositions représente le Titulaire du marché durant l'exécution des prestations. A ce titre il doit exercer un contrôle hiérarchique sur l'ensemble du personnel employé par le Titulaire décrit au Lot 2. Il constitue le lien entre ce dernier et le Palais de Tokyo.

Le superviseur des expositions assure les missions de référent gardiennage pendant les heures d'ouverture au public.

Il assure :

1/ le management des équipes en place :

- anime, forme et motive les gardiens d'exposition
- assure la répartition des prises de poste, organise au quotidien les rotations entre les différentes expositions ainsi que les pauses



- veille à la parfaite assimilation des consignes concernant les expositions, à la compréhension générale du lieu ainsi qu'à l'excellente tenue des agents
- contrôle le bon fonctionnement des rondes et le dynamisme des gardiens

2/ La relation avec le service de la production, de la sécurité et des publics :

- Garant de la qualité de la prestation
- Point quotidien avant prise de poste avec l'adjoint du responsable de la sécurité (adaptation éventuelle des consignes) et le superviseur « billetterie »
- Rédaction et suivi des outils de reporting (« main courante », inventaire)
- Gestion des flux des publics (file d'attente, jauge, signalétique, potelets) en relation avec le PC sécurité, le prestataire de lot 1 et la billetterie
- Assistance éventuelles au PMR
- Référent pour les réclamations et litiges en face public

Il est également le référent concernant l'allumage, l'extinction et la maintenance « de premier niveau » des expositions et des œuvres présentées, selon le protocole fourni par les équipes de la production des expositions du Palais de Tokyo.

En cas de problème ou d'incident, le gardien superviseur rend compte immédiatement à l'adjoint du Responsable de la sécurité du Palais de Tokyo et/ou au représentant désigné du service de la production des expositions du Palais de Tokyo.

Inspection des espaces d'exposition

Le superviseur des expositions doit obligatoirement demeurer sur site durant les heures d'ouverture. Il doit en permanence inspecter les locaux des expositions du Palais de Tokyo afin de veiller au bon déroulement des accès et d'intervenir en cas d'incident ou de mécontentement manifesté par les visiteurs. Il est également responsable d'une « veille » sur les œuvres, de leur état et de leur nombre et doit effectuer un inventaire de contrôle à chaque prise de poste.

Chaque nouveau superviseur des expositions doit se présenter au PC-Sécurité avant de prendre son service. Il doit être présenté de manière systématique à la responsable de la coordination des expositions ainsi qu'au responsable et à l'adjoint du responsable de la sécurité.

Intervention en cas de problème ou d'incident

En cas de problème ou d'incident concernant une œuvre ou sur un élément de scénographie de l'exposition, le gardien superviseur rend compte immédiatement au représentant désigné du service de la production des expositions du Palais de Tokyo.



En cas de malaise ou de blessure de toute personne présente sur le site, le superviseur des expositions doit prévenir le poste de sécurité du Palais de Tokyo pour appel des services médicaux d'urgence. En attendant ces derniers, il doit prendre toutes mesures utiles de premiers secours.

Tenue du registre des évènements

Un registre des évènements (main courante) est mis à la disposition du Titulaire par le Palais de Tokyo. Ce registre doit être tenu et visé par le gardien superviseur qui doit y consigner pour chaque jour d'ouverture :

- la liste nominative des personnels en service ;
- tout événement survenu avec le lieu précis, l'heure exacte et (si possible) les noms des personnes impliquées ;
- l'état de l'inventaire des œuvres fourni par le Palais de Tokyo et, en cas de disparition d'un des éléments faisant partie de cet inventaire, une mention relative à l'élément manquant ;
- en cas d'absence d'événement la mention « rien à signaler ».

En cas de problème, une copie de ce registre sera envoyée le soir à la responsable de la coordination des expositions. Selon les spécificités de chaque exposition, des documents complémentaires pourront être mise en place.

Le superviseur des expositions doit être en mesure, en cas d'absence ou de défection imprévue d'un membre de l'équipe, de réorganiser le dispositif pour assurer le fonctionnement momentané de la prestation en attendant le remplacement de la personne manquante qui devra être effectué dans les deux heures. Il appartient au superviseur de expositions de prévenir le Titulaire et de noter l'incident au registre des évènements.

Remplacement et intervention en complément des gardiens d'exposition

Le superviseur des expositions peut assurer l'ensemble des missions référencées pour les postes de gardiennage correspondant au Lot 2 afin d'en assurer leur remplacement ponctuel.

Par ailleurs, il intervient en cas de forte affluence du public afin de mettre en place, en concertation avec le service de la sécurité, les mesures nécessaires à la gestion des flux du public et de compléter le service en faction.

Le superviseur des expositions est également un relais et soutien auprès des agents postés, il peut intervenir en complément et/ou renfort selon les cas et situations rencontrées.

Enfin, le superviseur assure les missions de référent gardiennage pendant les heures d'ouverture au public.

Consignes de travail

Le superviseur des expositions doit être présent sur site pour une prise de poste à 11h45, soit un quart d'heure d'ouverture au public. Il donne les consignes du jour aux gardiens.



Le superviseur des expositions prend quotidiennement toute consigne utile auprès de l'adjoint du responsable de la sécurité du Palais de Tokyo, notamment concernant l'allumage et l'extinction des expositions et/ou des œuvres présentées, la maintenance et le suivi des œuvres. A cet effet, un « manuel de maintenance » est remis au représentant du Titulaire pour chaque exposition. Il sera actualisé en cas de besoin. Le superviseur doit s'assurer de la bonne diffusion des informations et de leur actualisation auprès de ses équipes.

D'une manière générale, le superviseur des expositions doit respecter les procédures et consignes du Palais de Tokyo.

Point important : Pour réduire le phénomène de lassitude et de routine, garantir les pauses déjeuners et autres, le planning de répartition peut prévoir des changements de poste à intervalles réguliers.

Qualifications requises

Le superviseur des expositions doit détenir le Certificat de qualification professionnel d'agent de prévention et de sécurité (CQP-APS) ainsi que l'attestation de formation aux premiers secours (AFPS) et justifier d'une expérience dans le management d'équipe.

Le Palais de Tokyo accueille un public international, et pour cette raison le superviseur des expositions doit impérativement avoir des notions d'anglais.

Les expositions constituant le cœur de l'activité du Palais de Tokyo, il est essentiel que l'équipe du Titulaire présente dans ces espaces reflète l'état d'esprit du lieu. De ce fait, le superviseur des expositions doit correspondre à un certain profil dont les caractéristiques essentielles sont l'ouverture d'esprit, l'adaptabilité, la courtoisie, le sens de la diplomatie, la politesse et l'esprit d'équipe

2. Mission de gardien d'exposition

Contrôle du titre d'entrée des visiteurs et accès aux expositions

Durant les saisons d'exposition, le gardien d'exposition peut être amené à valider l'accès aux zones d'expositions après approbation du titre d'entrée (billet d'entrée, pastille ou autres). Il gère les jauges admissibles du public dans les espaces et les horaires de fermeture aux zones. A ce titre, il peut être amené à demander le titre d'entrée à tous les visiteurs souhaitant accéder aux zones d'expositions. Il devra ainsi refuser l'accès aux personnes n'ayant pas de titre d'entrée valide et ne faisant pas partie du personnel habilité.

Dans les espaces d'exposition, le gardien d'exposition peut demander aux visiteurs ne détenant de titre d'entrée valide de quitter les espaces d'exposition et contrôler que les visiteurs en question s'exécutent. Il les invitera également avec courtoisie à se rendre à la billetterie pour s'acquitter d'un titre d'entrée afin de pouvoir revenir dans les zones d'expositions.



Pendant les intersaisons, le gardien d'exposition peut être amené à contrôler et à valider l'accès des zones en montage au strict personnel autorisé sur présentation de leur badge ou inscription sur une liste nominative. En cas de doute, l'accès doit être accordé uniquement sur accord préalable du représentant du service de la production des expositions.

Prévention et sûreté dans les zones d'exposition

Le gardien d'exposition assure des missions de prévention, de sûreté et d'information concernant les œuvres d'art exposées.

Les gardiens d'exposition répartis dans les salles doivent se déplacer en permanence dans leur zone de responsabilité (« rondes »), une attention particulière doit être apportée aux œuvres exposées hors vitrine.

Le gardien d'exposition s'engage à assurer la surveillance des œuvres d'art exposées afin d'éviter tout dommage occasionné par les visiteurs (désordre, vol, dégradation, accident, etc.).

A cet effet, il doit au besoin intervenir avec courtoisie mais fermeté pour interdire aux visiteurs de toucher les œuvres. Il peut également renseigner les visiteurs sur le circuit de visite, les horaires, les différents lieux (concessions, ateliers pédagogiques, toilettes) et toute information concernant son activité.

Par ailleurs, le gardien d'exposition continue à exercer dans le périmètre des zones publiques dans lequel il sera posté, un état de veille à la sûreté générale dans le cadre d'un comportement anormal, d'une détection d'un objet ou colis suspect, d'une assistance en cas de malaise ou autre.

Le gardien d'exposition a également pour mission de faire respecter le règlement de visite qui sera communiqué au Titulaire.

Il sera également en contact permanent avec le superviseur des expositions qui pourra contacter le responsable de la billetterie du Palais de Tokyo et/ou le représentant désigné du service des expositions du Palais de Tokyo, notamment en cas de litige.

A 23 h 45 (ou à 20 h 45 en période d'inter-exposition), le gardien d'exposition doit prier de manière cordiale les derniers visiteurs de rejoindre la sortie.

Maintenance et informations délivrées aux visiteurs

Le gardien d'exposition peut avoir en charge la maintenance de premier niveau concernant les expositions et les œuvres (comprenant notamment l'allumage et l'extinction des expositions et des œuvres) selon le protocole et les consignes délivrés par le superviseur des expositions.

Le gardien d'exposition doit être capable de renseigner le public quant sur l'emplacement des différentes expositions et de donner quelques grandes lignes générales concernant la programmation



artistique du Palais de Tokyo. Cette mission n'est cependant en rien comparable avec le métier de médiateur et à ce titre ne demandera pas de compétences particulières en matière d'histoire de l'art.

Des visites explicatives seront organisées pour chaque cycle d'exposition par le service de la sécurité, de la production et des publics du Palais de Tokyo.

Le gardien d'exposition doit également être capable d'orienter les visiteurs dans les espaces du Palais de Tokyo.

Surveillance vidéo

Le gardien d'exposition peut être amené à effectuer des missions de surveillance vidéo sur l'ensemble des espaces d'exposition et aux horaires d'ouverture au public.

Dans le cas d'un constat d'un comportement anormal, de dégradations, de vols d'œuvres, etc., il contacte immédiatement le gardien superviseur et/ou le Responsable sécurité du Palais de Tokyo.

Intervention en cas d'incident et/ou de sinistre

En cas d'incident, le gardien d'exposition doit faire appel à son chef de poste superviseur.

En cas de sinistre, il participe à l'encadrement des visiteurs en vue de leur évacuation.

Consignes de travail:

Les gardiens d'exposition doivent être présents sur site pour une prise de poste à 11h45, soit un quart d'heure d'ouverture au public.

Le superviseur des expositions donnera les consignes du jour.

D'une manière générale, les gardiens d'exposition doivent respecter les procédures et consignes du Palais de Tokyo.

Qualifications requises et formation

Le gardien d'exposition doit détenir le Certificat de qualification professionnel d'agent de prévention et de sécurité (CQP-APS) ainsi que l'attestation de formation aux premiers secours (AFPS).

Le Palais de Tokyo accueille un public international, et pour cette raison le gardien d'exposition doit impérativement avoir des notions d'anglais.

Les expositions constituant le cœur de l'activité du Palais de Tokyo, il est essentiel que l'équipe du Titulaire présente dans ces espaces reflète l'état d'esprit du lieu. De ce fait, le gardien d'exposition doit correspondre à un certain profil dont les caractéristiques essentielles sont l'ouverture d'esprit, l'adaptabilité, la sociabilité, la politesse et l'esprit d'équipe.



Des visites explicatives seront organisées pour chaque cycle d'exposition par le service de la sécurité, de la production et des publics du Palais de Tokyo concernant les œuvres exposées.

