



**Marché de sécurité, gardiennage et de télésurveillance des locaux de la CCI
Nantes St-Nazaire et de ses entités partenaires – « Lot 1 relancé »**

N° marché : 2026 GCPF 4023

Chambre de Commerce et d'Industrie Nantes St-Nazaire (CCINSN)

Établissement public administratif

Maison de l'Entrepreneuriat et des Transitions – 1 rue Françoise Sagan – CS 60186 – 44802 Saint-Herblain Cedex

<http://www.nantesstnazaire.cci.fr>

SIRET 130 008 105 00186 – TVA n° FR34 130 008 105

CADRE DE REPONSE TECHNIQUE

Méthodologie d'exécution et solutions techniques

Les candidats devront présenter, **dans ce document à compléter**, leur organisation, leurs moyens humains et techniques, leur méthodologie opérationnelle et leur dispositif qualité, en détaillant précisément les compétences, l'expérience et les qualifications des intervenants.

La réponse doit permettre d'évaluer la **capacité de l'entreprise à assurer une prestation de sécurité et gardiennage de qualité pour le lot 1 Nantes (relance)**, en réponse aux exigences opérationnelles, humaines et réglementaires de la CCI Nantes St-Nazaire, tant sur le plan technique que réglementaire.

La réponse devra être structurée autour des points suivants et respecter cette structure de réponse.

1. Organisation et continuité de service

Le candidat décrira l'organisation générale de son dispositif pour le marché :

- Organigramme opérationnel,
- Organisation et traçabilité des rondes,
- Gestion des plannings et respect des temps de repos,
- Coordinations multisites,
- Dispositif de remplacement en urgence,
- Modalités de communication avec le client (référént dédié, astreinte 24h/7j, délais de réponse)
- La prise en compte des contraintes ERP.

2. Moyens humains affectés

Le candidat présentera les agents affectés au lot :

- Qualification et détention des cartes professionnelles CNAPS,
- Expérience sur sites similaires,
- Taux d'encadrement,
- Politique RH de fidélisation et de limitation du turn-over,
- Plan de formation (initiale, continue, exercices sur site),
- Taille du vivier de remplacement et capacité à adapter les effectifs lors de pics d'affluence ou d'événements.

3. Moyens techniques et méthodologie opérationnelle

Le candidat décrira :

- Les équipements mis en œuvre (main courante électronique, systèmes de ronde, radios/téléphones, PTI/DATI,
- Outils de supervision et interfaçage télésurveillance
- Sa méthodologie opérationnelle : procédures d'ouverture/fermeture, gestion des incidents et des crises majeures (intrusion, incendie, alerte attentat),
- Plan de Continuité d'Activité (PCA) et coordination avec les autres prestataires du site.

4. Pilotage de la qualité et conformité réglementaire

Le candidat présentera son dispositif de suivi et de pilotage :

- Indicateurs de performance (KPI),
- Contenu et fréquence des reportings,
- Organisation des comités de suivi,
- Plan d'Assurance Qualité (PAQ),
- Audits et visites inopinées,
- Gestion des non-conformités et démarche d'amélioration continue.

- Il justifiera également de sa conformité réglementaire : autorisation CNAPS, cartes professionnelles, obligations SSIAP/ERP, et certifications détenues (APSAD, ISO 9001, NF SERVICE, etc.).