



**PRÉFET
DE LA RÉGION
NORMANDIE**

*Liberté
Égalité
Fraternité*

**Secrétariat Général
pour les Affaires Régionales
Pôle modernisation et moyens
Plateforme régionale des achats**

**Accord-cadre relatif à la maintenance des équipements de
sécurité détection/intrusion, vidéo protection et contrôle
d'accès pour les services et les établissements publics de
l'Etat en région Normandie**

Annexe n°1 au règlement de la consultation – phase offre

Cadre de réponse technique (CRT)

Réponse libre du candidat sur chaque item, sans dépasser les 30 pages (voir article 6.3 du RC).

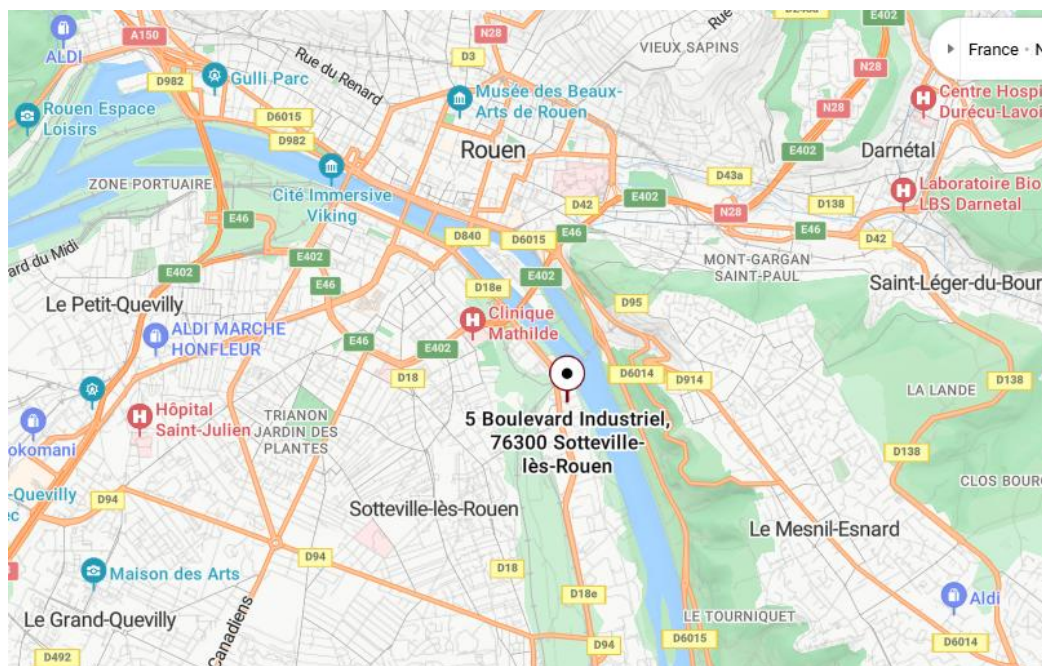
Lot n° 1

**Point d'évaluation n°1 - Moyens humains et techniques mis à disposition – 25
points**

1.1 - Localisation de(s) l'agence(s) – 3 points

Réponse de la société :

ANTE SECURITY 5 boulevard industriel 76300 SOTTVILLE LES ROUEN



Idéalement implantés au cœur de la Normandie, à proximité immédiate de l'A13 et de l'A28, nous nous appuyons sur une équipe répartie sur tout le territoire pour garantir des déplacements optimisés et une réactivité d'intervention incomparable.

1.2 - ETP administratif mis à disposition pour toute la durée du marché – 4 points

Point à développer : nombre d'ETP administratif mis à disposition pour gérer les demandes des services, connaissance et passation des marchés subséquents, connaissance de l'outil chorus, process d'intégration des prix BPU, process pour transmettre des factures conformes.

Réponse de la société :

Processus d'intégration des prix du BPU

Notre logiciel, dénommé CMI WIPSOS, permet l'intégration automatisée de prix dérogatoires définis pour un client spécifique. Dès la notification du marché, cette fonctionnalité présente un intérêt opérationnel majeur : lors de la génération d'une demande d'intervention, le système peut intégrer directement les tarifs applicables, qu'il s'agisse des frais de déplacement, de la main-d'œuvre ou des prestations référencées au BPU.

L'ensemble de ces éléments est automatiquement pris en compte par le logiciel, garantissant une gestion fiable, cohérente et conforme aux conditions contractuelles.

PERSONNEL ANTE ADMINISTRATIF

NOM	QUALITE/QUALIFICATIONS	EXPERIENCES	
BARUBE GAETAN	RESPONSABLE D'EXPLOITATION COURANT FAIBLE	15 ANS D'EXPERIENCE	Interlocuteur principal du marché (connaissance des demandes de services, connaissance du marché)
DEMEILLIERS BERTRAND	DIRECTEUR D'EXPLOITATION COURANT FORT	38 ANS D'EXPERIENCE	Suppléant de Mr BARUBE en cas d'absence
DELALANDRE PASCAL	RESPONSABLE DU SAV	35 ANS D'EXPERIENCE	Responsable de contrat Organisation du SAV (planning d'intervention, disponible par téléphone mais également susceptible d'intervenir sur le terrain en cas de besoin)
COTTREZ ANTHONY	CONDUCTEUR DE TRAVAUX	25 ANS D'EXPERIENCE	Suppléant de Pascal DELANDRE
HAGUET CHARLENE	ASSITANTE POLYVALENTE	17 ANS D'EXPERIENCE	Mise à disposition pour les demandes des services, connaissance et passation des marchés subséquents, connaissance de l'outil chorus.
NOLLET JULIETTE	ASSISTANTE COMPTABLE ET ADMINISTRATIVE	6 ANS D'EXPERIENCE	Suppléante de Mme HAGUET en cas d'absence

Ci-dessous le CV du personnel encadrant :

G.BARUBE RESPONSABLE D'EXPLOITATION 15 ans d'expérience

En relation constante avec les intervenants de l'opération, il suivra l'opération dès la notification du marché jusqu'à la réception.

Il organise le chantier et gère les problèmes immédiats

Il dirige les chefs de chantier, et est responsable de la planification et de l'exécution des travaux

Il consulte les fournisseurs et passe les commandes

Il s'assure que les équipes exécutent les contrôles internes prévus au marché

Il organise les actions correctives

Il gère les non-conformités et définit, avec la direction du chantier et le maître d'œuvre, les actions correctives éventuelles à mener.



BARUBE GAETAN
RESPONSABLE D'EXPLOITATION

PARCOURS PROFESSIONNEL

ANTE

JANVIER 2021 à AUJOURD'HUI
Responsable d'exploitation

OISSELEC

2019- 2020
Chargé d'affaires

IVT

2008 – 2020
Chargé d'affaires

COMPETENCES TECHNIQUES

Analyse de réseau
Accompagnement technique
Mise en conformité électrique
Etude d'éclairage
Suivi d'affaires (technique et financier)
Certification APSAD sur installation
Réalise des réunions hebdomadaires
Réalise des réunions de suivi avec le client
Réalise les chiffrages seul
Migration
Dessin pour Consuel

QUELQUES CHIFFRES

Chiffre d'affaires annuel : 2 000 000€

PRINCIPAUX SUIVI DE CHANTIERS 2023 - 2024

Eurapharma Val de Reuil : Création du système SSI, contrôle d'accès, barrière infra rouge : 700 000€HT
Pôle culturel Alfortville : Remplacement du SSI : 74 000€HT
Mairie de Tourville la Rivière : courant fort : 75 000€HT
TCAR Rouen : Extension du contrôle d'accès : 363 366€HT
Ville de Port Jérôme : Fourniture et pose SSI : 24 000€HT
Conservatoire HONEGER Le Havre : Remplacement Alarme Incendie : 82 000€HT
Sogaris Moins : Création d'un système SSI (11 bâtiments : 570 000€HT

NE LE 07/02/1990

06.26.70.82.13

gaetan.barube@groupe-ante.fr

Date d'embauche : Janvier 2021
Ancienneté dans le domaine électrique : 15 ans

Formations/Habilitations :

H2V B2V
SS4
Habilitation I7/F7 CNPP
APSAD

B. DEMEILLIERS Directeur d'Exploitation 38 ans d'expérience – suppléant de Mr BARUBE

En relation constante avec les intervenants de l'opération, il suivra l'opération dès la notification du marché jusqu'à la réception sur l'ensemble des chantiers ANTE.

Il organise le chantier et gère les problèmes immédiats

Il dirige les chargés d'affaires, et est responsable de la planification et de l'exécution des travaux

Il s'assure que les équipes exécutent les contrôles internes prévus au marché

Il gère les non-conformités et définit, avec la direction du chantier et le maître d'œuvre, les actions correctives éventuelles à mener,

Il manage 27 collaborateurs



NE LE 14/03/1965

06.47.00.95.04

Bertrand.demeilliers@groupe-ante.fr

Date d'embauche : Mars 2022
Ancienneté dans le domaine électrique : 38 ans

Formations/Habilitations :

H2V B2V
SS4

DEMEILLIERS BERTRAND

DIRECTEUR D'EXPLOITATION

PARCOURS PROFESSIONNEL

ANTE ENERGY

MARS 2022 à AUJOURD'HUI

Directeur d'Exploitation

OISSELEC

1995-MARS 2022

Directeur d'Exploitation

SME

1988-1995 Chargé d'affaires

QUELQUES CHIFFRES

Manager de 25 salariés

Chiffre d'affaires annuel : 5 000 000€

PRINCIPAUX SUIVI DE CHANTIERS COURANTS FORTS

POLE PETITE ENFANCE PONT DE L'ARCHE : 200 000€HT
Dispositif enfants Le Neubourg : 199 292€HT
Extension centre de Bolbec : 108 000€HT
Maison de santé Limézy : 105 000€HT
Logements collectifs Notre Dame de Bondeville : 87 000€HT

PASCAL DELALANDRE Responsable SAV est en charge de superviser l'ensemble des interventions après-vente sur le terrain, afin de garantir des délais rapides et une satisfaction optimale. Son rôle dépasse la simple gestion des réparations : il organise et coordonne les équipes techniques, planifie les interventions et veille à ce que le client PFRA bénéficie d'un suivi efficace et personnalisé.



NE LE 29/08/1968

07.67.05.10.66

pascal.delalandre@groupe-ante.fr

Date d'embauche : 4 mai 2020
Ancienneté dans le domaine
électrique : 35 ans

Formations/Habilitations :

HO B2V BR BC
CACES PEMP

DELALANDRE PASCAL

Responsable SAV

PARCOURS PROFESSIONNEL

ANTE SECURITY

Mai 2020 à AUJOURD'HUI
RESPONSABLE DU SERVICE SAV - CONTRAT

AUVIREL, Groupe IVT

2014- 2015
Technicien

SECURITAS SYSTEMS

2000- 2007
Technicien puis Chargé de contrat

ANTE

1996- 2000
Technicien

SAE ~~Tabout~~, ETBS, SEN

1989 – 1996
Monteur électricien

COMPETENCES TECHNIQUES

Montage
Mise en service
Entretien
Dépannage
Encadrement monteurs
Etude technique d'extension
Vente additionnelle
Gestion d'un portefeuille de clients

QUELQUES CHIFFRES

PRINCIPAUX SUIVI DE CHANTIERS 2023 - 2024

1.3 - ETP technique mis à disposition pour toute la durée du marché – 8 points

Point à développer : nombre d'ETP technique mis à disposition pour gérer les maintenances des bâtiments, qualification des techniciens, ancienneté dans l'entreprise, transmission des certifications/documents prouvant la compétence des techniciens à maintenir les différentes marques et modèles indiquées à la DPGF, si vous ne maîtrisez pas des marques/modèles comment/sous quels délais comptez-vous résoudre cette difficulté

Réponse de la société :

NOM	QUALITE/QUALIFICATIONS	EXPERIENCES	
DELANDRE Pascal	RESPONSABLE SAV	25 ANS	PLANNIFICATION DES VISITES DEPANNAGE EXPERT
PICHEREAU Emmanuel	TECHNICIEN ESPERT EN SECURITE	25 ANS	DEPANNAGE + SUPPORT TECHNIQUE POUR L'ENSEMBLE DE L'EQUIPE TECHNIQUE
COTTREZ Anthony	EXPERT EN SECURITE	25 ANS	DEPANNAGE + SUPPORT TECHNIQUE POUR L'ENSEMBLE DE L'EQUIPE TECHNIQUE
POIGNIE Cédric	TECHNICIEN SAV / INTRUSION CONTROLE D'ACCES	18 ANS	VE ET DEPANNAGE
DUDOUBLE Grégoire	TECHNICIEN SAV	18 ANS	VE ET DEPANNAGE
LEMERCIER Robin	TECHNICIEN SAV	3 ANS	VE
DESOMBRE C	TECHNICIEN SAV	20 ANS	En renfort si besoin
CAREO JP	TECHNICIEN SAV	15 ANS	VISITE
MIJATOVIC Michael	TECHNICIEN SAV	15 ANS	VISITE

E PICHEREAU REFERENT EXPERT TECHNIQUE 25 ANS D'EXPERIENCE/ SUPPLEANT MR DELALANDRE

Fort d'une solide expérience dans le domaine de la sécurité électronique, M. Pichereau constitue notre expert technique de référence. Il est formé et compétent sur les centrales synchroniques (UTC, Galaxies), ainsi que sur les systèmes HIKVISION, Dahua et Genetec.

Il suit régulièrement des formations auprès de nos fournisseurs afin de maintenir et renforcer son expertise, garantissant ainsi une qualité technique optimale pour nos clients.

Grâce à sa double compétence en bureau d'études et sur le terrain, M. Pichereau possède une vision globale des opérations, du dépannage aux chantiers, et assure une veille technique et réglementaire constante.

Il intervient comme appui stratégique lors des dépannages complexes ou lorsqu'une solution technique doit être rapidement identifiée. Dans ce cadre, il travaille en étroite collaboration avec notre responsable SAV pour garantir des interventions efficaces et conformes aux exigences du marché.



NE LE 29/01/1973

06.20.55.24.23

emmanuel.pichereau@groupe-ante.fr

Date d'embauche : Avril 2001
Ancienneté dans le domaine électrique : 25 ans

Formations/Habilitations :

H2V B2V
Habilitation CNPP I7/F7, R81,82,83,80

PICHEREAU EMMANUEL

CONDUCTEUR DE TRAVAUX/Bureau d'études

PARCOURS PROFESSIONNEL

ANTE ENERGY

2001 à AUJOURD'HUI

Conducteur de travaux – Chef d'équipe-Responsable bureau d'études

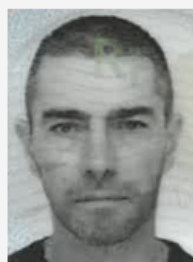
COMPETENCES TECHNIQUES

Analyse de réseau
Accompagnement technique
Note de calcul
SSI
Contrôle d'accès
Intrusion
Lecture de plans
Programmation
Formation

PRINCIPAUX SUIVI DE CHANTIERS 2023-2024

Département de seine Maritime (collèges) : réhabilitation du SSI :350 000€
DSDEN 76 : Contrôle d'accès, intrusion, vidéo surveillance, interphonie, courants forts : 250 000€
DEPARTEMENT DE SEINE MARITIME :
Reconstruction demi-pension Collège Bacqueville en Caux 270 000€

Anthony COTTREZ SUPPLEANT MR BARUBE/MR DELALANDRE/MR PICHEREAU est responsable de la planification, de la coordination et du suivi des chantiers, de leur préparation jusqu'à leur livraison. Il organise les équipes, les interventions techniques et les ressources matérielles, tout en veillant au respect des délais, de la qualité et des normes de sécurité. Il assure également le lien entre le client, les techniciens et les différents partenaires afin de garantir la bonne exécution des travaux et la satisfaction du client.



NE LE 27/02/1978

06.22.75.54.58
anthony.cottrez@groupe-ante.fr

Date d'embauche : 12 AOÛT 2024
Ancienneté dans le domaine électrique : 23 ANS

Formations/Habilitations :

H2V 52V
Habilitation CNPP I7/F7, R81, R2, R3, R80

COTTREZ ANTHONY
CONDUCTEUR DE TRAVAUX/Bureau d'études

PARCOURS PROFESSIONNEL

ANTE 2024- AUJOURD'HUI

Conducteur de travaux/bureau d'études

ICF SECURITE 2021-2024

Responsable technique

ANTE 2002-2021

Chef d'équipe SAV

COMPETENCES TECHNIQUES

Analyse de réseau
Accompagnement technique
Note de calcul
SSI
Contrôle d'accès
Intrusion
Lecture de plans
Programmation
Formation

PRINCIPAUX SUIVI DE CHANTIERS 2024-2025

EURAPHARMA INSTALLATION NOUVEAU SYSTEME SSI : 485 000€
ESPACE CULTUREL GONFREVILLE NOUVEAU S : 80000€
UNIVERSITE DU HAVRE : 75000€

Grégoire DUDOUBLE supervise et coordonne les travaux électriques sur le chantier, veille à la bonne répartition des tâches entre les électriciens et s'assure du respect des normes de sécurité et de qualité. Il est le lien direct entre les équipes techniques et le responsable de chantier, garantissant la bonne exécution des installations et la satisfaction du client.

En tant que référent incendie, M. Grégoire Dudouble bénéficie d'une solide notoriété dans le domaine de la sécurité. Il maîtrise parfaitement l'ensemble des normes en vigueur et est compétent dans la programmation de différentes centrales, notamment ESSER Avis, Finesecure, CHUUB et DEF.

Son expérience dans le domaine du SSI s'est construite progressivement au fil des années, lui permettant d'acquérir une expertise reconnue non seulement dans l'intrusion et le contrôle d'accès, mais également dans la vidéosurveillance.

M. Dudouble est formé à l'outil Winpack de Honeywell pour le contrôle d'accès et a bénéficié d'une formation interne approfondie dispensée par notre référent technique, M. Pichereau, garantissant ainsi une parfaite maîtrise des systèmes et des procédures.



NE LE 08/07/1989
06.20.62.88.10
morgan.mercier@groupe-ante.fr

Date d'embauche : 07/09/2021
Ancienneté dans le domaine électrique : 15 ans

Formations/Habilitations :

2004-2006 CAP BEP METIERS DE L'ELECTROTECHNIQUE

2006-2008 BAP PRO ELECTROTECHNIQUE

H2V B2V BR BC CACES

FORMATION WINPACK HONEYWELL

GREGOIRE DUDOUBLE
TECHNICIEN SAV
REFERENT INCENDIE

PARCOURS PROFESSIONNEL

ANTE
SEPTEMBRE 2023 à AUJOURD'HUI
Chef de chantier

COMPETENCES TECHNIQUES

Gestion de chantier
Intrusion
SSI
Contrôle d'accès
Interphonie
Vidéosurveillance
Incendie
(Pose, raccordement et programmation)

PRINCIPAUX CHANTIERS REALISES

TCAR Rouen : Extension du contrôle d'accès : 363 366€HT

Cédric DESOMBRE supervise et coordonne les travaux électriques sur le chantier, veille à la bonne répartition des tâches entre les électriciens et s'assure du respect des normes de sécurité et de qualité. Il est le lien direct entre les équipes techniques et le responsable de chantier, garantissant la bonne exécution des installations et la satisfaction du client.



NE LE 08/08/1983

06.23.46.40.81

cedric.desombre@groupe-ante.fr

Date d'embauche : Juin 2007
Ancienneté dans le domaine
électrique : ans

Formations/Habilitations :

BAC PRO ELECTROTECHNIQUE

H2V B2V BR BN
CACES

DESOMBRE CEDRIC

OUVRIER

PARCOURS PROFESSIONNEL

ANTE

2007 à AUJOURD'HUI
Chef de chantier

COMPETENCES TECHNIQUES

Gestion de chantier
Intrusion
SSI
Contrôle d'accès
Interphonie
Vidéosurveillance
Incendie
(Pose, raccordement et programmation)

PRINCIPAUX SUIVI DE CHANTIERS 2023 - 2024

Eurapharma (Contrôle d'accès, SSI, Intrusion) nouveau site de Val de Reuil.

M. Cédric Poignée, Référent Contrôle d'Accès

M. Cédric Poignet occupe le rôle de référent pour l'ensemble des systèmes de contrôle d'accès au sein de notre société. Fort de ses compétences techniques et de ses formations spécialisées, il assure la mise en œuvre, la configuration et le suivi des installations de contrôle d'accès, en garantissant leur conformité aux normes et aux exigences opérationnelles des clients.

Il a suivi des formations approfondies sur les systèmes **Synchronic**, **Visionic** et **Risco**, ce qui lui permet de maîtriser une large gamme de technologies et de solutions de contrôle d'accès. Cette expertise technique lui permet également d'accompagner nos équipes terrain lors de l'installation, du paramétrage et de la maintenance des équipements, tout en apportant un appui précieux pour résoudre les problématiques complexes rencontrées sur le terrain.

En tant que référent, M. Poignée joue un rôle clé dans la montée en compétence des techniciens de notre société, en partageant son savoir-faire et en participant à des sessions de formation internes. Sa rigueur et sa connaissance approfondie des systèmes de contrôle d'accès contribuent directement à la qualité des prestations que nous proposons à nos clients.



NE LE 03/12/1985

06.26.70.82.19

cedric.poignie@groupe-ante.fr

Date d'embauche : 5 juillet 2021
Ancienneté dans le domaine
électrique : 18 ans

Formations/Habilitations :

ETS 3PRO
HAGER ~~Legis~~
TX 100
Projet KNX

POIGNIE CEDRIC
TECHNICIEN SAV COURANT FAIBLE

PARCOURS PROFESSIONNEL

ANTE
Juillet 2021 à AUJOURD'HUI
Technicien

OMNIS SYSTEM/ AC2F
2016 – Juillet 2021
Technicien

A2SI/ SYNCHRONIC
2011 - 2015
Technicien

INEO INFRACOM
2009
Technicien programmation vidéosurveillance

ALTITUDE TELECOM
2009
Technicien

COMPETENCES TECHNIQUES

Gestion des chantiers, planning, stocks, matériels, commandes ...
Intrusion
Incendie
Contrôle d'accès
Vidéosurveillance
Réseaux

QUELQUES CHIFFRES

PRINCIPAUX SUIVI DE CHANTIERS 2023 - 2024

Charlène HAGUET participe au suivi administratif des VE et dépannage : préparation et envoi des devis et des factures, gestion des dossiers techniques, suivi des contrats, collecte des documents nécessaires aux interventions (DICT, autorisations, attestations d'assurance, PPSPS selon les cas). Elle met à jour les plannings des équipes et des sous-traitants, Elle contribue également à la gestion des interventions SAV et au suivi des demandes clients.

NEE LE 14/08/87

02.35.61.27.54

charlene.haguet@groupe-ante.fr

Date d'embauche : Mai 2023

Ancienneté dans le domaine
électrique : 17 ans

Formations/Habilitations :

CHORUS

HAGUET CHARLENE

ASSISTANTE POLYVALENTE

PARCOURS PROFESSIONNEL

ANTE

2023 à aujourd'hui
ASSISTANTE POLYVALENTE

IGIENAIR

2009- 2023
ASSISTANTE D'EXPLOITATION

COMPETENCES

Support pour l'élaboration du planning d'intervention
Facturation marché (situation)
Suivi administratif des marchés publics/privé
Rédaction des devis
Suivi administratif client/fournisseur
Accueil physique et téléphonique
Relances paiement
Gérer la partie administrative des marchés publics

Juliette NOLLET assure le suivi quotidien des opérations financières d'une entreprise. Il/elle enregistre les factures, effectue les rapprochements bancaires, prépare les paiements et participe à l'établissement des documents comptables. Soutien le comptable ou le service financier en veillant à la précision des données et au respect des échéances. C'est un poste clé pour garantir une gestion administrative et comptable fiable.

NE LE 01/09/1999 juliette.nollet@groupe-ante.fr Date d'embauche : Aout 2025 Ancienneté dans le domaine administration/comptabilité : 3 ans Outils : Pack Office (Excel, Word, Outlook) Logiciels comptables : Sage, Odoo, Ciel	JULIETTE NOLLET Assistante Administrative et Comptable PARCOURS PROFESSIONNEL GROUPE ANTE AOUT 2025 A AUJOURD'HUI Assistante Administrative et Comptable CCI GROUP JUIN 2022 A AVRIL 2025 Assistante Administrative et Comptable COMPETENCES TECHNIQUES • Saisie des factures clients et fournisseurs • Suivi des paiements et relances clients • Rapprochements bancaires • Suivi des notes de frais • Gestion des encaissements et décaissements • Classement, archivage et numérisation • Gestion des heures salariés • Contrôle des conformités entre commandes, BL et factures FORMATION TITRE PROFESSIONNEL SECRETAIRE COMPTABLE 2021-2022 BAC PROFESSIONNEL COMMERCE 2014-2017
---	---

En quelques mots, notre personnel mis à disposition pour ce marché :

Monsieur Pascal Delalandre, responsable de notre service SAV, organise et coordonne les interventions conjointement avec notre collaboratrice, Madame Charlène HAGUET. Notre équipe technique sur le terrain est composée de techniciens spécialisés dans différents domaines : intrusion, vidéosurveillance et contrôle d'accès. Chaque collaborateur est formé et équipé pour maintenir, entretenir et dépanner une large gamme de centrales et systèmes provenant de divers constructeurs. Les formations sont renouvelées tous les deux ans afin de rester à jour avec les dernières nouveautés et évolutions des fabricants.

Monsieur Delalandre, possède une expertise reconnue non seulement en sécurité incendie, intrusion, vidéosurveillance et contrôle d'accès, mais aussi dans des domaines complémentaires tels que sonorisation, informatique et interphonie. Il maîtrise de nombreuses marques et technologies. Responsable SAV, il conserve également une proximité avec le terrain, ce qui lui permet d'intervenir directement en cas d'urgence et d'apporter un soutien technique immédiat à nos collaborateurs.

Pour compléter l'équipe, Monsieur Emmanuel PICHEREAU, ingénieur de formation et référent technique, apporte son expertise et son savoir-faire reconnu dans le domaine technique, garantissant des solutions fiables et performantes. Madame HAGUET occupe le rôle central de coordination : elle reçoit et traite les informations clients pour les transmettre efficacement à Monsieur DELALANDRE ou à Monsieur PICHEREAU.

Chaque technicien possède une spécialité propre :

- **Monsieur Grégoire DUDOUBLE** : spécialisé en sécurité incendie / contrôle d'accès
- **Monsieur Robin LEMERCIER** : technicien polyvalent
- **Monsieur Cédric POIGNIE** : spécialisé en intrusion et contrôle d'accès / vidéo

Notre force réside dans notre capacité à apporter rapidement une solution technique complète, assurant ainsi que nos clients ne restent jamais sans assistance ni système opérationnel.

Enfin, Monsieur BARUBE Gaetan sera votre référent technique et commercial, supervisant l'ensemble du service SAV, épaulé par Monsieur COTTREZ, conducteur de travaux. En cas d'absence de l'un, l'autre est parfaitement capable de prendre le relais pour garantir la continuité et la qualité du service.

Nous avons mis en place une organisation structurée basée sur des binômes de techniciens, garantissant que chaque intervention soit réalisée de manière complémentaire et sécurisée. Cette approche permet non seulement d'optimiser l'efficacité des interventions, mais également d'assurer une continuité totale en cas d'absence ou d'indisponibilité d'un technicien. Dans ce cas, son binôme prend immédiatement le relais, bénéficiant d'une parfaite connaissance du marché, des installations et des interventions précédemment réalisées, ce qui minimise tout risque d'interruption ou d'erreur.

Par ailleurs, nous assurons un suivi hebdomadaire rigoureux des interventions réalisées. Chaque semaine, une revue interne est effectuée afin de recenser l'ensemble des dépannages et visites d'entretien effectués. Cette revue détaillée permet non seulement de comptabiliser les interventions, mais aussi d'analyser leur nature, leur durée, leur complexité et les éventuelles difficultés rencontrées. Elle constitue un outil précieux pour anticiper les besoins

futurs, ajuster les ressources humaines et matérielles, et garantir la qualité et la réactivité de nos prestations.

Cette organisation combinée — binômes opérationnels et suivi hebdomadaire — assure ainsi un niveau élevé de qualité, de fiabilité et de réactivité, répondant pleinement aux exigences des marchés et aux attentes de nos clients

1.4 – Véhicules/outillages mis à disposition – 4 points

Point à développer : nombre de véhicule mis à disposition, organisation des véhicules agence/technicien, outils/outillage à disposition des techniciens.

Réponse de la société :

Véhicules :

Chaque technicien de la société Ante dispose d'un véhicule aménagé, équipé d'une balise GPS permettant de connaître en temps réel sa position géographique. Cette géolocalisation nous permet d'optimiser la réactivité de nos interventions : nous pouvons identifier immédiatement le collaborateur le plus proche d'un site en dépannage, afin de réduire au maximum les délais d'intervention et assurer un service rapide et efficace.

Équipements, outils et organisation des collaborateurs

Chaque collaborateur de notre société est équipé d'une tablette individuelle permettant de remonter en temps réel toutes les informations nécessaires au suivi des interventions via notre logiciel dédié. Cette solution numérique centralisée permet de :

- saisir les comptes rendus détaillés des interventions ;
- enregistrer les heures de travail et la durée de chaque opération ;
- synchroniser automatiquement les données avec notre serveur central ;
- transmettre toute information critique liée aux incidents ou aux opérations de maintenance ;
- garantir la traçabilité complète de toutes les interventions sur l'ensemble des sites.

Chaque technicien dispose également d'un poste informatique complet, incluant un PC personnel connecté à notre serveur interne. L'ensemble des données collectées quotidiennement est sauvegardé sur deux serveurs distincts, assurant la sécurité et la protection contre toute perte de données. Cette double sauvegarde permet de garantir l'intégrité des informations et la continuité de la gestion opérationnelle même en cas de problème technique.

Nos collaborateurs sont équipés de connectiques et logiciels adaptés à l'ensemble des centrales et systèmes de sécurité présents sur les sites clients. Chaque technicien est formé sur ces logiciels et sur les procédures de connexion aux centrales, ce qui lui permet d'intervenir rapidement et efficacement sur tous les équipements, quels que soient leur type et leur constructeur.

Pour assurer une réactivité maximale sur site, chaque technicien dispose d'un bac SAV complet, regroupant le matériel nécessaire pour dépanner tout type d'installation de sécurité,

qu'il s'agisse de vidéosurveillance, de contrôle d'accès, d'intrusion ou d'autres systèmes. Ce bac comprend notamment :

- des contacts de porte et capteurs divers ;
- des cartes d'extension et modules déportés ;
- des centrales et composants essentiels pour les interventions critiques ;
- tout outil permettant d'identifier et de résoudre rapidement les problèmes, même les plus ponctuels.

Cette organisation matérielle et logicielle est couplée à une organisation interne en binômes, garantissant que chaque intervention bénéficie d'une complémentarité de compétences et que l'absence d'un collaborateur n'impacte jamais la qualité ou la continuité des services. Les binômes partagent systématiquement les informations, ce qui assure une parfaite connaissance du parc installé et des interventions déjà effectuées.

Enfin, un suivi hebdomadaire rigoureux est réalisé pour analyser et recenser toutes les interventions : dépannages, visites d'entretien, installations ou mises à jour. Ce suivi permet de contrôler les volumes d'interventions, d'anticiper les besoins en ressources humaines et matérielles, et de garantir que toutes les prestations sont réalisées dans le respect des délais et des exigences contractuelles.

Cette combinaison d'équipements performants, de logiciels à jour, de formation continue, de bacs SAV complets, de binômes opérationnels et de suivi hebdomadaire assure un niveau optimal de réactivité, de fiabilité et de qualité dans l'exécution des prestations sur tous les sites.

EQUIPEMENT ADMINISTRATIF :

Chaque technicien de la société ANTE possède une solide expérience dans le domaine de la sécurité électronique. Ils disposent d'un ordinateur portable connecté à notre serveur, leur permettant d'accéder à toutes les données nécessaires au bon déroulement des visites ou dépannage, à la programmation des équipements et à la consultation des interventions précédentes. Chaque PC est équipé de l'ensemble des logiciels nécessaires pour programmer et se connecter aux différentes centrales sur site.

Par ailleurs, chaque technicien dispose d'un kit SAV complet, comprenant tous les équipements nécessaires pour effectuer des dépannages immédiats et remettre les installations en fonctionnement sur place : cartes-mères de centrales, batteries, détecteurs intrusion et incendie, caméras de vidéosurveillance IP et analogiques, alimentations diverses, etc. Ils sont également équipés pour gérer le câblage et les cheminements, et peuvent remplacer rapidement des câbles pour rétablir le fonctionnement du système en cas de coupure.

Chaque technicien utilise une tablette pour synchroniser ses interventions en temps réel. Après chaque intervention, un bon d'intervention est rédigé par le technicien, validé par le client via signature, puis envoyé automatiquement à notre serveur ainsi qu'au client. Cette organisation garantit un suivi précis et efficace de chaque intervention, tout en optimisant la réactivité sur le terrain.

EQUIPEMENT TECHNIQUE :

En complément, ANTE s'engage à fournir à son personnel l'outillage nécessaire à la bonne réalisation des travaux.

En plus d'une boîte à outils comprenant l'outillage « classique » tel que tournevis, clés diverses, scies, pinces variées, coupe-câble..., les techniciens d'ANTE ont à leur disposition les équipements suivants :

- Perceuse, visseuse, perforateur...
- Appareil de mesure : Multimètre
- Appareils de test divers

Dans le cadre de notre système qualité, nous effectuons des contrôles réguliers de l'outillage de nos collaborateurs.

1.5 – Lieu et capacité de stockage du matériel et consommables ainsi que les conditions d'approvisionnement – 6 points

Point à développer : la quantité et la diversité des pièces de rechanges et consommables dont vous disposez, le(s) lieu(x) de stockage, de leur cohérence avec les équipements à maintenir, des délais d'approvisionnement moyen pour les pièces non disponibles et des moyens palliatifs possibles

Réponse de la société :

Le stock SAV de la société ANTE est particulièrement conséquent. S'il représente un investissement financier important pour notre société, il constitue surtout un atout majeur pour la réactivité et la satisfaction client.

Chaque secteur d'activité – intrusion, vidéosurveillance, contrôle d'accès, etc. – est organisé dans des emplacements bien définis. Chaque équipement ou terminal (centrale, radar, détecteur, etc.) possède un code interne et est suivi tout au long du processus de sortie de matériel. Ce suivi rigoureux permet de gérer automatiquement le réapprovisionnement dès qu'un seuil prédéfini est atteint, garantissant ainsi une disponibilité rapide des équipements nécessaires.



Tous les techniciens SAV ont un accès direct à ce stock, même en dehors des horaires classiques de bureau, ce qui leur permet de résoudre immédiatement les dépannages urgents. Des inventaires sont réalisés tous les trois mois afin de maintenir le stock au plus juste et d'éviter toute situation où un équipement serait disponible sur le papier mais absent physiquement.

Le stock SAV est un élément stratégique pour Ante. Il nous permet d'assurer une réactivité exceptionnelle, de mobiliser nos compétences techniques et de proposer des solutions immédiates, que ce soit par remplacement d'équipement ou par solutions palliatives, tout en maintenant un niveau de service optimal pour nos clients.

Organisation et gestion du stock de l'agence

Le stock de notre agence est organisé de manière rigoureuse et optimisée afin de garantir aux techniciens un accès rapide et efficace à l'ensemble des équipements nécessaires aux interventions. Chaque matériel est classé selon des familles principales correspondant aux différents types de systèmes :

- Vidéosurveillance,
- Contrôle d'accès,
- Intrusion,
- Autres systèmes de sécurité (alarme incendie, supervision, etc.).

Au sein de chaque famille, les équipements sont ensuite sous-divisés par typologie et par marque de centrale, telles que UTC, Visionic, Synchronique, Aritech, Guardial, et autres. Cette organisation hiérarchisée permet aux équipes de localiser rapidement le matériel nécessaire pour tout type d'intervention, qu'il s'agisse d'un dépannage sur site, d'une installation ou d'une mise à jour des systèmes existants.

Chaque article est identifié et stocké de manière à faciliter la préparation des interventions et la gestion des pièces détachées. Les techniciens peuvent ainsi sélectionner les composants nécessaires — contacts de porte, cartes d'extension, modules déportés, centrales de remplacement, câbles et connectiques — de manière structurée, réduisant considérablement le temps de recherche et d'intervention.

Cette méthode de gestion des stocks contribue également à :

- Limiter les pertes et le gaspillage de matériel ;
- Optimiser le suivi des consommables et des pièces critiques ;
- Garantir la disponibilité immédiate des équipements indispensables pour résoudre les incidents rapidement ;
- Améliorer l'efficacité globale des équipes en permettant une préparation et une organisation optimales avant chaque intervention.

Pour renforcer la lisibilité et la transparence de notre organisation, chaque stock est régulièrement audité et mis à jour. Les techniciens sont formés à ce système afin de garantir une maîtrise complète du rangement, de l'accès et de l'utilisation du matériel.

Enfin, pour illustrer concrètement cette organisation, vous trouverez ci-joint une photographie de notre stock, montrant un exemple de classement par famille et sous-famille, démontrant la clarté et la rationalisation de notre système de gestion des équipements.

Point d'évaluation n°2 - Méthodologie et organisation des prestations de maintenance – 25 points

2.1 - Méthodologie de réalisation des prestations de maintenance préventive – 7 points

Point à développer : la prise en main du marché (multi services), passation des marchés subséquents, l'inventaire des équipements, les modalités d'établissement du planning prévisionnel (et de son éventuelle modification), l'organisation de la prestation de maintenance programmée, transmission des rapports (exemple de rapport).

Réponse de la société :

Un planning des visites d'entretien vous sera communiqué dès la notification du marché. Ce planning constitue une proposition initiale, qui peut être validée et adaptée selon vos remarques. Il est modulable en fonction du degré d'urgence des interventions, afin d'assurer une organisation optimale et une communication claire des documents.

Ce planning est directement intégré à notre logiciel de planification. Toute modification entraîne automatiquement une notification envoyée au client par e-mail et apparaît sur les tablettes des techniciens, leur permettant de prendre connaissance immédiatement de tout changement.

Inventaire initial et devoir de conseil

Lors de la première visite sur site, notre équipe réalisera un inventaire exhaustif de l'ensemble des équipements et installations existants. Cet inventaire vise à obtenir une vision précise et fiable de la réalité du terrain, en identifiant l'ensemble des centrales, dispositifs de contrôle d'accès, systèmes d'alarme, modules de vidéosurveillance et autres éléments du parc installé.

Conformément aux exigences du marché, le DPGF initialement annoncé pourra être ajusté en fonction des résultats de cet inventaire. Cette démarche permet de s'assurer que le chiffrage et la planification des interventions correspondent exactement à la situation réelle, évitant ainsi toute approximation et garantissant une exécution conforme aux besoins du client.

Au-delà de cette analyse quantitative, cette première visite remplit un véritable devoir de conseil. Elle permet d'évaluer la maintenabilité et l'obsolescence des équipements existants. Certaines centrales présentes sur vos sites, comme la CD150, sont aujourd'hui vieillissantes et difficiles à maintenir sur le long terme, même si Ante dispose encore d'un stock de pièces de rechange pour assurer leur fonctionnement temporaire.

Notre rôle consiste donc à :

- Identifier les équipements présentant des signes de vieillissement ou de risque technique accru ;
- Proposer des solutions d'amélioration, de mise à niveau, de modification ou de remplacement des équipements critiques ;

- Fournir un plan budgétaire prévisionnel pour les années à venir, intégrant les coûts de maintenance, de renouvellement et de migration éventuelle vers des systèmes plus récents ;
- Préparer des recommandations stratégiques pour anticiper les besoins futurs et sécuriser la continuité opérationnelle des systèmes.

Cette démarche permet de combiner expertise technique et conseil stratégique, en garantissant :

- La sécurité et la fiabilité des installations existantes ;
- La planification proactive des évolutions nécessaires ;
- La maîtrise des coûts liés à la maintenance et au renouvellement des équipements ;
- Une parfaite adéquation entre les prestations réalisées et les besoins réels du client.

En résumé, cette première visite et l'inventaire associé constituent un moment clé de connaissance du terrain et de conseil personnalisé, permettant d'optimiser la gestion des installations et de préparer sereinement l'avenir du parc de sécurité.

Schéma du SAV :

Planification de la maintenance

Communiquer le planning au client et obtenir son accord.

Établir un planning annuel de maintenance préventive (visites trimestrielles, semestrielles).

Définir les ressources nécessaires (techniciens, véhicules, pièces).

Mettre en place un système de rappels automatiques à date anniversaire (logiciel CMI).

Exécution des interventions

Envoi d'un ordre de mission au technicien via notre module SAV.

Réalisation des opérations de maintenance préventive selon la check-list.(

Prise en charge des demandes correctives si nécessaire.

Saisie des informations dans le rapport d'intervention (constatations, anomalies, actions menées).

Validation du rapport par le client (signature sur tablette).

Suivi et reporting

Mise à jour de la base de données (historique des interventions, équipements).

Génération d'un tableau de bord des contrats (indicateurs de performance, anomalies récurrentes).

Communication régulière avec le client (compte-rendu par intervention).

Proposition d'améliorations ou d'avenants au contrat (évolution du parc, nouvelles technologies).

Mise à jour des plans zonning

Facturation et clôture

Facturation selon les modalités contractuelles.

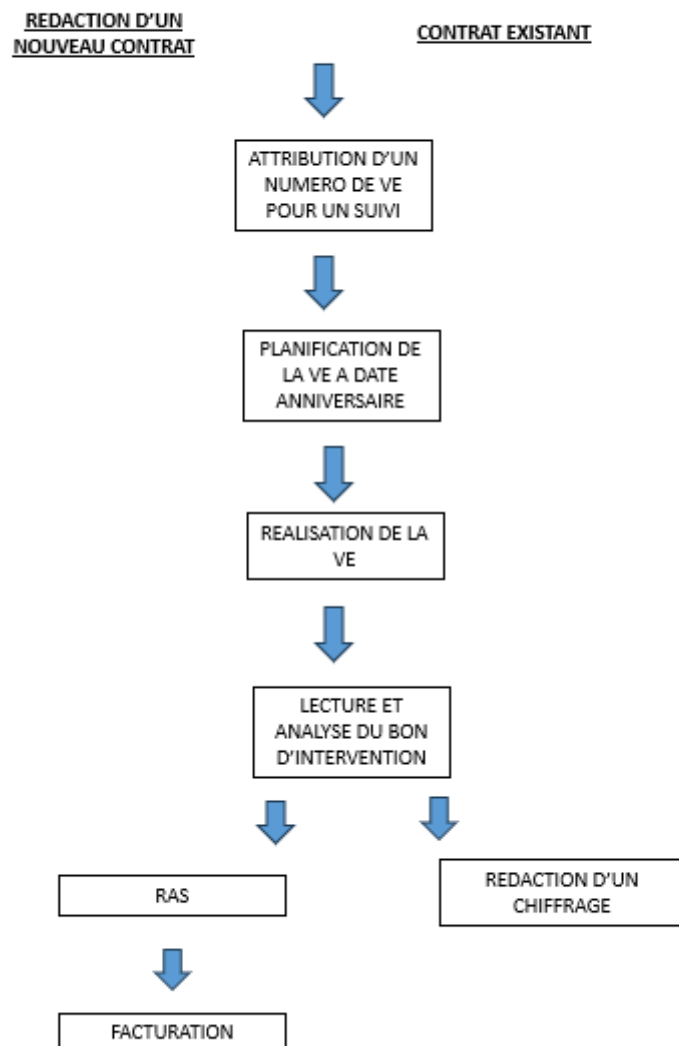
Vérification et validation par le service administratif.

Envoi de la facture au client.

Suivi des règlements et relances si nécessaire.

À la fin du contrat : évaluation de la satisfaction client, proposition de renouvellement ou d'évolution.

ORGANISATION DES VISITES **ENTRETIEN**



Documents types associés :

C.D.	Semaine 40																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																										
	lundi 29 septembre 2025					mardi 30 septembre 2025					mercredi 01 octobre 2025					jeudi 02 octobre 2025					vendredi 03 octobre 2025																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																						
ACC ANTHONY COTTEZ	07	08	09	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	07	08	09	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	07	08	09	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	07	08	09	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																							
CDE CEDRIC DESCOMBE																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																											

Modèle planning d'intervention de notre logiciel WIPSOS CMI



Rapport d'inspection et de vérification système de sécurité incendie

1793, route de Neufchâteau - B.P. 589
14035 SAINT-LOUP-HORS
Tél. 02 35 61 27 54 - Fax 02 35 59 93 07
Site : www.ante.fr - E-mail : ante.cmi@orange.fr



Rapport d'inspection et de vérification système de sécurité détection intrusion et contrôle d'accès

Agence Basse Normandie
Chemin de la Fontaine
14400 SAINT-LOUP-HORS
Tél. 02 31 21 10 10 - Fax 02 31 02 05 17
Site : www.ante.fr - E-mail : ante.cmi@orange.fr

Agence Haute Normandie
1793, route de Neufchâteau - B.P. 589
14035 SAINT-LOUP-HORS
Tél. 02 35 61 27 54 - Fax 02 35 59 93 07

BASE

RENDREZ-VOUS SUR LE CLIENT

N° DE PROJET / INSTALLATION

N° DE CONTRAT

N° DE DOSSIER

HEURE D'ARRIVÉE

HEURE DÉPART

DATE DE L'INTERVENTION

N° RAPPORT

11951

TYPE DE TEST

Installation

Mise en service

Reprise

Autre

Incendie

Vol

Incendie

Vol

CONTACT

ADRESSE

C.P.

VILLE

TELEPHONE

SYSTÈME DE DÉTECTION INCENDIE

Type

État de mise en service

N° de boîtiers utilisés

N° de boîtiers équipés

Temps d'alarme

DOCUMENTS D'EXPLOITATION

Plan

Registre

de sécurité

de documents

SYSTÈME DE MISE EN SÉCURITÉ INCENDIE

Type

État de mise en service

N° de fonctions utilisées

N° de fonctions équipées

Temps d'alarme

VERIFICATION FONCTIONNELLE DETECTION INCENDIE

Tableau SMI

Détecteur Manuel

Détecteur Sonore

Détecteur Optique

Détecteur Thermique

Détecteur Multipoint

Détecteur IR

Détecteur UV

Détecteur DR

Détecteur Linéaire

Indicateur de ligne

Indicateur d'alarme

Module de puissance

Transmetteur téléphonique

Alimentation supplémentaire

Batteries

Tableau CMI

SMI (voir SMI)

ECI (clapet)

PCP (pompes)

CR (voir SMI)

Code 55 (voir SMI)

Exhausteur

Quarantaine

Diffuseur sonore

N° de ligne

Alarme

Autres périphériques

Interface bus

Matériel déporté

Alarme

Batteries

Essai processus d'alarme d'évacuation

Essai transmission sur téléphone

Essai visual des tableaux à notre départ

LE RISQUE EST-IL MOINS ?

OUI

NON

ÉTAT DE L'INSTALLATION

OUI

NON

DES COMPLÉMENTAIRES

OUI

NON

VERIFICATION FONCTIONNELLE DETECTION INTRUSION ET CONTRÔLE D'ACCÈS

Tableau SMI

Détecteur Manuel

Détecteur Sonore

Détecteur Optique

Détecteur Thermique

Détecteur Multipoint

Détecteur IR

Détecteur UV

Détecteur DR

Détecteur Linéaire

Indicateur de ligne

Indicateur d'alarme

Module de puissance

Transmetteur téléphonique

Alimentation supplémentaire

Batteries

Tableau CMI

SMI (voir SMI)

ECI (clapet)

PCP (pompes)

CR (voir SMI)

Code 55 (voir SMI)

Exhausteur

Quarantaine

Diffuseur sonore

N° de ligne

Alarme

Autres périphériques

Interface bus

Matériel déporté

Alarme

Batteries

Essai processus d'alarme d'évacuation

Essai transmission sur téléphone

Essai visual des tableaux à notre départ

LE RISQUE EST-IL MOINS ?

OUI

NON

ÉTAT DE L'INSTALLATION

OUI

NON

DES COMPLÉMENTAIRES

OUI

NON

Modèle rapport d'intervention (APSAD) de maintenance

Notre logiciel WIPSOS CMI assure la transmission instantanée des rapports d'intervention à nos clients.

2.2 - Méthodologie de réalisation des prestations de maintenance corrective – 7 points

Point à développer : comment est déclenchée l'intervention suite à un appel/mail, quels sont vos moyens mis à disposition pour intervenir, comment vous organisez vous, le process pour établir un devis de régularisation éventuel, transmission des rapports et devoir de conseil.

Réponse de la société :

Cadre de réponse technique – Maintenance sécurité 22

Gestion maintenance corrective :

Étape 1 : Signalement de la panne

- Le client contacte le service SAV (téléphone, mail sav@groupe-ante.fr).
- Enregistrement automatique de la demande dans le logiciel de gestion (ticket d'intervention avec utilisation d'un numéro unique).
- Attribution d'un numéro unique de suivi
- Confirmation par mail

Étape 2 : Qualification de l'incident

- Analyse de la demande par le support technique.
- Vérification des informations essentielles :
 - Nature de la panne.
 - Site concerné.
 - Niveau de criticité (urgence, sécurité, production).
 - Couverture contractuelle (sous garantie, contrat de maintenance, hors contrat).
- Tentative de résolution à distance si possible (hotline, prise en main à distance, redémarrage).

Étape 3 : Planification et intervention

- Si l'incident nécessite un déplacement :
 - Génération d'un **ordre de mission** pour un technicien.
 - Planification de l'intervention selon l'urgence et la disponibilité des ressources.
 - Préparation du matériel et des pièces détachées nécessaires.
- Déplacement du technicien sur site et diagnostic de la panne.

Étape 4 : Réparation et remise en service

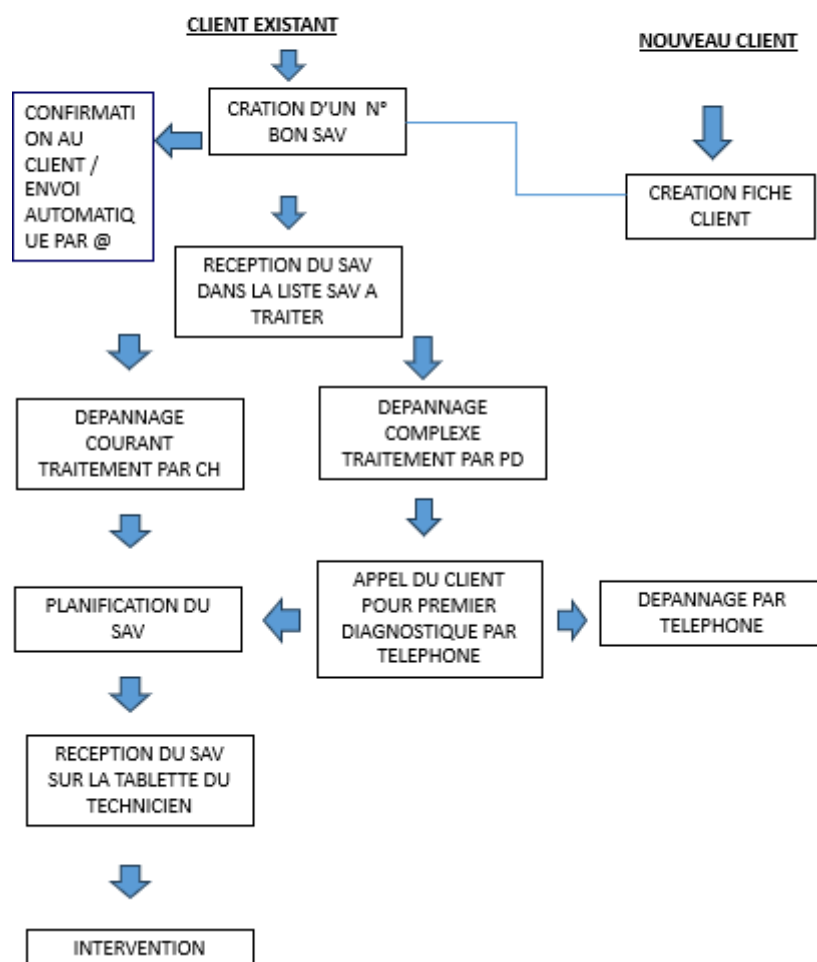
- Dépannage immédiat si possible (réparation, remplacement de pièce, reconfiguration).
- Si une pièce spécifique est manquante :
 - Mise en sécurité de l'installation.
 - Commande et suivi de la pièce.
 - Programmation d'une seconde intervention.
- Vérification complète du système après réparation.
- Validation de la remise en service avec le client.

Étape 5 : Clôture de l'intervention

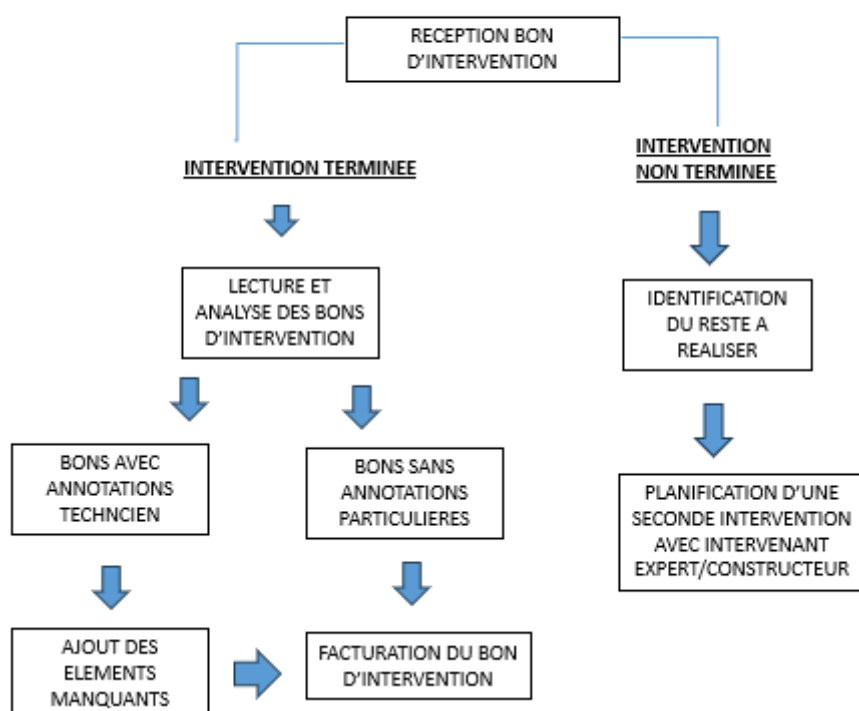
- Saisie du rapport d'intervention (via logiciel WIPSOS CMI).
- Transmission automatique au client (instantané).
- Mise à jour de l'historique de l'équipement.
- Si besoin : proposition d'une action corrective durable (renforcement préventif, modification du contrat).

ORGANISATION RECEPTION DES BONS SAV AVANT INTERVENTION

RECEPTION DEMANDE SAV



ORGANISATION SAV APRES INTERVENTION



Documents types associés :

AN 1606 CASINO DE SAINT-JEAN-DI T06 M THOMAS RICHARD Commission de sécurité 16/05/25 13:17

Société AN - Saisie du retour des interventions - bon N° 10573

Entête Administratif et facturation Autres informations Détail Notes Bloc notes Visites

Numéro de bon 010573 Origine PREPARATION VISITE ENTRETIEN

Appel du 05/09/25 à 07:00

RDV du 10/09/25 à 13:30

Début 10/09/25 à 13:30

Fin 10/09/25 à 17:00

Secteur T02

DEPLACEMENT DE 21KM A 40KM

Priorité 0

Installation

Activité 01 Chantier I709 INTRUSION

Contrat 709

Type T AVEC ASTREINTE TELEPHONIQUE

Nature 4 - VISITE + ASTREINTE TEL

Contrat : 709

Astreinte

Visite VE VISITE ENTRETIEN

Intervention

Technicien CPO CÉDRIC POIGNIE

État du bon

Non traité

Terminé

A suivre

En cours

Texte de facturation

Fiche d'intervention

VISITE ENTRETIEN Nb.Tech.:02 Heures prévues:14,00

Visite entretien intrusion

voir rapport 10573

a la demande agent sécurité: modification visu images stockeur so

rtie personnel: caméra 98 bis et 99

contrôle enregistrement stockeur 4 : sur détection la nuit jusqu'

à 4 h du matin si besoin d'enregistrer en permanence prévoir ajou

t d'un disque dur 6To

contrôle stockeur station: enregistrement en permanence .

Problème sur dôme 46 saisonnier (au dessus vins)

déconnexion régulière : switch en hauteur prévoir nacelle pour co

ntôle des rj 45 dôme et switch.

Prévoir relever caméra extérieur 98 visu porte entrée personnel.

Caméra a relevé dans reserve coté drive tiens avec colring.

remise a l'affichage caméra 45 : ok

Texte de facturation et d'intervention dissocié

Planification(s)

Feuille visible pour le client

Feuille non visible pour le client

			Affectation		Heures	
Code	Technicien	Etat	Date	Heure	Début	Heure
CPO	CÉDRIC POIGNIE	EN	10/09/25	13:30	13:30	17:00

Service(s)

Points affectés au bon 0,00

Points utilisés / date du bon

La gestion des points est effectuée en temps réel.

Nombre points utilisés 0,00

Nombre points restant 0,00

Points utilisés

Détail utilisation points

Assistance attribution points

Nous demandons aux techniciens de fournir un rapport détaillé à l'issue de son dépannage ou de sa visite de maintenance, afin d'optimiser les interventions futures et de corriger efficacement la panne. Ce rapport est envoyé des la signature du client, une copie est envoyé au service administratif pour une très bonne réactivité en cas de commandes de pièces, re planification ou autres.

2.3 - Méthodologie pour les astreintes – 6 points

Point à développer : l'organisation des astreintes et les moyens mis à disposition pour répondre aux besoins d'astreinte 7j/7, 24h/24 de certains sites.

Réponse de la société :

Le contrat de maintenance fera état de la garantie de temps d'intervention (GTI) sur lequel s'engage le titulaire, en distinguant des degrés d'urgence, qui ne saurait excéder 24 H, en cas de déplacement sur site, et 4 H en cas de prise en main et de résolution du problème à distance.

Le délai court à compter de la réception d'un appel de l'interlocuteur dûment identifié de l'acheteur confirmé par mail ou fax et se termine dès le début de l'intervention par le technicien du titulaire.

Le contrat de maintenance fera état de la garantie de temps de rétablissement (GTR) sur lequel s'engage le titulaire, en distinguant des degrés d'urgence, qui ne saurait excéder 24 H.

Nous intervenons du lundi au vendredi de 8h à 12h et de 13h30 à 17h30.

Le délai court à compter du début de l'intervention par le technicien du titulaire et se termine à la constatation du rétablissement du service ou du matériel par les deux parties.

Pour un traitement rapide, envoyez vos demandes de dépannages par mail à l'adresse suivante :

sav@groupe-ante.fr

Mettre en copie le responsable d'affaires M.BARUBE à l'adresse suivante :
gaetan.barube@groupe-ante.fr

Joignable au 06.26.70.82.13

Ainsi que l'assistante commerciale MME.HAGUET à l'adresse suivante :
charlene.haguet@groupe-ante.fr

**En heures ouvrées, pour toutes demandes merci de contacter l'agence au
02.35.61.27.54.**

**En heures non ouvrées, le numéro d'astreinte vous sera communiqué lors de la passation
du marché**

A la demande d'intervention, un « ticket » est créé dans notre logiciel pour planification et suivi. Notre structure assure une coordination efficace entre les services : dès votre appel ou mail, votre demande de dépannage est traitée sans délai pour vous garantir une réponse rapide.

2.4 - Outils de gestion informatique interne – 5 points

Point à développer : Développer vos outils interne permettant d'apporter un plus dans l'organisation de la maintenance, élaboration des plannings/ rapports, remontées des données statistiques

Réponse de la société :

Nous disposons d'un logiciel interne de gestion qui centralise l'ensemble des plannings, interventions, facturations et chiffrages. Ce logiciel, extrêmement synthétique et performant, permet de regrouper toutes les informations sur une seule plateforme, optimisant ainsi l'efficacité de chaque collaborateur.

Chaque membre de l'équipe a été formé à son utilisation afin de garantir une maîtrise complète du système. Chaque demande d'intervention se voit attribuer un numéro unique, tout comme les visites de maintenance, associées à un bon d'intervention rédigé par le technicien et validé par le client.

Toutes les interventions sont contrôlées par l'exploitation du site afin de s'assurer que les prestations, réparations ou maintenances ont été réalisées conformément aux demandes. Les données sont automatiquement synchronisées via les tablettes des techniciens et envoyées directement au client ainsi qu'au service SAV pour suivi. Madame HAGUET, en charge de cette gestion, planifie toute intervention complémentaire si nécessaire ou transmet directement à la facturation lorsque l'intervention est concluante.

Le logiciel permet également de historiser l'ensemble des interventions, par site, secteur ou client, et de générer des statistiques et des rapports précis sur le parc complet. Chaque compte client peut être personnalisé pour accéder à toutes les interventions réalisées, aux devis associés, aux factures correspondantes et au suivi de leurs demandes.

Enfin, la plateforme offre aux clients la possibilité de suivre les interventions en cours, de connaître les délais d'intervention et de visualiser la vétusté des équipements, ainsi que les prestations à prévoir dans les années à venir, comme le remplacement de centrales ou la migration de systèmes. Cette solution garantit transparence, traçabilité et réactivité pour nos clients et pour notre organisation interne.

Point d'évaluation n°3 - Valeur environnementale – 10 points

Point à développer : Tri et suivi des déchets, formation à l'éco conduite et autre mesure environnementale liée à l'objet du marché ainsi que des actions ou initiatives en faveur de l'environnement – des exemples concrets seront mieux notés que des exemples factuels.

Tri, gestion et suivi des déchets

Dans le cadre des prestations de maintenance électronique, l'entreprise met en œuvre un dispositif complet de tri, de collecte et de traçabilité des déchets, conforme aux exigences réglementaires (Code de l'Environnement, filières DEEE, batteries, PCB, etc.).

Tri à la source

- Mise en place de zones de tri sélectif sur chaque site d'intervention :
 - Déchets électroniques et électriques (DEEE)
 - Cartes électroniques, composants et modules
 - Batteries et accumulateurs
 - Métaux (acier, aluminium, cuivre)
 - Plastiques et emballages
 - Déchets dangereux (aérosols, solvants, lingettes souillées)
- Identification claire via signalétique normalisée.

Collecte et évacuation

- Collecte réalisée par des opérateurs habilités.
- Acheminement des déchets vers des éco-organismes agréés ou prestataires certifiés.
- Contrôle des bordereaux de suivi des déchets (BSD), conformément à la législation.

Traçabilité et reporting

- Établissement d'un registre des déchets produits et valorisés.
- Transmission au maître d'ouvrage d'un **rapport annuel** comprenant :
 - Quantités collectées par filière,
 - Taux de valorisation et recyclage,
 - Améliorations continues et actions préventives.
- Engagement vers une réduction progressive des déchets non valorisables.

Formation à l'écoconduite

Dans le cadre des déplacements nécessaires aux opérations de maintenance, le titulaire met en œuvre un programme systématique de formation à l'écoconduite pour l'ensemble des techniciens intervenant.

. Contenu de la formation

- Adoption de comportements de conduite moins émissifs :
 - Anticipation, gestion de la vitesse, limitation des accélérations.
- Optimisation des trajets et réduction des déplacements à vide.
- Bonnes pratiques sur la gestion du parc véhicules : pression des pneus, entretien, charge utile.
- Sensibilisation aux impacts environnementaux des déplacements professionnels.

. Modalités

- Formation initiale dispensée par organisme agréé.
- Remises à niveau annuelles ou selon évolution du parc.
- Intégration d'outils de suivi (télématicque, analyse des consommations, scoring conducteur).

. Indicateurs de performance

- Réduction mesurée de la consommation de carburant.
- Réduction des émissions de CO₂ par intervention.
- Transmission d'un bilan semestriel au maître d'ouvrage.

Mesures environnementales liées à l'objet du marché

L'entreprise s'engage à intégrer la dimension environnementale à toutes les étapes de la prestation de maintenance électronique.

. Réduction de l'empreinte carbone des interventions

- Optimisation des plannings pour limiter les déplacements.
- Utilisation prioritaire de véhicules à faibles émissions (hybrides, électriques).
- Développement de la maintenance préventive et télé-diagnostic pour réduire les interventions sur site.

. Choix responsables des matériaux et consommables

- Utilisation de pièces détachées répondant aux normes RoHS, REACH.
- Priorisation des composants reconditionnés lorsque possible.
- Emballages recyclables et réduction des volumes d'emballage.

. Gestion environnementale des opérations techniques

- Utilisation de produits de nettoyage non polluants.

- Limitation des consommations d'énergie sur site.
- Mise en sécurité systématique des zones de travail pour éviter toute pollution accidentelle.

. Système d'amélioration continue

- Audits internes réguliers et revue annuelle des performances environnementales.
- Objectifs de progrès annuels (réduction des déchets, amélioration des taux de recyclage, baisse des émissions liées au transport).
- Plan d'action correctif en cas de non-conformité.