

## **Canevas du Mémoire Technique**

### **Préambule**

Le présent « Canevas du mémoire technique » est établi pour permettre au Candidat de faire une proposition n'omettant aucune rubrique nécessaire à l'appréciation de la qualité technique et organisationnelle de son offre.

L'offre technique et organisationnelle du Candidat doit permettre à IMN / CNRS d'apprécier le degré de compréhension de la prestation et les moyens mis en œuvre par celui-ci pour satisfaire au cahier des charges.

IMN / CNRS attend donc une démonstration de l'adaptation de la proposition du Candidat aux résultats attendus et non une présentation du savoir-faire général de l'entreprise.

Les informations plus génériques telles que la présentation de la société, les aspects sociétaux, le PAQ, etc., peuvent être annexées au mémoire pour le compléter.

Il est de l'intérêt du Candidat d'élaborer son offre en se conformant aux prescriptions du présent canevas, en respectant l'ordre des chapitres proposés et en numérotant toutes les pages du document transmis.

Néanmoins, le Candidat peut également intégrer des informations complémentaires à celles listées dans ce canevas, qu'il jugera utile à la bonne compréhension de son offre.

### **Chapitre 1 - Compréhension du cahier des charges**

Le Candidat sera jugé sur la compréhension du besoin exprimé par IMN / CNRS et son application et adaptation dans l'organisation proposée dans son offre.

D'une part, le Candidat doit remettre une note expliquant sa compréhension des besoins exprimés au travers du cahier des charges et sa traduction de ces besoins dans sa proposition.

D'autre part, le Candidat établira également un compte-rendu de visites des sites, dans lequel il exposera les contraintes d'exploitation identifiées et les réponses apportées dans sa proposition.

Il est notamment demandé aux Candidats d'identifier lors de la visite, les contraintes liées l'accessibilité des équipements pour les opérations de maintenance et précisera les moyens mis en place dans le cadre de son offre pour permettre la réalisation de ces opérations.

### **Chapitre 2 - Organisation Générale**

#### **1. Structure générale de la réponse du Candidat**

Le Candidat présente :

- l'organigramme de la structure que le Candidat mettrait en place (articulation au sein de la société, d'un département, présentation des interlocuteurs pressentis...),
- l'articulation générale des prestations : prestations réalisées en direct, sous-traitance éventuelle et partenariats mis en place...

#### **2. Organisation de la Phase 1 – Déploiement**

Le Candidat développe dans cette partie l'organisation des prestations et les méthodologies de la Phase 1 Déploiement comprenant :

- Mission A - Préparation de l'exploitation
- Mission B - Prise en charge – État des lieux

Le Candidat détaille précisément :

- toutes les ressources mises en place lors de cette période, pour assurer la réalisation de chacune des missions demandées au cahier des charges,
- le détail des charges de travail estimées par profils,
- la répartition des tâches entre les différents intervenants,
- la précision du planning d'arrivée des intervenants opérationnels prévus en Phase 2,
- le retro-planning correspondant, depuis le démarrage de cette Phase 1.

### 3. Organisation de la Phase 2 - Exploitation

Cette phase comprend l'ensemble des Prestations en période d'exploitation des installations CVC.

Le Candidat développe dans cette partie l'organisation des prestations (organigramme, principes d'intervention...).

Le Candidat présente l'organisation des équipes d'intervention ainsi que leur présence sur le site.

## **Chapitre 3 - Moyens Humains**

### 1. Encadrement hors site - Représentant du Candidat

Le Candidat présente, dans ce paragraphe, les cellules d'encadrement. Le Candidat peut notamment s'appuyer sur un organigramme d'encadrement.

Pour chaque intervenant, il est demandé au Candidat de développer :

- les formations et qualifications professionnelles et techniques,
- les expériences notamment à des postes similaires,
- les missions et responsabilités envisagées dans le cadre de la présente prestation,
- le secteur géographique d'intervention actuelle,
- le niveau d'implication (temps de présence sur le site, périodicité des passages, remplacement pendant ses congés...).

**Le Candidat doit remettre dans son offre le curriculum vitae professionnel du chargé d'affaires pressenti pour le marché, en détaillant les différents postes exercés et missions confiées.**

Le Candidat présente la structure chargée de l'encadrement opérationnel du suivi des fluides et énergies.

Les missions confiées sont détaillées et il est notamment présenté les modalités envisagées pour :

- la mise en place du suivi des énergies au démarrage du marché,
- la gestion du suivi des énergies (relevé, analyse, optimisation...)
- le suivi administratif (réunions, rapport...).

### 2. Encadrement opérationnel

Le Candidat présente la structure chargée de l'encadrement opérationnel du marché correspondant aux missions de la Section 0.

Le Candidat présente le personnel chargé de l'encadrement opérationnel (qualité, nature des interventions, responsabilités, œuvrant/non œuvrant...), ses modalités d'intervention (permanence, fréquence de passages...), la répartition des tâches entre les intervenants.

Le Candidat indique les éventuelles modalités de remplacement de cet (ou ces) interlocuteur(s).

Les missions confiées sont détaillées et il est notamment présenté les modalités envisagées pour :

- la gestion des demandes d'intervention,
- la gestion de la planification de la maintenance préventive au travers de l'outil mis en place,
- le suivi administratif (réunions, rapports...),
- le suivi des énergies,
- le suivi des activités évènementielles,
- le suivi de la qualité (audits, autocontrôles...),

**Le Candidat doit remettre dans son offre, le curriculum vitae de l'intervenant pressenti, qui précisera les formations et expériences, en précisant notamment les typologies d'immeubles pour chaque expérience.**

### 3. Personnel d'intervention sur site

Le Candidat indique clairement (par exemple sous forme d'organigramme) :

- la teneur des moyens humains opérationnels sur site (présence récurrentes et ponctuelles):
  - ✓ *nombre de personnes et/ou de postes,*
  - ✓ *qualifications, formations, habilitations des personnes,*
  - ✓ *charges de travail annuelles estimées,*
  - ✓ *remplacement ou non pendant les congés.*
- l'organisation en termes de missions confiées (constitution d'équipes, etc.),
- l'organisation mise en place pour assurer le pilotage et la conduite de la GTB,
- les niveaux de responsabilités des titulaires principaux ainsi que les missions qui leur sont confiées,
- les modalités de remplacement des personnes titulaires pendant leurs absences (congés, arrêt maladie...).

**Le Candidat présente un planning hebdomadaire prévisionnel de présence qui permet d'apprécier l'organisation générale du Candidat entre les différents intervenants, le nombre de postes, leurs qualifications, leurs horaires de présence et leurs jours d'interventions (tâches réalisées en dehors de jours ouvrés...).**

**Ces présentations doivent être cohérentes avec les fiches descriptives des intervenants qu'il est demandé au candidat de compléter en annexe de l'Acte d'Engagement et utilisées dans la DPF.**

### 4. Renforts internes

Le Candidat précise les équipes de renforts internes à l'entreprise intervenant régulièrement sur le site pour des prestations particulières (prestations à préciser).

De même, il sera indiqué les modalités d'intervention de ces équipes (encadrement par l'équipe titulaire...).

Ce paragraphe ne concerne que des renforts techniques et non les services administratifs ou transverses.

### 5. Sous-traitance

Le Candidat indiquera, pour chaque sous-traitant intégré dans son offre, les prestations et les principales motivations de ses choix.

Le Candidat précise les modalités de gestion de chaque sous-traitant (suivi de l'intervention, réception de l'intervention...) puis également les fréquences de visites.

Pour les interventions correctives réalisées directement par les sous-traitants, le Candidat indiquera dans son mémoire :

- les modalités d'intervention pour chaque sous-traitant concerné, y compris le délai d'intervention en heures ouvrées,
- les modalités d'intervention en dehors des heures ouvrées (astreinte) pour chaque sous-traitant concerné, y compris le délai d'intervention.

Le cas échéant, il indiquera la répartition des tâches entre les services internes du Candidat et ses sous-traitants, avec au minimum l'identification de la répartition des niveaux de maintenance (niveau 1 à 4 de la norme NF X60-000).

## 6. Astreinte

Le Candidat présente les processus d'astreintes générales et spécifiques permettant le déclenchement des interventions, en distinguant l'organisation mise en place durant les heures ouvrées et celle durant les heures non ouvrées et jours ouvrés.

Le service Astreinte doit être clairement défini, à savoir :

- modalités de gestion par l'entreprise,
- modalités d'interventions,
- modalités de maintien du niveau de connaissance des intervenants composant l'astreinte,
- principe de redondance en cas d'indisponibilité du personnel d'astreinte,
- limites de responsabilités du personnel d'astreinte,
- principe d'intervention de l'encadrement d'astreinte (préciser les personnes concernées) afin d'engager les responsabilités de l'entreprise si nécessaire.

Le Candidat détaillera également l'astreinte encadrement.

## 7. Services Transversaux

Le Candidat explique les modalités d'intervention des services transverses (cellule environnement ou service qualité, service sécurité par exemple), ainsi que les missions qui leur sont confiées dans le cadre du présent marché, en précisant les fréquences de passage sur le site.

## 8. Gestion des ressources humaines

Le Candidat développe dans ce paragraphe les modalités relatives à sa gestion des ressources humaines comprenant notamment les points suivants :

- les formations des intervenants (y compris formations spécifiques au regard des prestations du marché),
- la politique de l'entreprise concernant la gestion des absences et le turnover.

Le Candidat développe également dans ce paragraphe les modalités de remplacement des équipes sur site :

- les modalités de continuité de l'encadrement sur site lors de l'absence du responsable de site,

- les modalités de remplacement des intervenants lors des absences prévues (technicien interne, intérimaire...),
- les modalités de remplacement des intervenants lors des absences inopinées (technicien interne, intérimaire...), ainsi que le délai de mise en place,
- les modalités de formation de ses techniciens de remplacement, y compris le principe proposé pour le maintien du niveau de connaissance.

Le Candidat développe dans ce paragraphe les modalités de réalisation des différentes formations qui seront exigibles dans le cadre du marché, notamment à la manipulation des installations et outils présents sur le site, pour tous les agents concernés. Le Candidat présente le planning de ces formations, ainsi que les modalités de recyclage périodique.

#### **Chapitre 4 – Moyens techniques spécifiques**

Pour chaque type de prestation, et quand cela s'applique, le Candidat décrit les moyens techniques mis en œuvre :

- Equipements de manutention, de levage ou d'accès qui seront à demeure sur le site. A préciser également la liste des équipements non à demeure sur le site mais mis ponctuellement à disposition du personnel.
- Outillage spécifique : préciser également la liste des équipements non à demeure sur le site mais mis ponctuellement à disposition du personnel.
- Équipements de contrôle : le Candidat liste les équipements de contrôle et de mesure qu'il envisage de mettre à demeure sur le site. De même, il précise la liste des matériels non à demeure sur le site mais mis à disposition du personnel détaché sur le site dans le cadre du marché.
- Outils de gestion et de suivi (devis, achats, suivi des énergies...).

#### **Chapitre 5 – Reporting, méthodes et qualité**

##### **1. Reporting et contrôles qualité**

Le Candidat présentera l'organisation de la maîtrise de la qualité adaptée au site.

Il précisera ses engagements et dispositions en matière de détection et de traitement des anomalies en indiquant les modalités et les délais de remise en conformité.

Le Candidat présente dans cette partie :

- les outils de reporting (rapport d'activité, fiches de suivi...) ; le candidat joindra en annexe au moins un exemple de rapport d'activité pour des prestations similaires à celles du présent marché,
- la méthodologie de contrôle de la qualité des prestations (fiches de contrôle, modalités et fréquence des autocontrôles, des contrôles contradictoires...),
- les indicateurs de performance qu'il sera en mesure de développer et de suivre, en précisant la méthodologie envisagée.

##### **2. Traçabilité des actions de maintenance**

Le Candidat doit présenter les outils proposés pour le suivi de la maintenance préventive (tableau type Excel, outil GMAO...), ainsi que les modalités de mise en place et de suivi des activités de maintenance.

Le Candidat doit également présenter dans son mémoire, le processus d'organisation documentaire prévue, en y regroupant tous les documents nécessaires à la conduite et à l'exploitation des ouvrages et équipements du Site, selon l'arborescence décrite dans le DCE.

Le Candidat détaillera les moyens prévus pour la mise en place de cette gestion documentaire et également l'organisation envisagée pour le contrôle et la mise à jour.

### 3. Continuité d'activité

Tout accident majeur, ou même incident mineur mais insuffisamment pris en charge par le Candidat, dans l'exploitation courante aura inévitablement une répercussion immédiate ou à très court terme sur les activités hébergées.

Il est en conséquence demandé au Candidat de présenter son approche relative à la continuité d'activité ainsi que les processus d'organisation de crise avec perte de moyens techniques ou humains.

## **Chapitre 6 – Développement durable et RSE**

### 1. Développement durable

Le Candidat propose des mesures concrètes dans le cadre d'une politique environnementale appliquée au marché (gestion des énergies, gestions des déchets d'activité, gestion des déplacements...).

Les présentations génériques, non applicable ou non spécifiquement dédiées au marché sont proscrites.

### 2. Responsabilité sociétale

Le Candidat propose en détail les dispositifs concrets pour le bien-être et le confort de ses collaborateurs intervenant sur le site tel que :

- la mise en place d'un plan de formation pour les intervenants,
- la mise en place d'une charte éthique des bonnes pratiques,
- la mise en place d'un suivi HSE des pratiques sur les sites.

Le Candidat présente les moyens qu'il mettra en œuvre pour atteindre les objectifs qu'il s'est fixé et faire le suivi auprès de l'IMN / CNRS.

Les présentations génériques, non applicable ou non spécifiquement dédiées au marché sont proscrites.