

**Cour d’Appel de Paris**

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
|  |  |  |  |  |  |  |

**Annexe au règlement de consultation**

**Canevas du mémoire de l’offre**

# Organisation Générale

## Structure générale du Candidat

Le Candidat présente :

* L’organigramme de la structure dont dépendra le marché (articulation au sein de la société, d’un département, présentation des interlocuteurs pressentis…),
* L’articulation générale du marché : prestations réalisées en propre, sous-traitance et partenariats mis en place, mutualisation de moyens, …
* Les renseignements indiqués dans le mémoire techniques doivent être liés directement à l’objet du marché, et ne doivent pas être une simple énumération de l’organisation des moyens généraux de l’entreprise.
* Le mémoire technique doit respecter le canevas définis au règlement de consultation et ne doit pas dépasser 50 pages au maximum recto-verso.
* Si le candidat le souhaite, des documents complémentaires peuvent être joints en annexe du mémoire technique.
* Les candidats ne respectant pas le canevas du mémoire technique verront leur note finale diminuée de 5 points.

## Organisation de la prestation

Le Candidat développe l’organisation des prestations (organigramme, principes d’intervention…).

Le Candidat précise notamment l’organisation de l’équipe détachée sur le site (heures de présence de chaque intervenant sous forme de planning, remplacement pendant les congés…).

Le Candidat présente également l’organisation et les modalités prévues pour :

* La gestion des demandes d’intervention,
* Le suivi administratif (réunions, reporting, suivi qualité…).

# Moyens Humains

## Encadrement hors site

Le Candidat présente la structure chargée de l’encadrement du Marché, hors site et sur site.

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 du présent Marché,
* Le niveau d’implication (temps de présence sur le site, périodicité des passages, remplacement pendant ses congés…).

## Encadrement sur site

Le Candidat présente la structure chargée de l’encadrement opérationnel du Marché correspondant aux missions de gestion globale et pilotage.

Le Candidat présente le personnel chargé de l’encadrement opérationnel (qualité, formation, nature des interventions, responsabilités, …) et ses modalités d’intervention (permanence, fréquence de passages, …). Les références et expériences (en cas de changement de personnel après la reprise du personnel) de ce personnel doivent également être présentées.

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

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

* La gestion des demandes d’intervention,
* Le suivi administratif (réunions techniques et financières, modalités de réalisation et diffusion des rapports, …),
* Le suivi de la qualité (audits, autocontrôles…).

## 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 *et volume horaire associé*,
* Niveaux et qualifications du personnel ventilés par poste,
* Plan de formation qui sera mis en place si le personnel repris ne remplit pas le niveau de qualification prévu,
* L’organisation en termes de missions confiées.
* 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...),
* Les modalités de formations des différents intervenants (fréquences…).

**Le Candidat présente un planning hebdomadaire prévisionnel de présence qui permet d’apprécier l’organisation générale du TITULAIRE entre les différents intervenants, le nombre de postes, leurs qualifications et leurs horaires de présence.**

## Moyens complémentaires

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

Le Candidat indique les modalités d’intervention de ces équipes (fréquences d’intervention, relation avec le personnel détaché sur site…).

## Sous-traitance

Le Candidat indiquera, pour chaque sous-traitant pressenti, les prestations réalisées et le cas échéant la répartition des tâches entre les moyens internes du Candidat et ses sous-traitants.

Le Candidat indiquera l’organisation générale envisagée concernant la sous-traitance, y compris pour les éventuels besoins hors forfait, intégrant les problématiques de déclarations administratives (DC4 avant intervention).

## Astreinte

Le Candidat présente les processus d’astreintes générales et spécifiques permettant le déclenchement des interventions, en distinguant si besoin les heures ouvrées et les heures non ouvrées.

Le service Astreinte doit être clairement défini, à savoir :

* Modalités de gestion par l’entreprise,
* Modalités d’interventions,
* 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.

# Moyens techniques spécifiques

## Moyens matériels

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 : s’ils sont nécessaires pour la réalisation des prestations, le Candidat liste les équipements de manutention, de levage ou d’accès qui seront à demeure sur le site. De même, il précise la liste des équipements non à demeure sur le site mais mis ponctuellement à disposition du personnel,
* Outillage spécifique : en dehors de l’outillage courant, le Candidat liste l’outillage spécifique qui sera à demeure sur le site et mis à disposition exclusive du personnel détaché sur le site. De même, il précise la liste de l’outillage spécifique non à demeure sur le site mais mis ponctuellement à disposition du personnel,
* Matériels et produits d’entretien : le Candidat fournit dans son mémoire la liste des matériels et produits mis en œuvre pour l’exécution des prestations, accompagnée de leur notice technique (précisant leur origine, leur provenance, leur conformité aux normes européenne, leur composition, …),
* Appareils et consommables sanitaires : le Candidat précise dans son mémoire la gamme des appareils distributeurs sanitaires et le fournisseur choisis pour la prestation de fourniture, remplacement, pose et entretien de ces produits. Il fournit également les fiches techniques des différents appareils envisagés,
* Outils de gestion et de suivi (devis, achats, …),
* Outils informatiques et de communication particuliers (téléphones mobiles, Smartphones…).

# Reporting, Méthodes et Qualité

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

Elle 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 mensuel, cahier d’émargement…) : le Candidat joindra en annexe au moins un exemple de rapport mensuel 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.

# Performance énergétique et environnementale

Les CANDIDATS présentent dans cette partie la politique environnementale qu’ils ont prévue de mettre en place spécifiquement pour le contrat en se référant aux critères présents dans le Règlement de la Consultation :

* + Les mesures concrètes qu’il envisage de mettre en œuvre dans le cadre du marché,
  + Les indicateurs qu’il sera en mesure de développer et suivre, en précisant la méthodologie envisagée,
  + Les expériences concrètes dont il peut faire bénéficier le Client.

La présentation ne doit pas faire uniquement référence à la politique environnementale de l’entreprise ou à un dossier de certification, mais doit présenter les modalités d’application concrètes de ces documents pour le contrat.