

CADRE DE REPONSE TECHNIQUE

Dispositions que le candidat se propose d'adopter pour l'exécution du marché en fonction des exigences contenues dans le CCAP et CCTP. Le dossier technique du candidat doit comporter au minimum les informations mentionnées ci-après.

Forme et contenu du dossier technique :

Le dossier technique du candidat doit comporter au minimum les informations suivantes :

Partie A

○ **Méthodologie proposée pour l'exécution des prestations**

Le candidat présentera notamment :

- ✓ *L'organisation générale prévue pour ce marché*



- ✓ *Organisation prévue pour la mise en place initiales des prestations (modalités et délais de mise en place : suite à la reprise des personnels, pour l'acheminement initial des matériels et l'approvisionnement en produits et consommables, pour l'installation des appareils de distribution)*



- ✓ *Organisation mise en place suite à l'ajout d'un site, étapes de mise en place, délais...*



- ✓ *Organisation et délais pour des prestations supplémentaires*



- ✓ *Les méthodes et les processus mis en œuvre pour réaliser les prestations objet du marché*



- ✓ *Un organigramme fonctionnel de la structure (fiches de postes des agents mis en place pour la réalisation de la prestation comportant les objectifs à atteindre)*



- ✓ *Un planning des interventions sur une année (planning par bâtiment et par site récapitulant les prestations dédiées au marché et reprenant les fréquences)*



Partie B

○ Suivi des prestations et relations clients

Le candidat indiquera notamment :

- ✓ Le suivi mis en place pour constater la bonne exécution des prestations courantes et des prestations périodiques et les outils de suivi quotidien de la prestation



- ✓ Les outils et les méthodes d'échanges entre le prestataire et ses clients (espace client ou tout autre pratique) et en détailler le fonctionnement (réclamations, dossier d'exploitation, contrôles qualité, suivi d'actions correctrices, enquêtes, synthèses, restitutions)



- ✓ Le circuit d'une réclamation depuis sa prise en compte jusqu'à la réalisation d'actions correctrices et s'engager sur un délai de traitement des réclamations (unité = journée)



Partie C

○ Agents œuvrant

- ✓ Nombre d'agents affectés pour chacun des sites (en équivalent en temps plein (EPT)), qualifications et nombre d'heures hebdomadaires par agent



- ✓ Nombre d'heures estimés par an et pour chacun des sites et ce par catégorie d'agents



- ✓ Moyens mis en œuvre pour la formation des agents affectés à la réalisation des prestations



- ✓ Le détail du matériel mis à disposition de son personnel pour assurer la prestation (à ventiler selon : locaux, sols, vitrerie, installations...)



Partie D

○ Encadrement et coordination

Il est attendu des précisions sur :

- Les attributions de la ou des personnes qui seront chargées de la coordination du présent marché et de la relation avec l'établissement ainsi que les correspondants sur site
- Les fonctions et responsabilités des chefs d'équipe sur site et des personnes qui seront chargées de l'encadrement des agents d'entretien

Le candidat précisera notamment :

- ✓ Organisation du candidat pour les différents niveaux d'encadrement et du niveau de responsabilité des personnes affectées à l'encadrement ; méthodologie pour rencontrer ses équipes et le service utilisateur



- ✓ Nombre d'encadrants par site en équivalent en temps plein (EPT) ainsi que leurs qualifications



- ✓ Attributions de l'encadrant



- ✓ Zone géographique couverte par chaque encadrant



- ✓ Nombre de personnes gérées pour chaque encadrant



- ✓ Gestion des absences prévisibles et inopinées



- ✓ Les moyens de formations pour les agents œuvrant



Partie E

○ Qualité des produits

- ✓ Les caractéristiques et les données techniques des matériels et produits utilisés pour assurer la prestation



- ✓ Les qualités éventuelles du matériel (plus respectueux de l'environnement (économie d'énergie et d'eau, etc.)



- ✓ Modalité envisagée pour assurer la sécurité des matériels, des produits et consommables stockés sur les sites



- ✓ Modalité mise en œuvre pour assurer la maintenance des appareils de distribution de consommables sanitaires



- ✓ Gestion du stock de produits et consommables



Partie F

- Démarche environnementale

Le candidat indiquera notamment :

- ✓ Les produits de nettoyage éco labélisés ou équivalents utilisés pour le marché (joindre fiches techniques)



- ✓ Les consommables et équipements sanitaires éco labélisés ou équivalents mis en place pour le marché (joindre fiches techniques)



- ✓ Les techniques de nettoyage utilisées et dispensées aux agents œuvrant



- ✓ Les actions pouvant réduire les consommations d'énergie



- ✓ La démarche de la société pour la gestion des déchets



Partie G

- Démarche sociale

- ✓ Le soumissionnaire décrit les moyens et actions dans le domaine de sa responsabilité sociétale qu'il propose de mettre en œuvre pendant l'exécution du marché. Cela peut concerner les personnes éloignées de l'emploi ou les jeunes en situation de décrochage scolaire, la lutte contre les discriminations, la sélection et l'audit de ses fournisseurs sur leur responsabilité sociétale, etc.



- ✓ Il précise également les moyens de restitution et de contrôle de l'information qu'il propose.



Il est expressément demandé aux candidats de s'en tenir à ce qui est strictement nécessaire à la compréhension de leur offre et d'éviter de joindre en annexe des plaquettes ou documents commerciaux sans rapport direct avec l'objet du marché ou le contenu de leur offre.