

## **MARCHE MENAGE ENSAD DIJON\_2025**

Candidat :

Les réponses doivent être courtes et synthétiques.

- Les réponses sont limitées (par exemple 1 page maximum, 1 ligne maximum ...) .
- Les seules annexes autorisées en sus du cadre de réponse sont celles expressément prévues dans les questions (exemple possibilité de rajouter les fiches produits). Les autres compléments ne seront pas analysés.
- Le présent cadre de réponse renvoie à un fichier complémentaire (cadre de réponse relatif à l'organisation prévisionnelle proposée et ayant pour objet de détailler les moyens humains proposés).

Le cadre de réponse est obligatoire. Le candidat s'engage contractuellement sur les moyens humains et matériels et l'organisation qu'il y décrit.

Les moyens décrits sont entendus comme dimensionnés en connaissance de cause par le prestataire, suite à la visite et /ou à la consultation du plan du site.

Les réponses apportées doivent être présentées en respectant l'ordre des sous-critères tels qu'établi dans le document initial.

Pour mémoire, le critère prix représente 30 %, le critère technique 68 % et le critère RSE 2 %.

## MÉMOIRE TECHNIQUE : 70 points

### - Partie Technique : 68 points

#### PARTIE 1 : COMPRÉHENSION DU SITE – 8 points

► Préciser les **spécificités du bâtiment** à prester qui ont retenu votre attention lors de la visite obligatoire et qui pourraient impacter la prestation de propreté

(1/2 page maximum)

► Qu'avez-vous retenu de **l'usage des lieux** qui pourrait impacter la prestation de propreté :

(1/2 page maximum)

► + **Question spécifique pour le gymnase** : Compte tenu du caractère dispersé des bâtiments à prester, quelle solution sera envisagée pour rationaliser les déplacements des agents de nettoyage ?

#### PARTIE 2 : MOYENS HUMAINS - Composition de l'équipe affectée au site – 20 points

► Fournir le CV du **Responsable de la prestation** (relation client) et sa disponibilité :

(1 page maximum)

► Pour répondre à cette question, il convient de **remplir le fichier fourni CADRE DE RÉPONSE – « Organisation Prévisionnelle Propreté »**

#### PARTIE 3 : PRODUITS, MATÉRIELS– 10 points

► Préciser les produits utilisés sur le site :

(1/2 page maximum)

**Annexes autorisées :** le candidat pourra joindre à sa réponse les fiches des produits utilisés sur site. En cas de document non-précis (par ex. un catalogue général de produits), la réponse ne sera gratifiée d'aucun point.

**PARTIE 4 : SUPERVISION et COORDINATION – 15 points**

**Encadrement**

► Préciser le **nombre d'agents gérés par l'agent d'encadrement affecté au site** :

(1 ligne maximum)

► Préciser la **localisation géographique de l'agent d'encadrement affecté au site** :

(1 ligne maximum)

► Préciser la **fréquence de passage des encadrants en fonctionnement normal sur le site** :

(1 ligne maximum)

► Préciser le **délai de passage des encadrants après le signalement d'une anomalie** sur le site :

(1 ligne maximum)

► Préciser les **modalités de gestion des absences des encadrants** sur le site :

(1/2 page maximum)

**Qualité des prestations, Réclamations, Actions correctives**

► Préciser le **traitement classique d'une réclamation**, depuis sa prise en compte jusqu'à la réalisation d'actions correctrices (1/2 page maximum)

## **PARTIE 5: ORGANISATION DE LA PRESTATION – 15 points**

► Préciser l'organisation et les mesures garantissant la **réussite du déploiement homogène du marché sur l'ensemble des sites** : (2 pages maximum)

► **Absences et maintien de la continuité de service**

- Préciser la garantie prévue pour assurer la continuité des prestations sur le site en cas d'absence d'un intervenant,
- Préciser comment le **vivier de remplacement de personnel disposant d'une habilitation et de la formation adaptée**, sera effectif pour éviter toute rupture de prestation (détailler la gestion des remplacements des agents, le mode de désignation de la personne et les instructions en sa possession pour intervenir) (1 page maximum) :

### **- Partie RSE : 2 points**

D'après le Référentiel RSE des entreprises de propreté (référentiel attesté en cohérence avec les lignes directrices de l'ISO 26000 par Afnor Certification)

► Préciser les **actions d'accompagnement prévues pour les personnels repris au titre de l'article 7** de la convention collective nationale des entreprises de propreté et services associés pour un maintien de l'emploi en cohérence avec les valeurs de votre entreprise : (1 page maximum)

► Préciser les mesures de nature à réduire les **impacts sur l'environnement** de la prestation (1 page maximum)