

## Annexe 3 au règlement de consultation : Mémoire technique type

### MARCHE DE SERVICE

#### PRESTATION DE NETTOYAGE DES LOCAUX DE L'ARS – Hauts-de-France

Site ONIX

ARSHDF-2025-NETTOYAGE

Le soumissionnaire doit produire une mémoire technique pour l'offre de base et un mémoire technique pour chaque offre variante.

Les concurrents doivent renseigner ces rubriques, **dans l'ordre où elles sont listées**.

#### 1. COORDINATION

Compléter le tableau ci-dessous :

- Des précisions sur les attributions de la ou des personnes qui seront chargées de la coordination des marchés subséquents
- Du nombre, de son équivalent en temps plein( ETP) et du niveau de responsabilité des personnes affectées à l'encadrement : agents de maîtrise ou équivalent

*(Leurs noms et leurs coordonnées sont à communiquer à la notification du marché)*

Catégories d'emplois encadrants présents	Nombre	Nombre en équivalent temps plein (ETP)	Description des responsabilités
Responsables(s) de la coordination : préciser l'intitulé de ses fonctions ou de son grade			
Agents de maîtrise ou équivalent : préciser l'intitulé de ces fonctions ou de son grade			

## 2. RELATIONS CLIENTS

2.1 Décrire les outils et les méthodes d'échange entre le prestataire et ses clients (espace client ou toute autre pratique) et en détailler le fonctionnement (réclamations, dossier d'exploitation, contrôles qualité, suivi d'actions correctrices, enquêtes, synthèses, restitutions).

2.2 Détailler le circuit d'une réclamation, depuis sa prise en compte jusqu'à la réalisation d'actions correctrices.

2.3 S'engager sur un délai de traitement des réclamation (unité = heure)

## 3. PLAN DE PROGRES

3.1 Produire les modalités de mise en œuvre du plan de progrès technique et qualitatif (art 3 CCAP) visant à optimiser les modalités d'exécution des prestations. Les bénéfices issus de ce plan de progrès seront traités sous les aspects techniques, sociaux et économiques.

3.2 Décrire les modalités d'optimisations de l'organisation, le développement des compétences, l'insertion, la formation, la promotion des personnels...

3.3 Fournir des modes opératoires, des exemples des modalités d'optimisations de l'organisation, le développement des compétences, l'insertion, la formation, la promotion des personnels...

## 4. SUIVI DES PRESTATIONS

Décrire et s'engager sur le suivi mis en place devant permettre au prestataire de constater la bonne exécution des prestations courantes et des prestations périodiques

## 5. DOSSIER D'EXPLOITATION

Produire en annexe au mémoire technique un dossier d'exploitation-type complet comprenant un modèle de chaque document conformément à l'article 17 du CCAP