Une image contenant texte, capture d’écran, logiciel, Icône d’ordinateur

Le contenu généré par l’IA peut être incorrect.Une image contenant Graphique, Police, graphisme, capture d’écran

Description générée automatiquement

**CADRE DE RÉPONSE TECHNIQUE**

**(CRT)**

**UCANSS\_25/AC/08**

**NETTOYAGE DES LOCAUX ET VITRERIES DES SIEGES SOCIAUX**

PRINCIPE DU CADRE DE REPONSE TECHNIQUE

Ce document est destiné d’une part à fiabiliser les réponses des candidats à tous les éléments servant à l’appréciation des critères d’analyse des offres (et donc à réduire les hypothèses d’offres imprécises ou irrégulières) et d’autre part, à faciliter le traitement des informations fournies dans le cadre de l’analyse des offres.

A LIRE ATTENTIVEMENT PAR LES CANDIDATS

LA REPONSE DU CANDIDAT DEVRA OBLIGATOIREMENT ETRE PRESENTEE DANS CE CADRE DE REPONSE TECHNIQUE ET NON SOUS LA FORME D’UN MEMOIRE TECHNIQUE.

L’utilisation de ce cadre de réponse est obligatoire et doit être complété impérativement dans son intégralité en respectant scrupuleusement le modèle et les thèmes développés. Le candidat veillera à ne pas produire de mémoire technique générique. Il répondra de la manière la plus claire et la plus exhaustive aux différents items et rubriques tout en respectant le modèle transmis.

**Les thèmes abordés sont les suivants :**

**Critère 2 – Valeur technique**

*Critère 2.1 – Présentation et organisation des moyens humains affectés à la prestation*

*Critère 2.2 – Présentation des moyens techniques affectés à la prestation*

*Critère 2.3 – Présentation de la démarche qualité affectée à la prestation*

**Critère 3 – Actions en faveur du développement durable**

*Critère 3.1 – Performance sociale au regard de la démarche d’insertion professionnelle des personnes en difficulté*

*Critère 3.2 – Performance environnementale*

Si la réponse le nécessite et si le candidat le juge utile, ce dernier peut répondre en renvoyant de manière précise en indiquant dans le présent document, pour chaque point concerné, le nom de la documentation, la page et le paragraphe auquel le Pouvoir adjudicateur devra se référer.

La réponse sera conforme au plan proposé.

Le candidat pourra compléter le CRT par des annexes afin qu’il complète son offre technique s’il le pense nécessaire. Toutes les informations transmises hors du cadre de mémoire technique ne respectant pas les indications précédentes ne seront pas prises en compte dans l’analyse des offres.

Le cadre de réponse technique est contractuel. Le candidat s’engage à respecter l’ensemble de ce qu’il y est écrit en le signant. Les engagements signés sur ce document prévalent sur les conditions générales de vente du candidat. Les renseignements fournis dans le cadre de réponse seront donc opposables à l'entreprise titulaire durant l'exécution de l’accord-cadre.

|  |  |
| --- | --- |
| **CRITERE 2 : VALEUR TECHNIQUE** | **50 %** |

**SOUS CRITERE 2.1**

**PRESENTATION DES MOYENS HUMAINS AFFECTES A LA PRESTATION (20 %)**

**Sous-sous-critère 1 - Encadrement affecté par site (nombre, qualifications formations et expériences) Nombre de salariés sous sa responsabilité - Nombre de sites sous sa responsabilité (encadrant proposé pour ce marché en cas de titularisation et pour les contrats en cours sous sa responsabilité que l'encadrant aura pendant la même période) ; Présentation des missions du personnel encadrant ;**

Encadrement affecté par site (nombre, qualifications formations et expériences)

…….

Nombre de salariés sous sa responsabilité

…….

Nombre de sites sous sa responsabilité (encadrant proposé pour ce marché en cas de titularisation et pour les contrats en cours sous sa responsabilité que l'encadrant aura pendant la même période) ;

…….

Présentation des missions du personnel encadrant vis à vis des organismes bénéficiaires (Détail des missions RH, des missions sur le suivi du marché et des missions sur les contrôles interventions, modalités des visites des encadrants, fréquence de passage sur chaque site)

…….

**Sous-sous-critère 2 - Équipe opérationnelle sur site (décrit le schéma d’organisation prévisionnelle des équipes d’intervention : agents de propreté, laveurs de vitres et autres sur l'ensemble des sites.**

Le candidat fournit et décrit le schéma d’organisation prévisionnelle des équipes d’intervention : agents de propreté, laveurs de vitres et autres sur l'ensemble des sites.

En précisant le nombre, les qualifications, les affectations et les missions pour toutes les prestations décrites dans le cahier des charges sur l'ensemble des zones.

Présentation des renforts ponctuels : Equipes d’intervention spécialisées dans les remplacements inopinés et les prestations à la demande

…….

**Sous-sous-critère 3 - Volume horaire annuel de nettoyage (sommes des heures des agents, des encadrants affectés sur chaque site du marché pour les prestations du forfait)**

VOLUME ANNUEL ESTIMÉ DE NETTOYAGE

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
|  |  | **SITE** | | **Volume horaire annuel du personnel œuvrant n'exerçant aucune fonction d'encadrement** | | **Nb de personnel œuvrant affecté par site** | **Volume horaire annuel du personnel d'encadrement (ex : chefs d'équipe, inspecteurs…)**  **Temps passé sur le site "strictement réservé encadrement"** | | **Taux d'encadrement** | |
|  |  |
|  |  |  |  | |  | |  |  |  |  |
| **CAVIMAC** |  | **RUE DE ROSNY** | | **h** | |  | **h** | | **%** | |
|  |  |  |  | |  | |  |  |  |  |
| **CNAVPL** |  | **RUE DE MIROMESNIL** | | **h** | |  | **h** | | **%** | |
|  |  |  |  | |  | |  |  |  |  |
| **CAMIEG** |  | **RUE DE ROSNY** | | **h** | |  | **h** | | **%** | |
|  |  |  |  | |  | |  |  |  |  |
| **UCANSS** |  | **RUE ELSA TRIOLET** | | **h** | |  | **h** | | **%** | |

**Sous-sous-critère 4 – Planning hebdomadaire prévisionnel détaillé**

Le candidat fournit un planning prévisionnel détaillé et lisible (tableau) indiquant le dispositif humain prévu pour le besoin des organismes avec a minima :

Dispositif humain détaillé pour l’encadrement, les prestations quotidiennes, les prestations périodiques et les prestations de vitrerie

Précisions des fonctions, des jours d’intervention, des plages horaires, fréquences de passage, et total d’heures travaillés sur la période totale de la prestation. Concernant les plages d’intervention proposées par le candidat, celles-ci doivent impérativement être comprises au sein des plages précisées par site par le pouvoir adjudicateur dans le CCTP.

…….

**SOUS CRITERE 2.2**

**PRESENTATION DES MOYENS TECHNIQUES AFFECTES A LA PRESTATION (15 %)**

**Sous-sous-critère 1 - Liste des matériels**

Le candidat propose une liste exhaustive et détaillée des matériels mis en place pour la prestation demandée (locaux et vitres) et précise pour chaque site avec la quantité, les caractéristiques des matériels et leur utilisation pour chaque type de prestation. Le candidat veillera à proposer le matériel le mieux adapté à chaque nature de locaux en tenant compte de leurs spécificités (par zones ou par types de salles ou locaux etc.). Il devra utiliser de chariots adaptés aux règles du tride chaque site.

\*joindre les fiches techniques

…….

**Sous-sous-critère 2 - Liste des produits affectés à la prestation**

Le candidat fournit la liste exhaustive et détaillée des produits qui seront utilisés sur chaque site pour le nettoyage des différentes surfaces par nature et par famille.

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Produits nettoyants, ou désinfectants (préciser : décapants, détergents et/ou désinfectants, dégraissants, cires, shampooing, spray, …)** | **Code ou dénomination\*** | **Marque** | **Nom et référence de l’Ecolabel  (éventuellement)** | **Quantité prévue par mois** | **Quantité minimale en stock  (en litre ou en unité)** |
| **Sanitaires** | | | | | | |
| **WC** | | | | | | |
|  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |
| **Murs, sols et surfaces en carrelage** | | | | | | |
|  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |
| **Lavabos** | | | | | | |
|  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |
| **Robinetterie (surfaces chromées, acier chromé)** | | | | | | |
|  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |
| **Miroir** | | | | | | |
|  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |
| **Mobilier** | | | | | | |
|  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |
| **Vitrerie** | | | | | | |
|  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |
| **Sols protégés (parquet…)** | | | | | | |
|  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |
| **Sols carrelés** | | | | | | |
|  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |
| **Moquettes** | | | | | | |
|  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |
| **Inox** | | | | | | |
|  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |
| **Sols industriels** | | | | | | |
|  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |

\*joindre les fiches techniques

**Sous-sous-critère 3 - Description de l’organisation de la maintenance et du dépannage des matériels**

Le candidat précise l’organisation de la maintenance et du dépannage des matériels (neufs ou non), en particulier le délai de dépannage en cas de panne et le délai de remplacement.

…….

**Sous-sous-critère 4 - Description de la gestion des approvisionnements**

Le candidat précise l’organisation mise en place pour la livraison et le suivi des consommations, ainsi que l’ensemble des mesures mises en œuvre pour assurer la continuité d’approvisionnement et éviter toute rupture de stock sur l’ensemble des sites du marché (outils de suivi et d'alerte, stock tampon, réponse chiffrée)

…….

**SOUS CRITERE 2.3**

**PRESENTATION DE LA DEMARCHE QUALITE AFFECTEE A LA PRESTATION (15 %)**

**Sous-sous-critère 1 -** **Le candidat décrira les moyens de communication et d'interaction avec les organismes en précisant notamment :**

**Les outils et méthodes de communication** : accessibilité, automatisé, ergonomie, nombre d'accès, fréquence de l'alimentation des informations, données de la base de données (outils et documents joints)

**La présentation de la personne référente marché** : back up en cas d'absence, comment elle communique avec chaque organisme, interlocuteur unique, identification du correspondant chargé du suivi administratif et financier.

…….

**Sous-sous-critère 2 - Délai de réactivité d’intervention sur les sites hors période de présence du titulaire sur site (mettre une croix à coté de votre engagement)**

Délai de réactivité d’intervention sur les sites hors période de présence du titulaire sur site

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| ***Délai d’intervention pour les prestations ponctuelles en cas d’urgence*** | **De 1 à 2 h** |  | **De 2 à 3 h** |  | **De 3 à 4 h** |  | **Plus de 4h** |  |
| ***Délai d’intervention pour les prestations ponctuelles sans notion d’urgence*** | **Moins de 12h** |  | **Moins de 24h** |  | **Moins de 36h** |  | **Moins de 48h** |  |
| ***Délai d’intervention et de rétablissement en cas de dysfonctionnement*** | **Moins de 12h** |  | **Moins de 24h** |  | **Moins de 36h** |  | **Moins de 48h** |  |

Décrire les modalités mises en œuvre par le candidat en interne pour garantir une réactivité optimale face aux demandes des organismes

…….

**Sous-sous-critère 3 - L’organisation des contrôles**

Décrire l'organisation des contrôles (politique interne): autocontrôles, taux de suivi, contrôles contradictoires et contrôle par le responsable qualité/sécurité.

Le candidat doit faire apparaître les indicateurs objectifs, factuels et quantifiables de mesure de la propreté sur lesquels il s’appuie pour vérifier la bonne exécution des prestations et fournir les outils utilisés (Exemple de documents formalisés à joindre en annexe).

…….

**Sous-sous-critère 4 - Analyse des dysfonctionnements et mesures correctives**

Analyse des dysfonctionnements et mesures correctives : Procédure interne de remise à niveau en cas d’anomalie ou en cas de dysfonctionnement lors d’un contrôle et transmission de documents de type rapport d'incident et questionnaire de satisfaction client auprès des organismes.

…….

**Sous-sous-critère 5 - Garantie de continuité de service et de l'activité**

Garantie de continuité de service et de l'activité : Gestion des absences inopinées et des absences prévues.

Décrivez les modalités de contrôle des présences et de gestion des remplacements (engagement en termes de délai pour le remplacement)

…….

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| ***Délai d’intervention du personnel de remplacement en cas d’absence non prévue*** | **De 2 à 4 h** |  | **De 4 à 8 h** |  | **De 8 à 12 h** |  | **Plus de 12h** |  |

|  |  |
| --- | --- |
| **CRITERE 3 : ACTIONS EN FAVEUR DU DEVELOPPEMENT DURABLE** | **15 %** |

**SOUS CRITERE 3.1**

**Performance sociale au regard de la démarche d’insertion professionnelle des personnes en difficulté (7,5 %)**

L'insertion de personnes en difficulté : Le candidat devra mettre en place une démarche d’insertion professionnelle des personnes en difficulté en lien avec l’exécution de ce marché.

Si oui, il expliquera sa mise en œuvre et notamment l’encadrement technique et tutorat proposés, le dispositif de formation, les perspectives de pérennisation d’emploi de ces personnes (voir art 10 CCAP).

…….

**SOUS CRITERE 3.2**

**Performance ENVIRONNEMENTALE (7,5 %)**

**Sous-sous-critère 1 :**

Part du tri et recyclage des matériaux

…….

**Sous-sous-critère 2 :**

Part de produits écologiques

…….

**Sous-sous-critère 3 :**

Part de la réduction de l’empreinte carbone

…….