|  |
| --- |
| UVSQ | Université Paris-Saclay | Aller à la page d'accueil |
| **CADRE DE RÉPONSE TECHNIQUE** |

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Services de prestations de nettoyage des locaux des sites de l’Université de Versailles-Saint-Quentin-en-Yvelines**  **Lot 1 Site de Rambouillet** | | | | | | | | | |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |

**L’entreprise devra répondre à chaque rubrique en tenant compte des pièces constitutives de l’accord-cadre**

***Il est important de noter que tous les renseignements demandés sont contractuels et donc opposables à l’entreprise titulaire durant l’exécution de l’accord-cadre***

1. **Présentation de l’entreprise (La présentation ne sera pas notée)**

* Historique de l’entreprise.
* Implantation géographique de l’entreprise.
* Infrastructure et services de l’entreprise.

***(Pièce à joindre : Le candidat fournira l’organigramme fonctionnel des activités et /ou des services de l’agence)***

1. **Moyens humains pour l’exécution des prestations (20 points)**

***Le candidat désignera nominativement le responsable de projet dévolu à l’accord-cadre (joindre un curriculum vitae). Il sera l’interlocuteur exclusif de l’accord-cadre, notamment lors des réunions.***

***Le candidat décrira les points suivants :***

1. **Qualification du personnel (4 points)**
   1. Préciser la qualification du personnel d’encadrement qui sera mis en place.
   2. Fournir un organigramme type de l’équipe dédiée à l’accord-cadre par site avec le nombre d’agents par bâtiment.
   3. Préciser les missions confiées à chacun et fournir les fiches de poste type des différents intervenants.
2. **Politique de formation professionnelle (3 points)**
   1. Décrire le plan de formation mis en place au sein de votre société.
   2. Détailler le programme et la fréquence de ces formations.
   3. Préciser les moyens mis en place lors de la prise de poste
3. **Définition du poste du ou des encadrants et indication pour chacun du taux d’encadrement (3 points)**
4. **Pour chaque bâtiment, le candidat complète le tableau joint en annexe afin de définir la liste du personnel œuvrant et non-œuvrant pour l’exécution des prestations de nettoyage (pour la liste des zones, se référer au tableau de fréquence – annexe 2) (10 points)**
5. **Moyens techniques et matériels utilisés (15 points)**

***Le candidat décrira les points suivants :***

1. **Présenter les moyens matériels avec les quantités estimées par bâtiment (10 points):**
   1. Préciser la quantité mensuelle estimative des différents consommables (en présentant le procédé d’approvisionnement mis en place);
   2. Détailler chaque matériel prévu pour les prestations du bâtiment et la quantité (joindre une fiche technique)

***En cas d’utilisation de matériel mécanisé, préciser impérativement les délais de dépannage ou de remplacement de ces derniers***

1. **Fournir la liste des produits proposés pour l’exécution des prestations (5 points)**

Cette liste sera accompagnée pour chaque produit de :

* 1. Sa fiche technique
  2. Les données de sécurité relatives au produit
  3. Les données environnementales : normes, écolabels ou équivalents, ouaterie recyclée… (produire le document justificatif)

1. **Produits et fournitures de consommables (15 points)**
   1. **Pour chaque bâtiment, le candidat complète le tableau suivant (8 points) :**

|  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Nom du bâtiment** | **Essuie-mains (préciser la quantité et le mètre linéaire par rouleau)** | **Papier hygiénique (préciser la quantité et le mètre linéaire par rouleau)** | **Savon (préciser la quantité et la contenance en millilitre par recharge)** | **Stock tampon de distributeurs d’essuie-mains (quantité)** | **Stock tampon de distributeurs de papier hygiénique (quantité)** | **Stock tampon de distributeurs de savon (quantité)** | **Stock tampon de distributeurs de balayettes (quantité)** |
| **HERMES** |  |  |  |  |  |  |  |
| **COLBERT** |  |  |  |  |  |  |  |
| **CAMUS** |  |  |  |  |  |  |  |
| **EDISON** |  |  |  |  |  |  |  |
| **ELSA TRIOLET** |  |  |  |  |  |  |  |

1. **Le candidat fournira un échantillon de papier toilette et d’essuie-mains (4 points)**
2. **Le candidat explicitera sa méthodologie du stockage des consommables (3 points)**
3. **Organisation et méthodologie proposées par le candidat en adéquation avec les besoins de l’Université (25 points)**

***Le candidat décrira les points suivants :***

1. **Le processus de mise en place de la prestation dès la notification du marché (5 points)**
2. **Le dispositif prévu et les délais proposés pour le remplacement des agents en cas d’absence et pour assurer la continuité de service (6 points) :**

2.1 Absence prévue

2.2 Absence imprévue

1. **L’organisation, la mise en place et les délais d’intervention (6 points):**
   1. Pour l'agent de permanence.
   2. En cas de prestation exceptionnelle.
2. **Procédures (8 points)**
   1. Préciser les techniques de nettoyage que vous proposez de mettre en œuvre dans les différents sites à entretenir, et, selon la nature des matériaux rencontrés. Préciser le matériel approprié ;
3. **Pilotage et contrôle des prestations (20 points)**

***Le candidat décrira les points suivants :***

1. **Organisation pour assurer la qualité de la prestation** (modes opératoires, enquêtes de satisfaction, procédures, cadences et outils de contrôles…) **(5 points)** ;
2. **Le suivi des prestations et les modalités de contrôle du caractère opérationnel des équipes** (fréquence moyenne des contrôles, rapports, …) **(5 points)** ;
3. **La procédure de contrôle interne / autocontrôle mise en place par le candidat pour le suivi et le contrôle de la qualité des prestations effectuées (5 points)** 
   1. Qui ?
   2. Quand ?
   3. Comment ?
   4. Combien ?
   5. Périodicité ?
   6. Exploitation des résultats de contrôle,
   7. Utilisation d’un moyen dématérialisé.
4. **Gestion des réclamations des prestations** (Moyens, délai, actions correctives) **(5 points)**
5. **Politique de qualité environnementale de l’entreprise (5 points)**
6. **Décrire la politique de qualité environnementale de la société et l’impact sur les prestations demandées (1 point):**
7. **Les agents sont-ils sensibilisés à la protection de l’environnement dans le cadre de l’utilisation des produits ?** **(2 points)**

Si oui, préciser

1. **Quelles sont les procédures mises en place par la société pour (2 points) :** 
   1. Limiter les risques de pollution du milieu naturel
   2. Limiter les consommations de ressources (eau, énergie, produits chimiques, consommables divers, etc…)

3.3 Respecter le tri sélectif mis en place à l’université.

**Signature et cachet de l’entreprise**