**ACCORD-CADRE RELATIF AUX PRESTATIONS DE NETTOYAGE DES LOCAUX DE DIFFERENTS SITES DE LA CPAM DE L’ISERE**

**Lot 1 : Prestations de nettoyage du siège social de Grenoble et du service médical de Grenoble**

2025\_Nettoyage\_AOO

**CADRE DE REPONSE TECHNIQUE**

L’utilisation de ce cadre de réponse est **obligatoire**.

Il 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.

Il servira de base à l’analyse des offres, chaque élément étant en relation avec un critère d’appréciation de l’offre.

**Le cadre de réponse peut être étendu ou bien renvoyé à des annexes (photos, planning, organigramme, qualifications, …) clairement identifiées (par un numéro d’annexe, de page…).**

Toute absence de réponse ou preuve non fournie sera considérée comme une réponse négative.

**Ce document ne doit pas dépasser 25 pages sans les annexes.**

|  |
| --- |
| **REPONSE DU CANDIDAT**  **Compléter le document et le cas échéant indiquer précisément pour chaque élément à fournir,**  **le document de référence ainsi que la page de référence, fournir tout document permettant de valider vos réponses.** |
| **CRITERE 1 : VALEUR TECHNIQUE DE L’OFFRE (50 pts)** |
| **Sous-critère 1 : Présentation de l’organisation générale de l’entreprise pour le suivi des prestations (15 pts)** |
| **Item 1 : Qualité du pilotage et des actions de suivi des prestations et du personnel (10 pts).** Le candidat doit présenter *a minima* :   * les modalités prévues pour gérer la coordination et la supervision des prestations ; * les outils permettant le suivi continu des prestations et la traçabilité ; * les actions permettant une démarche d’amélioration constante ; * un modèle de plan de prévention et de plan de progrès.   **Item 2 : Présentation du suivi qualité (5 pts).**  Le candidat doit notamment présenter *a minima* :   * la politique interne qualité ; * son analyse des dysfonctionnements et la description des procédures de mesures correctives ; * les mesures prévues pour assurer la santé ; * les mesures permettant d’assurer l’hygiène et la sécurité du personnel. |
| **Sous-critère 2 : Présentation des moyens humains dédiés à l’exécution des prestations (25 pts)** |
| **Item 1 : Qualité de l’équipe dédiée, de ses missions et de l’encadrement prévu (10 pts)**. Le candidat doit présenter *a minima* :   * les qualifications des agents (formation initiale, expérience professionnelle, certifications…) et la cohérence entre le profil et les besoins de l’organisme ; * le niveau et l’expérience de l’équipe d’encadrants (chefs d’équipe, responsables d’équipe…) ; * le taux de rotation du personnel : impact de la stabilité de l’équipe sur la qualité du service.   **Item 2 : Qualité de la politique de gestion des absences : méthodologie et réactivité en cas d’absence inopinée du personnel (5 pts).** Le candidat doit présenter *a minima* :   * un plan structuré d’anticipation et de gestion des absences (méthodes de communication avec l’organisme en cas d'absence, remplacement du personnel, anticipation des périodes de forte demande) ; * les délais de remplacement des absences et l’efficacité des solutions proposées en cas d'absences inopinées ; * la méthode pour garantir une couverture des absences planifiées (congés annuels, jours fériés) sans impact négatif sur les prestations ; * les outils et processus mis en place pour le suivi des absences (logiciels de gestion, tableau de bord de suivi, reporting mensuel).   **Item 3 : Optimisation du temps moyen par mois en heures (DPGF) (10 pts).** Le candidat doit présenter *a minima* :   * la méthodologie utilisée pour estimer et justifier le temps nécessaire pour exécuter les prestations ; * la présentation d’un processus d’optimisation du temps passé sur les différentes tâches, avec une attention particulière à l’efficacité sans nuire à la qualité du service. |
| **Sous-critère 3 : Présentation des moyens techniques dédiés à l’exécution des prestations (10 pts)** |
| **Item 1 : Proposition et qualité des matériels (consommables, produits, outils divers) nécessaires à la bonne exécution des prestations (5 pts).** Le candidat doit présenter *a minima* :   * une liste complète des matériels, produits et consommables qu’il envisage d’utiliser pour l’ensemble des prestations, y compris les marques, les modèles, et les spécifications techniques de chaque élément. Cette liste devrait inclure des descriptions précises des équipements utilisés (machines, aspirateurs, etc.) ainsi que des informations sur les produits (nettoyants, désinfectants, etc.) ; * les fiches techniques ou documents certifiant la qualité des produits.   **Item 2 : Qualité de la politique de maintenance et de gestion des stocks (5 pts)**. Le candidat doit présenter *a minima* :   * les procédures de maintenance préventive mises en place pour garantir la durabilité des équipements ; * une description détaillée de son système de gestion des stocks, notamment : les outils ou logiciels utilisés pour gérer les stocks, la méthode de suivi des niveaux de stocks et les processus en place pour éviter les ruptures de stock ou les excédents ; * une description de la fréquence de réapprovisionnement des stocks de consommables et de matériels et sans risque de rupture ; * les modalités d’entretien des équipements. |
| **CRITERE 2 : DÉMARCHE EN FAVEUR DU DÉVELOPPEMENT DURABLE (10 pts)** |
| **Iem 1 : Qualité de la politique d’utilisation de produits écologiques (5 pts).** Le candidat doit présenter *a minima* :   * une liste détaillée des produits écologiques utilisés pour l’exécution des prestations ; * les produits faisant l’objet d’un label (type Ecolabel, Ecocert, ou autre), ainsi que des informations sur les caractéristiques (composition, biodégradabilité, absence de produits chimiques nocifs ou autres) ; * un plan ou une stratégie de réduction de l’empreinte écologique, en mentionnant des actions concrètes mises en place (réduction des emballages, choix de produits concentrés pour limiter les déchets, limitation de l'utilisation de produits chimiques ou autres) ; * la méthode pour suivre et évaluer l’efficacité de l’utilisation de produits écologiques (indicateurs environnementaux, bilan annuel de la consommation de produits écologiques ou autres).   **Item 2 : Qualité du processus de gestion des déchets (3 pts).** Le candidat doit présenter *a minima* :   * les types de déchets générés par les prestations et les procédures mises en place pour leur gestion. Cela inclut des informations sur le tri des déchets, leur stockage, leur transport, et leur élimination.   **Item 3 : Adéquation et qualité des moyens de formation continue (2 pts).** Le candidat doit présenter *a minima* :   * un plan détaillé de formation continue pour ses employés, incluant la fréquence et les types de formations proposées ; * un système de suivi des compétences acquises par les employés, incluant des évaluations régulières ou des bilans sur la mise en pratique des formations. |
| **CRITERE 3 : PRIX DES PRESTATIONS (40 pts)** |
| * **Prix des prestations au forfait** **(30 pts)**   Le prix des prestations sera apprécié au regard du montant forfaitaire indiqué dans la DPGF pour chaque lot, et noté selon la formule suivante : note maximale x (prix du candidat le plus faible/prix du candidat analysé).   * **Prix des prestations à la demande (10 pts)**   Le prix des prestations sera apprécié sur la base d’une simulation de commande annuelle au regard des montants indiqués dans le BPU pour chaque lot, et selon la formule suivante : note maximale x (prix du candidat le plus faible/prix du candidat analysé). |