1. Cadre de réponse technique

**QUESTIONNAIRE POUR LE LOT 1 ( Nettoyage des locaux)**

**CE DOCUMENT EST A REMPLIR PAR LE CANDIDAT**

Le candidat doit fournir un mémoire technique, pièce constitutive de leur offre pour en juger la valeur technique.

Le candidat présente son offre technique en respectant la structure du présent cadre de réponse technique.

L’offre doit être rédigée dans des termes précis, matérialisant clairement, de façon techniquement exhaustive, les engagements du candidat.

Le candidat peut y joindre tout document qu’il estime propre à permettre une meilleure appréciation des renseignements fournis dans le présent cadre de réponse, en veillant à ne pas restreindre la lisibilité de son offre.

Tout renvoi à un autre document joint au dossier, doit préciser le nom du document, la page concernée, la section concernée.

Le candidat doit signer cette annexe et porter le cachet de l’entreprise.

**Identification du candidat :**

**Nom de la société :**

**Nom, prénom et fonction de son représentant :**

**Critère n° 2 : Qualité technique (40/100)**

Ce critère se décompose en quatre sous-critères, eux-mêmes divisés en différents moyens de mesures. La notation de ces sous-critères portera sur la qualité des réponses apportées par le candidat concernant les exigences relatives aux thématiques listées dans les tableaux ci-dessous. Le candidat doit également y indiquer le renvoi à la page de son mémoire technique.

***Sous-critère a : Organisation générale des prestations et moyens humains / Formation des personnels (30%)***

| **Eléments d’appréciation** | **Réponse du candidat** |
| --- | --- |
| Chiffrage des ETP (équivalent temps plein) mensuels / nombre d’heures mensuelles proposés sur site,  avec la répartition encadrement / œuvrant |  |
| Présenter de manière détaillée les moyens humains mis à disposition : - Moyens humains opérationnels sur site : nombre de personnes, qualifications et formations - Moyens humains d’encadrement sur site, et hors site.  Planning mensuel présentant l’organisation des postes, périodes de travail et répartition des fonctions. |  |
| Organigramme détaillé pour l’organisation hors site / encadrement sur site |  |
| Modalités de mise en place des prestations Descriptions de l'encadrement, de la gestion et du suivi du début des prestations |  |
| Qualifications initiales des personnels.  Fiches de poste détaillées et CV des personnels hors sites.  Communiquer les fiches de poste détaillées du personnel sur site. |  |
| Modalités de recrutement du personnel.  Modalités dans le cadre de la reprise du personnel sur site.  Plan de formation pour la durée du marché.  Volume horaire annuel global pour le personnel sur site,  Volumes horaires annuels par agent et personnel d’encadrement sur site  Contenu des formations continues proposées ;  Modalités de suivi du plan de formation présenté,  Organismes assurant les formations. |  |
| Détailler les mesures prise pour pallier à l’analphabétisme et pour assurer la maitrise du français parlé et écrit dans le cadre des taches effectuées. |  |

***Sous-critère b :* Organisation des prestations, technique sur le terrain / Organisation opérationnelle (25%)**

Le candidat doit fournir un exemple de chaque document qu’il prévoit d’utiliser dans le cadre de l’exécution des prestations du marché une copie des supports de formation utilisés.

| **Elément d’appréciation** | **Réponse du candidat** |
| --- | --- |
| Cadences de travail horaire proposées par type de surface Zone 0 Zone 1 Zone 2 Zone 3  Organisation mise en place les week-end et jours fériés.  Organisation mise en place pour répondre aux demandes de nettoyage non programmées.  Contrôle de la prestation : fréquence, grille de contrôle  Décrire le système de traçabilité et de suivi proposé pour l’ensemble de la prestation  Traçabilité documentaire  Traçabilité des contrôles de fréquence et qualité des prestations, |  |
| Suivi des réclamations, gestion des dysfonctionnements |  |
| Modalité de saisie, d’accès et de transmission des données : bons de commande, demande d’interventions ponctuelles et périodiques, suivi statistique proposé pour les prestations.  Moyens de consultation et de pilotage pour le prestataire et le référent du siège supports « papier », informatiques, Portail extranet client sécurisé |  |
| Organisation en cas de Grève, Situations exceptionnelle (pandémie, inondations, etc.) Plan de continuité de l’activité. crise sanitaire |  |

***Sous-critère C :* Matériel, méthodes et produits utilisés (25%)**

Le candidat doit fournir un exemple de chaque document qu’il prévoit d’utiliser dans le cadre de l’exécution des prestations du marché .

| **Elément d’appréciation** | **Réponse du candidat** |
| --- | --- |
| Matériel mis à disposition  Procédures d’entretien des matériels utilisés  Fiches techniques des matériels proposés |  |
| Produits mis à disposition  Procédures d’utilisation des produits  Fiches techniques, fiches de données de sécurité des produits d’entretien proposés |  |
| Tenues et équipements de protection individuels mis à disposition : dotation, modalité d’entretien |  |

**Sous-critère d : Modalité de gestion de ressources humaines /sécurité / situations exceptionnelles (20%)**

| **Elément d’appréciation** | **Réponse du candidat** |
| --- | --- |
| Organisation face à l'absentéisme |  |
| Suivi du personnel opérationnel sur site |  |
| Délai de traitement et(réactivité) en cas de réclamation |  |
| Personnels affectés aux prestations : Compétences du personnel, Dossier administratif de l’encadrant, Cartographie des effectifs. |  |

**Critère n° 3 : Qualité durable de l’offre (10/100)**

Ce critère se décompose en deux sous-critères, eux-mêmes divisés en différents moyens de mesures. La notation de ces sous-critères portera sur la qualité des réponses apportées par le candidat concernant les exigences relatives aux thématiques listées dans les tableaux ci-dessous. Le candidat doit également y indiquer le renvoi à la page de son mémoire technique.

***Sous-critère a : Démarche environnementale dans le cadre de l'exécution du marché (50%)***

| **Elément d’appréciation** | **Réponse du candidat** |
| --- | --- |
| Gestion, durée de vie et conditionnement des consommables (outils d’essuyage, sacs déchets, etc.) / gestion de la fin de vie du matériel de nettoyage utilisé |  |
| Impact des pratiques de nettoyage sur l'environnement et le corps humain (gestion de l'eau, de l'énergie, des déchets et des dosages, santé / sécurité des utilisateurs)  Formations au DD : Procédures, Formations en rapport avec le DD mises en œuvre sur site |  |

***Sous-critère b : Démarche sociale dans le cadre de l'exécution du marché (50%)***

| **Elément d’appréciation** | **Réponse du candidat** |
| --- | --- |
| **Démarche sociale mise en place :** modalités de recrutement du personnel, contrats, insertion, diversité,RSE Etc ….  **Conditions de travail des personnels :** Intégration des personnels, recrutement des personnes en situation de handicap ou éloignées de l’emploi, déplacement des personnels, santé hygiène et sécurité au travail |  |

**Signature et cachet de la société**