

**ANNEXE 3 A L’ACTE D’ENGAGEMENT – 25-UG04-AC-011**

**CADRE DE REPONSE TECHNIQUE DES OFFRES**

**Réalisation de prestations de nettoyage des locaux de 4 établissements de l’UGECAM Bourgogne Franche-Comté**

**Commun à l’ensemble des lots**

Le présent Cadre de Réponse Technique a pour but de permettre aux candidats de construire et structurer leur réponse.

Si le CRT n’a pas été complété et fourni dans son intégralité, les opérateurs économiques verront leur offre rejetée pour offre irrégulière.

Il est précisé que le CRT prévaut sur toute autre éventuelle documentation technique (mémoire technique, autres annexes, ...) présentée en dehors du CRT.

Le candidat veillera à compléter intégralement le CRT, et à ne pas faire de renvoi à des pages de son mémoire technique ou de sites internet. Par ailleurs, il sera libre d'adapter la taille du mémoire afin d'insérer des images ou des schémas, mais il ne devra pas modifier le contenu (ordre des questions posées.

Désignation du candidat : …………………………………..

Lot pour lequel le CRT est complété : …………………………..

# 1– Présentation de l’organisation générale de l’entreprise pour l’exécution et le suivi du marché

## **1.1 – Organisation des** échanges

Le candidat développera les outils, méthodes de communication, les personnes référentes et les moyens de contact ainsi que sa disponibilité et tous les éléments qu’il juge nécessaire à la présentation de l’organisation qu’il souhaite mettre en place pour les échanges.

## 1.2 - **Circuit de gestion et de traitement d’une réclamation**

Le Candidat définira son circuit de gestion et de traitement des réclamations en précisant les délais de traitement, le délai d’actions (en heures).

## 1.3 - Organisation des contrôles

Décrire l’organisation des contrôles, taux de suivi, contrôles contradictoires en présentant les indicateurs objectifs et factuels, les outils de contrôles proposés. Les documents seront joints en annexe de la réponse du candidat. La description présentera également les contrôles réalisés par les responsables qualité/sécurité.

## 1.4 - Analyse des dysfonctionnements et mesures correctives

Le candidat présentera sa 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

Le candidat présentera également les modalités de contrôle des présences et de gestion des remplacements des absences prévues ou non. Il précisera le délai proposé pour la mise à disposition de personnel en remplacement des absences (prévues ou non).

# 2 – Présentation des moyens humains affectés à la prestation

## 2.1 - Compétences managériales du ou des encadrants

Le candidat présentera les compétences managériales du ou des encadrants, en présentant notamment l’expérience, les qualifications, le CV, les formations des personnes présentées.

## 2.2 - Missions du personnel encadrant et disponibilité

Présenter le détail du rôle de l’encadrant dans l’organisation proposée, en précisant les missions RH, les missions sur le suivi du marché et sur le contrôle.

Le candidat précisera le nombre de salariés et de sites sous la responsabilité de l’encadrant.

Le candidat précisera la disponibilité et les modalités de contact du manager.

# 3 – Accompagnement et formation du personnel

Le candidat présentera les mesures qui seront mises en place pour former les agents de propreté, les politiques d’évolution de carrière proposée et tout autre éléments en lien avec l’accompagnement et la formation du personnel.

# 4 – Développement durable

## 4.1 – Part de produits éco-labélisés /produits standards

Le candidat présentera la part des produits certifiés Ecolabel européen ou équivalent qu’il s’engage à utiliser pour l’exécution des prestations.

Il présentera la liste des produits qu’il envisage d’utiliser ainsi que leur fiche technique.

## 4.2 – Mesures prises pour limiter la consommation énergétique, méthodes appliquée pour limiter les risques liés à la qualité de l’air

Le candidat présentera toutes les mesures qu’il souhaite prendre pour réduire la consommation d’énergie.

Quelles sont les méthodes proposées pour protéger la qualité de l’air au travers de la prestation attendue.

## 4.3 – Insertion des personnes en difficulté et risques professionnelles

Le candidat présentera la démarche d’insertion professionnelle des personne en difficulté, en précisant sa mise en œuvre, les encadrements et accompagnements, les perspectives de pérennisation d’emploi. Il précisera les heures d’insertion applicable au marché.

Il présentera également les mesures de prévention des risques professionnels prises dans le cadre de l’exécution du marché. Il précisera notamment les démarches d’améliorations qu’il souhaite mettre en œuvre.

Si des mesures sont prises pour la prévention des TMS, le candidat les présenteras également.