

**CHAMBRE DE COMMERCE ET D'INDUSTRIE LE MANS SARTHE**

1 Boulevard René Levasseur CS 91435

72014 LE MANS Cedex 2

[www.lemans.sarthe.cci.fr](https://www.lemans.sarthe.cci.fr/)

02.43.21.00.00

187 200 928 00013

**mémoire TECHNIQUE**

**MARCHE N° 2025RTPF5034**

**MARCHE DE NETTOYAGE DES LOCAUX ET VITRERIES DES SITES DE LA CCI DU MANS ET DE LA SARTHE**

LOT 1 NETTOYAGE DES LOCAUX

**Le principe du présent cadre a pour objet de juger la qualité technique de l’offre de l’entreprise.**

**Les renseignements indiqués dans ce mémoire technique doivent être seulement et strictement liés au présent marché, et ne doivent pas être de simples énumérations de l’organisation des moyens généraux de l’entreprise ou du groupe.**

**Les renvois vers d’autres pièces type mémoire générique du candidat ne sont acceptés que si la page et la désignation du document auquel il réfère est précisé.**

**Le cadre de mémoire technique concentre les questions utiles à la CCI permettant de maximiser l’évaluation technique du candidat.**

**UN RENVOI SYSTEMATIQUE A D’EVENTUELS FICHES TECHNIQUES, SITE INTERNET OU CATALOGUE NE PERMET PAS TOUJOURS DE TROUVER L’INFORMATION POUR LA CCI (CHOIX DE REFERENCE A ARBITRER, INCOMPREHENSION, …) ET DONC D’OBTENIR POUR LE CANDIDAT LA MEILLEURE EVALUATION.**

**NOUS INVITONS TRES VIVEMENT LES CANDIDATS A COMPLETER EXHAUSTIVEMENT CETTE TRAME DE MEMOIRE TECHNIQUE, BASE DE L’ANALYSE.**

**IDENTITE DU CANDIDAT**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
|  | L’entreprise | |
| Désignation du candidat |  | |
| APE |  | |
| Siret |  | |
| Représentant |  | |
| Adresse de l’entreprise |  | |
| Code postal |  | |
| Ville |  | |
| CA en 2024 |  | |
| CA en 2023 |  | |
| Effectif en 2024 |  | |
| Effectif en 2023 |  | |
|  | **Rédacteur de l’offre** | |
| Personne à contacter |  | |
| Qualité |  | |
| Courriel |  | |
| N° téléphone |  | |
|  | **Interlocuteur commercial** | |
| Personne à contacter |  | |
| Qualité |  | |
| Tél. |  | |
| Courriel |  | |
|  | **Service Client** | |
| Personne à contacter |  | |
| Qualité |  | |
| Tél. |  | |
| Courriel |  | |
| Centre d’appels  Service clients | Jours d’ouverture :  \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ | Heures d’ouverture :  \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ | |
| N° D’appel : |  | | |
| Tarif appel : |  | | |
| N° Surtaxé | □ oui □ non | | |
|  | **Interlocuteur comptabilité** | |
| Personne à contacter |  | |
| Qualité |  | |
| Tél. |  | |
| Courriel |  | |

|  |  |
| --- | --- |
|  | E-attestation  La CCI requiert les services de la plateforme E-attestation pour la collecte des attestations prouvant la régularité fiscale, sociale des titulaires de ses marchés.  Si l’entreprise n’est pas inscrite sur la plateforme, le candidat propose l’adresse courriel qui sera référente pour l’inscription et qui devra télécharger les pièces sur l’outil. L’utilisation d’E-attestation est gratuite pour les fournisseurs. |
| Personne à contacter |  |
| Qualité |  |
| Courriel à inscrire sur la plateforme |  |

|  |
| --- |
| Présentation succincte et libre du groupe / de l’entreprise.  (est utilisée en Commission des marchés pour présenter le candidat aux élus) |
| *Exemple : Chiffre d’affaires en France, Europe, Monde, positionnement sur le secteur, moyens humains, principales implantations en France, Europe, Monde. Historique. Stratégie nouvelle, ambition, innovation. Raison d’être. Force du groupe. Valeurs. Mots clés. Progression.* |

# 1. Organisation générale de la prestation

## 1.1. Encadrement et suivi

**Campus 1 - 132 Rue Henri Champion 72100 Le Mans**

- Encadrant (nom, qualité, contact)

- Suppléant

- Agents pressentis (noms, niveaux de qualification, formations acquises sur 2 ans, heures de formation)

- Nombre d’heures annuelles estimées encadrement : ………….

*Soit ... personne x ... heures x 5 passages hebdomadaires x 1 an*

- Nombre d’heures annuelles estimées agent d’entretien :……..

*Soit ... personne x ... heures x 5 passages hebdomadaires x 1 an*

- Matériels/équipements spécifiques prévus :

**Campus 1 - 7 avenue des Platanes 72100 Le Mans**

- Encadrant (nom, qualité, contact)

- Suppléant

- Agents pressentis (noms, niveaux de qualification, formations acquises sur 2 ans, heures de formation)

- Nombre d’heures annuelles estimées encadrement : ………….

*Soit ... personne x ... heures x 5 passages hebdomadaires x 1 an*

- Nombre d’heures annuelles estimées agent d’entretien :……..

*Soit ... personne x ... heures x 5 passages hebdomadaires x 1 an*

- Matériels/équipements spécifiques prévus :

**Atelier Mécanique 40 Boulevard Pierre Lefaucheux 72100 Le Mans**

- Encadrant (nom, qualité, contact)

- Suppléant

- Agents pressentis (noms, niveaux de qualification, formations acquises sur 2 ans, heures de formation)

- Nombre d’heures annuelles estimées encadrement : ………….

*Soit ... personne x ... heures x 5 passages hebdomadaires x 1 an*

- Nombre d’heures annuelles estimées agent d’entretien :……..

*Soit ... personne x ... heures x 5 passages hebdomadaires x 1 an*

- Matériels/équipements spécifiques prévus :

**Campus 2 - 185 Rue Henri Champion 72100 Le Mans**

- Encadrant (nom, qualité, contact)

- Suppléant

- Agents pressentis (noms, niveaux de qualification, formations acquises sur 2 ans, heures de formation)

- Nombre d’heures annuelles estimées encadrement : ………….

*Soit ... personne x ... heures x 5 passages hebdomadaires x 1 an*

- Nombre d’heures annuelles estimées agent d’entretien :……..

*Soit ... personne x ... heures x 5 passages hebdomadaires x 1 an*

- Matériels/équipements spécifiques prévus :

**Village By CA 19 Boulevard Alexandre Oyon 72100 Le Mans**

- Encadrant (nom, qualité, contact)

- Suppléant

- Agents pressentis (noms, niveaux de qualification, formations acquises sur 2 ans, heures de formation)

- Nombre d’heures annuelles estimées encadrement : ………….

*Soit ... personne x ... heures x 5 passages hebdomadaires x 1 an*

- Nombre d’heures annuelles estimées agent d’entretien :……..

*Soit ... personne x ... heures x 5 passages hebdomadaires x 1 an*

- Matériels/équipements spécifiques prévus :

**PSE Option 1 - Hôtel Consulaire – Annexe E - 1 Boulevard René Levasseur 72000 Le Mans**

- Encadrant (nom, qualité, contact)

- Suppléant

- Agents pressentis (noms, niveaux de qualification, formations acquises sur 2 ans, heures de formation)

- Nombre d’heures annuelles estimées encadrement : ………….

*Soit ... personne x ... heures x 5 passages hebdomadaires x 1 an*

- Nombre d’heures annuelles estimées agent d’entretien :……..

*Soit ... personne x ... heures x 5 passages hebdomadaires x 1 an*

- Matériels/équipements spécifiques prévus :

**Tranche optionnelle 1 - Campus 1 132 Rue Henri Champion 72100 Le Mans Nouveau Atelier Mécanique**

- Encadrant (nom, qualité, contact)

- Suppléant

- Agents pressentis (noms, niveaux de qualification, formations acquises sur 2 ans, heures de formation)

- Nombre d’heures annuelles estimées encadrement : ………….

*Soit ... personne x ... heures x 5 passages hebdomadaires x 1 an*

- Nombre d’heures annuelles estimées agent d’entretien :……..

*Soit ... personne x ... heures x 5 passages hebdomadaires x 1 an*

- Matériels/équipements spécifiques prévus :

**Tranche optionnelle 2 - Campus 1 132 Rue Henri Champion 72100 Le Mans Nouveau bâtiment Restauration**

- Encadrant (nom, qualité, contact)

- Suppléant

- Agents pressentis (noms, niveaux de qualification, formations acquises sur 2 ans, heures de formation)

- Nombre d’heures annuelles estimées encadrement : ………….

*Soit ... personne x ... heures x 5 passages hebdomadaires x 1 an*

- Nombre d’heures annuelles estimées agent d’entretien :……..

*Soit ... personne x ... heures x 5 passages hebdomadaires x 1 an*

- Matériels/équipements spécifiques prévus :

**Tranche optionnelle 3 - Campus 2 185 Rue Henri Champion 72100 Le Mans Nouveau bâtiment Pôle Enseignement supérieur**

- Encadrant (nom, qualité, contact)

- Suppléant

- Agents pressentis (noms, niveaux de qualification, formations acquises sur 2 ans, heures de formation)

- Nombre d’heures annuelles estimées encadrement : ………….

*Soit ... personne x ... heures x 5 passages hebdomadaires x 1 an*

- Nombre d’heures annuelles estimées agent d’entretien :……..

*Soit ... personne x ... heures x 5 passages hebdomadaires x 1 an*

- Matériels/équipements spécifiques prévus :

## 1.2 : Prise en charge des sites

- Méthodologie d’accompagnement des salariés en place et des futurs salariés

- Méthodologie de prise en charge des sites :

- Disponibilité du matériel.

- Disponibilité des produits.

- Disponibilité de l’encadrement.

- Disponibilité des moyens humains.

- Méthodologie pour s’assurer de la bonne prise en compte des sites et des attentes durant :

- la première semaine.

- le premier mois.

- le premier trimestre.

# 2. Ressources humaines

## 2.1. Qualification et formation

- Agents formés aux techniques de nettoyage, à la sécurité et aux gestes professionnels.

- Formations régulières (nombre d’heures et contenu à détailler).

## 2.2. Continuité de service

- Gestion de l’absentéisme programmée et non programmée.

- Salarié œuvrant

- Encadrant (départ, reprise, etc…)

- Remplacement à compétence égale garanti.

- Méthodes et moyens mis en œuvre pour assurer les remplacements dans les meilleurs délais.

* Méthodes et moyens pour assurer un grand nettoyage durant les périodes de fermeture

## 2.3. Reprise du personnel

- Encadrement de la démarche et méthodes

# 3. Moyens matériels et logistiques

## 3.1. Matériel utilisé

- Matériel ergonomique, de qualité, adapté à chaque site.

- Pour les prestations de ménage

- Pour les prestations de relève des déchets

- Prévention des TMS intégrée dans le choix des équipements.

## 3.2. Produits de nettoyage

- Produits non nocifs, écolabellisés.

- Fiches techniques et certificats d’écolabel à joindre.

## 3.3. Équipements et tenues

- Tenues aux couleurs de l’entreprise.

- Équipements de Protection Individuelle (EPI) adaptés aux risques spécifiques évalués sur chaque site.

- Pour les espaces tertiaires

- Pour les espaces techniques (Ateliers, gymnase, etc…)

# 4. Qualité de service

## 4.1. Évaluation de la qualité

- Autocontrôles systématiques.

- Contrôles contradictoires réguliers avec la CCI

- Mise en place de méthodes d’amélioration en cas d’insatisfaction.

- Méthodes mise en place pour assurer la communication et le retour des utilisateurs sur la qualité de service.

## 4.2. Engagements

- Engagements fermes sur les délais, les moyens humains et matériels.

- Délai de prise en charge des sites

- Délai de prise en charge des salariés

- Méthodes spécifiques pour garantir le respect de ces engagements.

- Renfort d’équipe

- Renfort encadrement

- Renfort dans les autocontrôles

- Renfort de matériel

# 5. Annexes à joindre

- Organigramme

- Démarche qualité

- Fiches techniques produits

- Illustration et caractéristiques des matériels équipements spécifiques (nacelle, autolaveuse, …)

- Certificats d’écolabel

- Exemple(s) de formation / EPI / sensibilisation RSE

- Liste nominative des agents pressentis

- Liste des documents RH demandés pour la reprise du personnel