**DAF\_2024\_001384**

**ANNEXE 1**

**à L’ACTE D’ENGAGEMENT**

**MÉMOIRE TECHNIQUE**

**relatif au nettoyage des locaux communs, d’hébergement, d’hôtellerie et vitrerie au profit des formations bénéficiaires soutenues par le GSC de LILLE pour les sites des**

**BCC et HOTELLERIE LILLE et DOUAI**

**LOT 5**

**Informations générales :**

A joindre obligatoirement à l’offre, **l’ensemble des thèmes et cadres devront être complétés et ne doivent faire l’objet d’aucun renvoi vers un document annexe.**

Le pouvoir adjudicateur se réserve le droit de déclarer l'offre non conforme en cas de renvoi à un document annexe.

Toutes les informations contenues dans ce mémoire technique doivent être en rapport avec l’objet du marché et son exécution.

Cette offre technique sera personnalisée et adaptée aux spécificités des différents sites et exigences du cahier des clauses techniques particulières (CCTP). Le candidat démontrera ainsi sa capacité d’adaptation aux spécificités du besoin et l’intérêt porté à la satisfaction des utilisateurs. Le candidat qui fournira une offre technique réellement personnalisée et répondant au mieux au besoin obtiendra la note maximale.

Table des matières

[**Chapitre I - Présentation technique de l’offre** 3](#_Toc194485723)

[**1.** **Organisation qui sera mise en place pour répondre au besoin** 3](#_Toc194485724)

[1.1. Organisation des effectifs adaptée au besoin 3](#_Toc194485725)

[1.2. Gestion des absences 3](#_Toc194485726)

[1.3. Description des matériels utilisés pour satisfaire le besoin 3](#_Toc194485727)

[1.4. Adaptation des matériels utilisés aux spécificités des locaux 3](#_Toc194485728)

[1.5. Prise en compte des spécificités des sites visités 3](#_Toc194485729)

[**2.** **Système de management et contrôle de la qualité des prestations délivrées selon le type de prestation et sa fréquence** 3](#_Toc194485730)

[2.1. Méthode de suivi des prestations 3](#_Toc194485731)

[2.2. Moyens de traçabilité 3](#_Toc194485732)

[**3.** **Reporting et communication avec les unités bénéficiaires** 3](#_Toc194485733)

[3.1. Système de management qualité mis en place 3](#_Toc194485734)

[3.2. Moyens mis à disposition des bénéficiaires pour améliorer la satisfaction des utilisateurs finaux 3](#_Toc194485735)

[3.3. Capacité à apporter les preuves des contrôles effectués 3](#_Toc194485736)

[3.4. Système de management mis en place pour résoudre une anomalie 3](#_Toc194485737)

[**Chapitre II - Caractère social de l’offre** 4](#_Toc194485738)

[**1.** **Qualité de l’action d’insertion au profit des agents en insertion** 4](#_Toc194485739)

[1.1. Formation des agents en insertion 4](#_Toc194485740)

[1.2. Qualité de l’encadrement des agents en insertion 4](#_Toc194485741)

[1.3. Tutorat des agents en insertion 4](#_Toc194485742)

[**2.** **Conditions de travail des agents en charge du marché** 4](#_Toc194485743)

[2.1. Travail en continu (6h sur un site ou plusieurs sites de proximité) 4](#_Toc194485744)

[2.2. Moyens mis à disposition des salariés pour s’assurer des bonnes conditions de mise en œuvre de la prestation 4](#_Toc194485745)

[**3.** **Actions mises en œuvre et moyens mis en place pour renforcer la performance sociale** 4](#_Toc194485746)

[3.1. Plan de formation du personnel (initiale, continue) dédié au marché 4](#_Toc194485747)

[3.2. Formation continue au bénéfice des agents non ou peu diplômés 4](#_Toc194485748)

[3.3. Description des formations qualifiantes suivies par les salariés 4](#_Toc194485749)

[3.4. Proportion des publics cibles bénéficiaire des formations qualifiantes 4](#_Toc194485750)

[**Chapitre III - Caractère environnemental de l’offre** 5](#_Toc194485751)

[**1.** **Respect des consignes de tri dans la structure – prestation économe en eau et énergie** 5](#_Toc194485752)

[1.1. Présentation du plan de formation 5](#_Toc194485753)

[1.2. Moyens mis en œuvre pour le suivi de la qualité de sa prestation sur ce sujet 5](#_Toc194485754)

[**2.** **Respect des exigences de l’Ecolabel européen ou équivalent** 5](#_Toc194485755)

[**3.** **Mise en œuvre d’un système de management environnemental** 6](#_Toc194485756)

[**4.** **Utilisation de matériels et de produits de qualité écologique** 6](#_Toc194485757)

[**Chapitre IV – Liste des produits utilisés** 7](#_Toc194485758)

# **Chapitre I - Présentation technique de l’offre**

# **Organisation qui sera mise en place pour répondre au besoin**

# Organisation des effectifs adaptée au besoin

*A compléter ici…*

# Gestion des absences

*A compléter ici…*

# Description des matériels utilisés pour satisfaire le besoin

*A compléter ici…*

# Adaptation des matériels utilisés aux spécificités des locaux

*A compléter ici…*

# Prise en compte des spécificités des sites visités

*A compléter ici…*

# **Système de management et contrôle de la qualité des prestations délivrées selon le type de prestation et sa fréquence**

# Méthode de suivi des prestations

*A compléter ici…*

# Moyens de traçabilité

*A compléter ici…*

# **Reporting et communication avec les unités bénéficiaires**

# Système de management qualité mis en place

*A compléter ici…*

# Moyens mis à disposition des bénéficiaires pour améliorer la satisfaction des utilisateurs finaux

*A compléter ici…*

# Capacité à apporter les preuves des contrôles effectués

*A compléter ici…*

# Système de management mis en place pour résoudre une anomalie

*A compléter ici…*

# **Chapitre II - Caractère social de l’offre**

# **Qualité de l’action d’insertion au profit des agents en insertion**

# Formation des agents en insertion

*A compléter ici…*

# Qualité de l’encadrement des agents en insertion

*A compléter ici…*

# Tutorat des agents en insertion

*A compléter ici…*

# **Conditions de travail des agents en charge du marché**

# Travail en continu (6h sur un site ou plusieurs sites de proximité)

*A compléter ici…*

# Moyens mis à disposition des salariés pour s’assurer des bonnes conditions de mise en œuvre de la prestation

*A compléter ici…*

# **Actions mises en œuvre et moyens mis en place pour renforcer la performance sociale**

# Plan de formation du personnel (initiale, continue) dédié au marché

*A compléter ici…*

# Formation continue au bénéfice des agents non ou peu diplômés

*A compléter ici…*

# Description des formations qualifiantes suivies par les salariés

*A compléter ici…*

# Proportion des publics cibles bénéficiaire des formations qualifiantes

*A compléter ici…*

# **Chapitre III - Caractère environnemental de l’offre**

# **Respect des consignes de tri dans la structure – prestation économe en eau et énergie**

# Présentation du plan de formation

*A compléter ici…*

# Moyens mis en œuvre pour le suivi de la qualité de sa prestation sur ce sujet

*A compléter ici…*

# **Respect des exigences de l’Ecolabel européen ou équivalent**

L’appréciation de ce critère sera faite sur la base des éléments de réponse détaillés figurant dans l’offre concernant l’utilisation de produits porteurs de l’Ecolabel Européen.

* *Certificat* : pour apporter la preuve de l’obtention de l’Ecolabel Européen, le candidat produit tout certificat établi par un organisme tiers indépendant pouvant en attester.
* *Equivalence* : Des propositions équivalentes pourront être proposées et acceptées. L’équivalence est démontrée par tout moyen de preuve faute de quoi son offre se verra attribuer une note de 0 pour cet élément d’appréciation.

Les documents et attestations techniques correspondantes devront être adressées en langue française, avec une traduction certifiée si le document d’origine n’a pas été établie en français dès l’origine.

Enfin, le candidat pourra démontrer qu’il ne dispose pas de la possibilité d’obtenir l’Ecolabel Européen ou équivalent dans les délais de la consultation pour des raisons qui ne lui sont pas imputables, l’acheteur acceptera comme moyen de preuve appropriés notamment un dossier technique du fabricant, pour autant que soit bien établie le respect des exigences concernant l’Ecolabel Européen ou des exigences particulières indiquées dans les spécifications techniques du marché.

* Etes-vous (ou un de vos fournisseurs) en mesure de proposer un produit porteur de l’Ecolabel Européen ?

Oui  Non

Si oui pour quel(s) produit(s) :

*A compléter ici…*

……………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………

Si non, vous pouvez proposer une proposition alternative équivalente ?

*A compléter ici…*

………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………

# **Mise en œuvre d’un système de management environnemental**

Mise en place d’un système de management environnemental : le candidat présentera ce que son entreprise a mis en place en matière de management environnemental, ses ambitions et le périmètre de son action. Une preuve de cette mise en œuvre devra être jointe.

Si le candidat a mis en place un système de management environnemental (SME), il devra remplir le tableau suivant :

|  |  |
| --- | --- |
| Caractéristique du SME | Informations prestataire |
| Périmètre couvert | Activité de bureaux  Activité chez le client  Autre |
| Résumé de la politique environnementale | ………………………………………………………  ……………………………………………………….  ………………………………………………………  ……………………………………………………….  ………………………………………………………. |
| Mode de preuve de moins de 2 ans (à joindre) | Certificat ISO 14000  Certificat EMAS  Politique environnementale de l’entreprise |

# **Utilisation de matériels et de produits de qualité écologique**

Performance des matériels, accessoires ou produits utilisés en matière de protection de l’environnement : le soumissionnaire devra présenter dans son offre 5 matériels, accessoires ou produits maximum qui montrent son engagement dans sa démarche environnementale.

Leur identification sera inscrite dans le tableau ci-dessous avec indication de leur point fort en matière environnementale.

Il présentera en quoi ce matériel, accessoire ou produit est éventuellement plus respectueux de l’environnement (moindre consommation d’eau, d’énergie, de produits d’entretien …) par rapport aux données du marché.

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Matériels/Accessoires /Produits** | **1** | **2** | **3** | **4** | **5** |
| Consommation d’eau |  |  |  |  |  |
| Consommation d’énergie |  |  |  |  |  |
| Consommation de produits |  |  |  |  |  |
| Autre (préciser) |  |  |  |  |  |

# 

# **Chapitre IV – Liste des produits utilisés**

Le candidat listera ci-dessous l’ensemble des produits utilisés dans le cadre de l’exécution du marché.

Les fiches techniques et les fiches de données de sécurité indiquant la composition des produits devront impérativement être jointes avec le présent document.

*A compléter ici…*