|  |
| --- |
| **Marché n°** LOGO CRPCEN entete300**17-2025**  RELATIF AU NETTOYAGE DES LOCAUX ET VITRERIES DE LA CAF DE L’ESSONNE |
|  |
|  |
|  |

**CADRE DE REPONSE TECHNIQUE (CRT)**

PRINCIPE DU CADRE DE REPONSE TECHNIQUE

Ce document 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.

A LIRE ATTENTIVEMENT PAR LES CANDIDATS

LA REPONSE DU CANDIDAT DEVRA OBLIGATOIREMENT ETRE PRESENTEE DANS CE CADRE DE REPONSE TECHNIQUE

ET NON SOUS LA FORME D’UN MEMOIRE TECHNIQUE.

L’utilisation de ce cadre de réponse est obligatoire et doit être complété impérativement dans son intégralité en respectant scrupuleusement le modèle et les thèmes développés. Le candidat veillera à ne pas produire de mémoire technique générique. Il répondra de la manière la plus claire et la plus exhaustive aux différents items et rubriques tout en respectant le modèle transmis.

Le cadre de réponse technique ne devra pas dépasser 30 pages au risque de voir son offre rejetée

(la taille et la police ne devront en aucun cas être modifiées).

**Les thèmes abordés sont les suivants :**

**1.1 Présentation de l’organisation générale de l’entreprise pour l’exécution et le suivi du marché**

**1.2 Présentation des moyens humains affectés à la prestation**

**1.3 Présentation des moyens techniques affectés à la prestation**

**1.4 Actions en faveur de la performance développement durable**

La réponse sera conforme au plan proposé.

Toutes les informations transmises hors du cadre de mémoire technique

ne seront pas prises en compte dans l’analyse des offres.

Le cadre de réponse technique est contractuel, le candidat s’engage à respecter l’ensemble de ce qu’il y est écrit.

Les renseignements fournis dans le cadre de réponse seront donc opposables à l'entreprise titulaire durant l'exécution du marché.

**1.1 L'ORGANISATION GENERALE DE L'ENTREPRISE POUR L'EXECUTION ET LE SUIVI DU MARCHE (17 POINTS)**

**3 points**

**Le candidat décrira les moyens de communication et d'interaction avec la Caf de l’Essonne en précisant notamment :**

**les outils et méthodes de communication** : accessibilité, automatisé, ergonomie, nombre d'accès, fréquence de l'alimentation des informations, données de la base de données (outils et documents joints)

**la présentation de la personne référente marché (1 seul référent pour l’ensemble des sites)** : back up en cas d'absence, comment elle communique avec chaque organisme, interlocuteur unique, identification du correspondant chargé du suivi administratif et financier.

|  |
| --- |
|  |

**2 points**

Le candidat doit définir son circuit de gestion et de traitement d'une réclamation (délais de traitement des réclamations en interne, délai actions correctives sur site).

|  |
| --- |
|  |

**2 points**

Délai de réactivité d’intervention sur les sites hors période de présence du titulaire sur site (mettre une croix à coté de votre engagement)

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| ***Délai d’intervention pour les prestations ponctuelles en cas d’urgence*** | **De 1 à 2 h** |  | **De 2 à 3 h** |  | **De 3 à 4 h** |  | **Plus de 4h** |  |
| ***Délai d’intervention pour les prestations ponctuelles sans notion d’urgence*** | **Moins de 12h** |  | **Moins de 24h** |  | **Moins de 36h** |  | **Moins de 48h** |  |
| ***Délai d’intervention et de rétablissement en cas de dysfonctionnement*** | **Moins de 12h** |  | **Moins de 24h** |  | **Moins de 36h** |  | **Moins de 48h** |  |

Décrire les modalités mises en œuvre par le candidat en interne pour garantir une réactivité optimale face aux demandes des organismes

|  |
| --- |
|  |

**3 points**

Décrire l'organisation des contrôles (politique interne) : autocontrôles, taux de suivi, contrôles contradictoires et contrôle par le responsable qualité/sécurité.

Le candidat doit faire apparaître les indicateurs objectifs, factuels et quantifiables de mesure de la propreté sur lesquels il s’appuie pour vérifier la bonne exécution des prestations et fournir les outils utilisés (Exemple de documents formalisés à joindre en annexe).

|  |
| --- |
|  |

**2 points**

Analyse des dysfonctionnements et mesures correctives : 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

|  |
| --- |
|  |

**5 points**

Garantie de continuité de service et de l'activité : Gestion des absences inopinées et des absences prévues.

Décrivez les modalités de contrôle des présences et de gestion des remplacements (engagement en termes de délai pour le remplacement)

|  |
| --- |
|  |

Cocher la case correspondante ci-dessous :

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| ***Délai d’intervention du personnel de remplacement en cas d’absence non prévue*** | **De 2 à 4 h** |  | **De 4 à 8 h** |  | **De 8 à 12 h** |  | **Plus de 12h** |  |

**1.2 MOYENS HUMAINS AFFECTES A LA PRESTATION (23 POINTS)**

**2 points**

**Présentation des Compétences managériales du ou des encadrants (expérience, qualification, CV des managers, formations) pour l'ensemble des sites pour l'exécution du présent marché**

|  |
| --- |
|  |

**4 points**

**Dans le cadre du présent marché, présentation des missions du personnel encadrant avec a minima :**

**Détail du rôle de l’encadrant dans l’organisation proposée en interne (un seul encadrant est souhaité pour l’ensemble des sites)**

**Détail des missions sur le suivi du marché et des** **missions sur les contrôles (interventions, modalités des visites des encadrants, fréquence de passage sur chaque site)**

**Nombre de salariés sous sa responsabilité - Nombre de sites sous sa responsabilité (proposé pour ce marché en cas de titularisation et pour les contrats en cours sous sa responsabilité que l'encadrant aura pendant la même période)**

|  |
| --- |
|  |

**5 points**

**EQUIPE D'INTERVENTION (OEUVRANT)**

**Le candidat fournit et décrit** **le schéma d’organisation prévisionnelle des équipes d’intervention : agents de propreté, laveurs de vitre et autres sur l'ensemble des sites**

**En précisant le nombre, les qualifications, les affectations et les missions pour toutes les prestations décrites dans le cahier des charges sur l'ensemble des zones.**

**Présentation des renforts ponctuels : Equipes d’intervention spécialisées dans les remplacements inopinés et les prestations à la demande**

|  |
| --- |
|  |

**10 points**

**MOYENS HUMAINS MIS A DISPOSITION**

**Le candidat devra indiquer les moyens humains mis à disposition dans le cadre de nettoyage courant des sites indiqués ci-dessous ainsi que le temps d’intervention global nécessaire pour la réalisation de la prestation :**

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Sites** | **Périodicité et horaires d’intervention** (1) | **Nbre d’agents encadrement oeuvrants sur site** (2)*(ex. : chef d’équipe…)* | **Nbre d’heures par mois** | **Nbre d’agents oeuvrants** (2)*(ex. : agents spécialisés…)* | **Nbre d’heures par mois** |
| Immeuble Atlantis  2 avenue du Lac 91000 Evry-Courcouronnes | Du lundi au vendredi de 17h00 à 19h30 (autres prestations)  Du lundi au vendredi de 9h00 à 16h00 (entretien sanitaires) |  |  |  |  |
| **Espace accueil de Massy (91200)** 1 à 3 Avenue de France | Du lundi au vendredi de 16h30 à 18h30 |  |  |  |  |
| **Bureaux administratifs de Massy (91200)** 2Ter Avenue de France 4ème étage | Du lundi au vendredi de 16h30 à 18h30 |  |  |  |  |

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |

**2 points**

**PLANNING PREVISIONNEL DETAILLE**

**Le candidat fournit un planning prévisionnel détaillé et lisible (tableau) indiquant le dispositif humain prévu pour le besoin des organismes avec a minima :**

**Dispositif humain détaillé pour l’encadrement, les prestations quotidiennes, les prestations périodiques et les prestations de vitrerie**

**Précisons des fonctions, des jours d’intervention, des plages horaires, fréquences de passage, et total d’heures travaillés sur la période totale de la prestation. Concernant les plages d’intervention proposées par le candidat, celles-ci doivent impérativement être comprises au sein des plages précisées par site par le pouvoir adjudicateur dans le CCTP et ses annexes**

|  |
| --- |
|  |

**1.3 MOYENS TECHNIQUES AFFECTES A LA PRESTATION (10 POINTS)**

**2 points**

**Le candidat propose une liste exhaustive et détaillée des matériels mis en place pour la prestation demandée (locaux et vitres) et précise pour chaque site avec la quantité, les caractéristiques des matériels et leur utilisation pour chaque type de prestation. Le candidat veillera à proposer le matériel le mieux adapté à chaque nature de locaux en tenant compte de leurs spécificités (par zones ou par types de salles ou locaux etc.).**

|  |
| --- |
|  |

**joindre les fiches techniques**

**2 points**

**Le candidat fournit la liste exhaustive et détaillée des produits qui seront utilisés sur chaque site pour le nettoyage des différentes surfaces par nature et par famille.**

|  |
| --- |
|  |

**joindre les fiches techniques**

**2 points**

**Le candidat précise l’organisation de la maintenance et du dépannage des matériels (neufs ou non), en particulier le délai de dépannage en cas de panne et le délai de remplacement.**

|  |
| --- |
|  |

**4 points**

**Approvisionnement : Le candidat précise l’organisation mise en place pour la livraison et le suivi des consommations, ainsi que l’ensemble des mesures mises en œuvre pour assurer la continuité d’approvisionnement et éviter toute rupture de stock sur les 3 sites du marché (outils de suivi et d'alerte, stock tampon, réponse chiffrée)**

|  |
| --- |
|  |

**1.4 PERFORMANCE DEVELOPPEMENT DURABLE ET INSERTION SOCIALE (10 POINTS)**

**ELEMENTS SOCIETAUX**

**2,5 points**

**L'insertion de personnes en difficulté : Le candidat précisera s’il met en place une démarche d’insertion professionnelle des personnes en difficulté. Si oui, il expliquera sa mise en œuvre et notamment l’encadrement technique et tutorat proposés, le dispositif de formation, …**

|  |
| --- |
|  |

**ELEMENTS SOCIAUX**

**2,5 points**

**Démarches et dispositions prisent pour assurer la prévention des risques professionnels avec par exemple : L’objectif « zéro accident », démarche d’amélioration continue, ambitions et objectifs partagés par tous, informations, sensibilisations et formations à la prévention ;…**

|  |
| --- |
|  |

**ELEMENTS ENVIRONNEMENTAUX**

**2,5 points**

**Part de produits éco labellisés ou bio-surfactant/produits standards : Proportion de produits répondants à la Certification Ecolabel européen ou Ecocert ou équivalent (Le candidat reportera les éléments renseignés à la rubrique "produits" pour préciser le pourcentage de produits éco-labellisés qu'il s'engage à utiliser tout au long du marché. Il détaillera le type de produits concernés (détergent, désinfectant, cire, produit vitres...). Pour rappel, les fiches techniques et certifications des produits utilisés devront être fournies pour l'analyse.**

|  |
| --- |
|  |

**2,5 points**

**Mesures pour limiter la consommation énergétique, d’eau et de produits de nettoyage : Méthodes de recyclage, réduction/gestion des déchets (procédure interne), utilisation de produits concentrés permettant une dilution faible et réduisant ainsi au maximum la création de déchet, que deviennent les papiers/cartons recyclés, produits rechargeables pour diminuer l'impact des déchets, techniques de nettoyage ...**

|  |
| --- |
|  |