ORGANISME CONTRACTANT

- ETABLISSEMENT PUBLIC NATIONAL -

**Centre des Liaisons Européennes et Internationales de Sécurité Sociale**

**(CLEISS)**

**44, rue Armand Carrel**

**93100 Montreuil**

**Objet de la consultation n° 2025-03**

**NETTOYAGE ET ENTRETIEN DES LOCAUX DU CLEISS**

**CADRE DE MÉMOIRE TECHNIQUE**

**Date limite de remise des offres :**

**17 octobre 2025 à 12h00**

**Cadre de mémoire technique à compléter par le candidat**

***Attention*** *: Le cadre de mémoire technique est transmis en format Word pour permettre sa complétion. Il est expressément rappelé que la version vierge jointe au Dossier de Consultation des Entreprises (DCE) fait foi en cas de litige. En conséquence, les candidats sont tenus de respecter strictement la structure du document et de ne modifier ni supprimer aucune des rubriques, questions ou formulations figurant dans le cadre fourni. Toute altération du document est susceptible d’entraîner l’irrégularité de l’offre et son rejet.*

**1. Organisation et effectifs proposés** (**30 points**)

**1.1 Effectifs et volume horaire** (15 points)

* Expliquez combien de personnes vous prévoyez d’affecter au site pour ce marché.
* Ce nombre est-il suffisant pour couvrir toutes les prestations demandées ?
* Les horaires de travail sont-ils bien adaptés aux contraintes du site ?
* Avez-vous prévu une organisation détaillée, avec un planning ?

Merci d’indiquer les jours et heures de présence des agents, ainsi que les tâches principales par zone si possible.

**1.2 Répartition des agents et organisation du travail** (5 points)

* Expliquez comment vous prévoyez de répartir les agents sur les différentes zones du site (bureaux, sanitaires...). Merci de préciser :
  + le nombre d’agents par zone,
  + le temps estimé par zone,
  + et la fréquence de passage prévue.
* L’organisation proposée permet-elle de s’assurer que chaque zone sera bien entretenue, sans surcharge de travail ?
* En cas d’absence (maladie, congé…), avez-vous prévu un remplacement ? Par qui et sous quel délai ?

**1.3 Encadrement et supervision** (10 points)

* Qui est responsable du bon déroulement des prestations sur place (chef d’équipe, responsable qualité, etc.) ?
* Par quels moyens vérifiez-vous la qualité du travail (visites, fiches de contrôle, suivi d’interventions...) ?
* Quel est le niveau de disponibilité de votre encadrement en cas de besoin du client (urgence, demande de vérification, etc.) ?

**2. Matériels utilisés** (**10 points**)

**2.1 Qualité et adaptation des équipements** (6 points)

Liste des matériels proposés (avec fiches techniques)

* Quels types de matériels comptez-vous utiliser (ex : autolaveuse, aspirateurs, chariots de nettoyage...) ?
* Ces matériels sont-ils adaptés aux surfaces et aux contraintes du site (taille des zones, bruit, énergie, etc.) ?
* Les machines sont-elles modernes, professionnelles et performantes ?

**2.2 Entretien et renouvellement** (4 points)

* À quelle fréquence vos matériels sont-ils vérifiés ou entretenus ?
* Disposez-vous d’un plan de maintenance ?
* Comment gérez-vous un équipement en panne (matériel de secours, remplacement rapide, etc.) ?

**3. Contrôle qualité et suivi des prestations** (**10 points**)

**3.1 Méthodes de contrôle interne** (6 points)

* Comment vérifiez-vous que les prestations sont bien réalisées (qui, quand, comment) ?
* Des visites ou contrôles réguliers sont-ils prévus ?
* Utilisez-vous des outils pour noter ou tracer ces contrôles (fiches, applications, rapport...) ?

**3.2 Suivi client et mesures correctives** (4 points)

* Comment prenez-vous en compte les retours ou réclamations du client ?
* Quels sont vos délais d’intervention en cas de réclamation ?
* En cas de problème, que faites-vous concrètement pour corriger la situation ?
* Pouvez-vous donner un exemple de mesure corrective déjà mise en œuvre sur un autre site ?

**4. Démarche responsable** (**5 points**)

**4.1 Insertion professionnelle** (2,5 points)  
Expliquez si et comment vous participez à l’emploi de personnes rencontrant des difficultés d’accès au travail.  
Par exemple :

* Recrutement de personnes en insertion ou éloignées de l’emploi ;
* Collaboration avec des structures spécialisées (missions locales, associations, etc.) ;
* Formation, accompagnement ou tutorat mis en place dans le cadre du marché.

Merci de donner des exemples ou engagements concrets si vous en avez.

**4.2 Respect de l’environnement** (2,5 points)  
Indiquez comment vous prenez en compte l’environnement dans l’exécution de ce marché.  
Par exemple :

* Utilisation de produits écologiques (labellisés, biodégradables...) ;
* Réduction des déchets (dosage précis, emballages limités...) ;
* Gestion responsable des achats et des déchets ;
* Fourniture des fiches techniques des produits utilisés.

Merci de décrire votre démarche globale et de fournir tout justificatif pertinent.