

**MAINTENANCE MULTITECHNIQUE ET GARANTIE TOTALE DES INSTALLATIONS TECHNIQUES DU PATRIMOINE IMMOBILIER DU CENTRE POMPIDOU ET TOUTES PRESTATIONS DE SERVICES ASSOCIEES**

**ACCORD-CADRE N° 25-CP04-072-AC**

CADRE DE MEMOIRE TECHNIQUE

Tous les renseignements demandés ci-dessous (paragraphes 1 à 5) devront figurer impérativement au sein de ce document pour être pris en compte. **Le document est limité à 50 pages maximum**.

Les annexes au mémoire technique sont acceptées.

**Préambule**

La valeur technique de l’offre est un élément important d’appréciation de l’offre économiquement la plus avantageuse.

Il appartient donc au candidat d’apporter, à travers son mémoire technique accompagnant son offre financière, une réponse argumentée et étayée selon les différentes thématiques listées ci-après. **Ce mémoire ne peut, en aucun cas, être un document type de présentation de l’entreprise mais bien une réponse détaillée aux points listés dans ce cadre et une offre adaptée dans leur mémoire technique fourni.**

Le candidat veillera à la précision et à la qualité des informations fournies, dans le respect des exigences figurant au dossier de consultation des entreprises (DCE).

Celles-ci serviront à analyser les offres au regard des critères précisés dans le règlement de consultation et rappelés et détaillés dans le présent document.

L’arborescence de la réponse au regard des points énoncés devra suivre une numérotation logique et cohérente pour une bonne compréhension de la présentation. La forme doit être maîtrisée autant que le fond.

**Bien entendu, cette liste n’est pas limitative. Le candidat, dans son mémoire technique, peut apporter en complément, toute information ou joindre tout document qu’il juge nécessaire à la compréhension de son offre.**

Le candidat, à travers ses réponses, s’engage sur les moyens dont il dispose et qu’il met en œuvre pour répondre plus particulièrement au cahier des charges.

**Le mémoire technique, au travers des engagements du prestataire devient une pièce contractuelle constitutive du marché et sera intégré au Dispositif de Suivi Qualité du Centre National d’Art et de Culture Georges Pompidou.**

1. **ORGANISATION ET MOYENS DEDIES**

*Il s’agit de permettre au maître de l’ouvrage [et au maître d’œuvre] de connaître les dispositions prises par l’entreprise pour gérer la qualité générale de ses prestations. Il y a donc lieu de préciser dans ce chapitre, les moyens en personnels affectés aux prestations et à l’organisation, et non les moyens humains et matériels dont l’entreprise dispose en globalité.*

*Le candidat peut demander que soient également prises en compte les capacités, techniques d’un ou de plusieurs sous-traitants : il peut être précisé les moyens humains et matériels éventuellement mis à disposition par ce ou ces sous-traitants et leurs apports techniques pendant la durée d’exécution du marché.*

* 1. **Profil de l’équipe dédiée aux prestations programmées ou courantes et des agents dédiés aux prestations d’entretien**
     1. **Personnel affecté spécifiquement aux prestations : nombre, CV, profils de poste ou de recrutement, temps de présence, mode d’affectation [plein temps, mi-temps, etc.]**

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

* + 1. **Organisation des formations des personnels affectés sur site**

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

* 1. **Organisation de l’astreinte**
     1. **Descriptif du personnel d’astreinte affecté : nombre, CV, profil de poste ou de recrutement**

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

* + 1. **Présentation de la procédure d’appel et d’intervention en astreinte**

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

* 1. **Organisation en gestion de crise**
     1. **Recensement des matériels disponibles pour gérer les situations de crise**

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

* + 1. **Recensement des renforts disponibles en agence**

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

1. **ORGANISATION PREVUE EXCLUSIVEMENT POUR L’EXECUTION DU MARCHE**
   1. **Méthodologie proposée pour l’exploitation et la maintenance des installations**

Il s'agit de permettre au maître d'ouvrage (et au maître d'œuvre) de connaître les dispositions prises par l'entreprise relative au service après-vente.

Pièces détachées : l'ensemble des produits est disponible en stocks.

Pièces détachées : nous nous engageons à les fournir sous…jours avec intervention du technicien.

Pièces détachées : envoi des pièces détachées dans un délai de …heures par colissimo

Pièces détachées : une assistance technique est mise en place avec intervention d'un technicien spécialisé dans le délai de ...heures.

* + 1. **Prise en charge des nouvelles installations en cours de contrat**

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

* + 1. **Description du suivi des prestations programmées ou non**

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

* + 1. **Démarche pour le suivi des dysfonctionnements ou des non-conformités**

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

* + 1. **Qualité des livrables et du reporting**

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

* + 1. **Amélioration et optimisation des gammes de maintenance et d’entretien**

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

* 1. **Démarches HSQE – GESTION DES RISQUES**

*Il s'agit de permettre au maître d'ouvrage (et au maître d'œuvre) de connaître les dispositions prises par l’entreprise pour gérer l'hygiène et la sécurité et juger ainsi de leur performance. Mais aussi d'indiquer ici les qualifications QUAL1BAT, QUALIFELEC, 1SO détenues par l'entreprise.*

* + 1. **Démarche sécurité – qualité & environnement ou qualité seulement**

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

* + 1. **Démarche sur les risques industriels**

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

* 1. **Organisation adoptée pour garantir les résultats**

*Il s’agit de permettre au maître d’ouvrage (et au maître d’œuvre) de juger de la qualité de l’exécution et de démontrer la capacité de faire de l’entreprise. Mais aussi de juger des mesures prises par l’entreprise dans le cadre du développement durable.*

*À titre indicatif, pourront être précisés :*

* *La gestion des déplacements en véhicule (baisse des émissions de CO2)*
* *Étude de variantes (si elles ne sont pas interdites) permettant de proposer des matériaux plus économes en énergie au niveau de leur production, et plus économes en énergies au niveau de leur consommation (recherche d’un meilleur coût global ; également variantes permettant une meilleure qualité de l’air, de l’eau*

*Et un meilleur confort [hydrothermie, visuel, acoustique, etc.]*

* *Affectation sur le chantier de personnels formés aux énergies renouvelables avec mention de leurs compétences et diplômes.*

*À titre d’exemple, l’entreprise peut présenter son bilan carbone.*

*Ce paragraphe doit être adapté spécifiquement au chantier [évitez-le copié-collé].*

* + 1. **Organisation visant à atteindre les valeurs cibles de consommation**

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

* + 1. **Organisation visant à diminuer les taux de panne ou d’interventions non programmées**

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

* + 1. **Organisation visant à diminuer les temps d’intervention**

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

* + 1. **Modalité de production et de mise à jour du classeur de maintenance. Un exemple de fiche équipement, de planning prévisionnel et de rapport d’intervention devront être joints.**

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

* + 1. **Présentation de l’outil de suivi informatique proposé**

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

1. **ORGANISATION DES MESURES SOCIALES ET ENVIRONNEMENTALES – DEMARCHES EN MATIERE DE DEVELOPPEMENT DURABLE**
   1. **Gestion des déchets et recyclage**
      1. **Mesures de traitement, de valorisation des déchets, de recyclage, réemploi de matériaux ou de produits, utilisation de produits issus du réemploi ou du recyclage dans la réalisation des prestations objet du marché**

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

* 1. **Qualité de l’action d’insertion que le soumissionnaire entend mettre en œuvre**
     1. **Proposition du candidat en matière d’emploi d’apprentis, de personnes éloignées de l’emploi entrant dans les dispositifs IAE, d’emploi de personnes en situation de handicap, de mise en œuvre de la clause de lutte contre le décrochage scolaire**

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

* + 1. **Le dispositif de formation professionnelle**

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

* 1. **Encadrement technique et tutorat professionnels réalisés par l’entreprise pour les personnes en parcours d’insertion :**
     1. **Le taux de féminisation des salariés en insertion affectés au marché**

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

* + 1. **Qualification et fonction du tuteur dans l’entreprise :**

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

* + 1. **Modalités de l’encadrement : Préciser dans cette rubrique comment et par qui sera évalué le travail, la progression dans le travail, la fréquence des évaluations, si le suivi du (des) salarié(s) se fera par entretiens individuels ou réunions d'équipe :**

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