****

**Délégation régionale Nord-Ouest**

**CADRE DE REPONSE TECHNIQUE :**

*- à renseigner par le candidat et à remettre à l’appui de son offre –*

**CONSULTATION INSERM-NO-2025-01**

**Prestation de nettoyage des locaux y compris la vitrerie Inserm Délégation Régionale Nord-Ouest**

|  |  |
| --- | --- |
| **IDENTIFICATION et COORDONNEES DU CANDIDAT**  *(nom – adresse- téléphone – Mail )* | 🖉**………** |
| *La remise par les candidats de la présente trame renseignée est obligatoire. Il leur est toutefois possible de compléter ladite trame par des documents annexes à la condition impérative que ces documents soient clairement identifiés par la mention express et non équivoque de leurs intitulés ainsi que des numéros de pages se rapportant exclusivement aux critères de la consultation (tout document rajouté au présent cadre non identifié ne sera pas pris en compte). Par conséquent, tout candidat n'utilisant pas la présente trame et/ou n'identifiant pas de manière non ambiguë les éléments attendus par le pouvoir Adjudicateur, prendra le risque de voir son offre déclarée irrégulière et écartée."* | |

* + Une attention particulière devra être apportée aux renseignements de cette trame de mémoire technique qui constitue la proposition technique du candidat :
  + Cette trame permettra à l’Administration de juger les candidats sur les éléments relatifs au critère valeur technique et performance en matière de protection de l'environnement cités par le règlement de la consultation.
  + Il ne s’agit pas de reporter dans ce cadre les informations générales de l’entreprise relative à la candidature, mais les éléments spécifiques à la consultation visée en objet, permettant de juger l’offre.
  + En cas de groupement, il est loisible au candidat de présenter un mémoire commun ou un mémoire par cotraitant

Le présent Cadre de Réponse Technique constitue la structure de la réponse du candidat, et reprend l’intégralité des critères et sous-critères, **hors prix, qui font l’objet d’une analyse par le pouvoir adjudicateur**.

1. **Critère 1 – Valeur technique de l’offre (Pondération sur 50%)**

**Les éléments demandés ci-après devront être explicités de façon complète, précise et concise :**

* 1. **Encadrement et coordination des équipes opérationnelles (*Sous-critère 1.1 – pondération sur 30%)***

|  |
| --- |
| **Equipe en charge da la coordination du présent marché et la relation avec l’Acheteur ainsi que les correspondants sur site :** *(Noté sur 10 points)* |
| 🖉**………** |

|  |
| --- |
| **Fonctions et responsabilité des chefs d’équipe sur le site et des personnes qui seront chargées de l’encadrement des agents d’entretien :** *(Noté sur 20 points)* |
| *Organisation du candidat pour les différents niveaux d’encadrement et du niveau de responsabilité des personnes affectées à l’encadrement méthodologie pour rencontrer ses équipes et le service utilisateur :*  🖉**………**  *Nombre d’encadrants par site en équivalent en temps plein (EPT) ainsi que leurs qualifications :*  🖉**………**  *Zone géographique couverte par chaque encadrant :*  🖉**………**  *Nombre de personnes gérées pour chaque encadrant :*  🖉**………**  *Gestion des absences prévisibles et inopinées :*  🖉**………**  *Les moyens de formations pour les agents œuvrant :*  🖉**………** |

* 1. **Méthodologie proposée pour l’exécution des différentes prestations (*Sous-critère 1.2 pondération sur 40%)***

|  |
| --- |
| **Déploiement et organisation des moyens humains :** *(Noté sur 30 points)* |
| *L’organisation générale prévue pour ce marché :*  🖉**………**  *Organisation prévue pour la mise en place initiales des prestations (modalités et délais de mise en place : suite à la reprise des personnels, pour l’acheminement initial des matériels et l’approvisionnement en produits et consommables) :*  🖉**………**  *Les méthodes et les processus mis en œuvre pour réaliser les prestations objet du marché :*  🖉**………**  *Un organigramme fonctionnel de la structure (fiches de postes des agents mis en place pour la réalisation de la prestation comportant les objectifs à atteindre) :*  🖉**………**  *Un planning des interventions sur une année (planning récapitulant les prestations dédiées au marché et reprenant les fréquences) :*  🖉**………**  *Nombre d’agents affectés pour sur le site (en équivalent en temps plein (EPT)), qualifications et nombre d’heures hebdomadaires par agent* :  🖉**………**  *Nombre d’heures estimés par an et par catégorie d’agents :*  🖉**………**  *Moyens mis en œuvre pour la formation des agents affectés à la réalisation des prestations :*  🖉**………** |

|  |
| --- |
| **Déploiement et gestion des moyens matériels :** *(Noté sur 10 points)* |
| *Le détail du matériel mis à disposition de son personnel pour assurer la prestation (à ventiler selon : locaux, sols, vitrerie, installations, …) :*  🖉**………**  *Les caractéristiques et les données techniques des matériels et produits utilisés pour assurer la prestation :*  🖉**………**  *Les qualités éventuelles du matériel (plus respectueux de l’environnement (économie d’énergie et d’eau, etc.) :*  🖉**………**  *Gestion du stock de produits et consommables :*  🖉**………**  *Démarche qualité :*  🖉**………** |

* 1. **Suivi des prestations et relation clients (*Sous-critère 1.3 pondération sur 30%)***

|  |
| --- |
| **Le candidat précisera le suivi mis en place pour constater la bonne exécution des prestations courantes et des prestations périodiques et les outils de suivi quotidien de la prestation :** *(Noté sur 10 points)* |
| 🖉**………** |

|  |
| --- |
| **Le candidat précisera les outils et les méthodes d’échanges entre le prestataire et ses clients (espace client ou tout autre pratique) et en détaillera le fonctionnement :** *(Noté sur 10 points)* |
| 🖉**………** |

|  |
| --- |
| **Le candidat présentera le circuit d’une réclamation depuis sa prise en compte jusqu’à la réalisation d’actions correctrices et s’engagera sur un délai de traitement des réclamations :** *(Noté sur 10 points)* |
| 🖉**………** |

1. **Critère 2 –Performance environnementale de l’offre (Pondération 10%)**

NB : Tout renvoi vers un rapport général de la responsabilité sociétale et environnementale de l’entreprise (du groupe) en lieu et place de réponses spécifiques aux questions ci-dessous est à proscrire, sauf à cibler spécifiquement les chapitres / paragraphes de ce rapport qui répondent à ces questions. Les réponses doivent être rédigée en Français.

**Les éléments demandés ci-après devront être explicités de façon complète, précise et concise :**

|  |
| --- |
| **Le candidat présentera sa démarche environnementale pour l’exécution des prestations objet du présent marché :** *(Noté sur 10 points)* |
| *Les produits de nettoyage éco labélisés ou équivalents utilisés pour le marché (joindre fiches technique et clarté des consignes d’utilisation figurant sur les produits notamment avec l’utilisation de pictogrammes) :*  🖉**………**  *Les actions pouvant réduire les consommations d’énergie :*  🖉**………**  *La démarche de la société pour la gestion des déchets :*  🖉**………**  *Les techniques de nettoyage utilisées et dispensées aux agents œuvrant :*  🖉**………** |

**FIN DU CADRE DE REPONSE TECHNIQUE**