



**PRESTATIONS DE MAINTENANCE SUR INSTALLATIONS DE
PLOMBERIE**

APPEL D'OFFRES

**Annexe au Règlement de consultation
CANEVAS DU MÉMOIRE TECHNIQUE**

PREAMBULE

Le présent « Canevas du mémoire technique » est établi pour permettre au Candidat de faire une proposition n'omettant aucune rubrique nécessaire à l'appréciation de la qualité technique et organisationnelle de son offre.

L'offre technique et organisationnelle du Candidat doit permettre au Musée du Louvre d'apprécier le degré de compréhension du Marché.

Le Musée du Louvre attend donc une démonstration de l'adaptation de la proposition du Candidat aux résultats attendus et non une présentation de son savoir-faire général.

Les informations plus génériques, telles que les exemples de documents, les descriptifs techniques de matériels, etc., peuvent être annexées au mémoire pour le compléter.

Il est de l'intérêt du Candidat d'élaborer son offre en se conformant aux prescriptions du présent canevas, en respectant l'ordre des chapitres proposés et en numérotant toutes les pages du document transmis.

L'attention du candidat est attirée sur le fait que la valeur technique de l'offre est appréciée sur la seule base des indications portées dans le mémoire technique et ses annexes, ainsi que sa cohérence avec les indications portées dans la DPGF.

Le candidat s'attachera donc à démontrer dans son mémoire technique qu'il a parfaitement compris toutes les obligations formulées dans le **CCTP et ses annexes**, qu'il est pleinement capable de les respecter sans exception, qu'il s'engage à le faire, notamment en mettant en œuvre les moyens organisationnels, managériaux, humains et matériels adaptés.

Il est rappelé que si l'offre du candidat était retenue, toutes les indications portées dans le cadre du mémoire technique constitueront une obligation contractuelle dont le non-respect est susceptible d'être pénalisé. Il est précisé que les spécifications du CCTP s'imposent sur les dispositions envisagées par le candidat dans son mémoire technique

Le mémoire technique sera limité à 50 pages A4 recto-verso et à 40 pages A4 recto-verso pour les annexes.

Tout en étant aussi complet que possible, le candidat veillera à une rédaction synthétique et spécifique au marché objet de la consultation. Il se limitera aux précisions sur les méthodes, modalités ou, moyens envisagés pour satisfaire aux exigences du CCTP et qui ne seraient pas déjà mentionnées dans celui-ci comme une obligation

Ce mémoire sera organisé et les pages seront numérotées de manière à apporter les éléments d'appréciations de l'offre du candidat dans l'ordre ci-après

CANEVAS DU MEMOIRE TECHNIQUE

I. ORGANISATION GENERALE

A. ORGANISATION DE LA PRE-EXPLOITATION (MISSION 0)

Le Candidat développe l'organisation prévue pour la réalisation des missions durant la phase de pré-exploitation (organigramme, principe d'interventions...).

Le Candidat détaille les ressources et charge de travail estimées pour les différentes missions ainsi que le planning correspondant.

Le Candidat précise notamment les moyens prévus, pour l'accompagnement du prestataire sortant et confirme les livrables à remettre au terme de cette première échéance.

Les estimations de charges de travail correspondantes sont à fournir par le Candidat selon le format joint (cf. fichier « DPGF/BPU-CDT »).

Le planning attendu dans ce cadre, ne doit pas être généraliste. Le Candidat doit présenter un planning tel qu'il sera utilisé lors de la phase de pré-exploitation.

B. ORGANISATION DE LA MISE EN EXPLOITATION (MISSION A)

Le Candidat développe l'organisation prévue pour la réalisation des missions spécifiques à la phase de mise en exploitation (organigramme, principe d'interventions...).

Le Candidat détaille les ressources et charge de travail estimées pour les différentes missions ainsi que le planning correspondant.

Le Candidat confirme les livrables à remettre au terme de cette échéance.

Les estimations de charges de travail correspondantes sont à fournir par le Candidat selon le format joint (cf. fichier « Détail-coût-PLB »).

Le planning attendu dans ce cadre, ne doit pas être généraliste. Le Candidat doit présenter un planning tel qu'il sera utilisé lors de la phase de mise en exploitation.

C. ORGANISATION DE L'EXPLOITATION COURANTE (MISSION B ET C)

Le Candidat développe l'organisation des prestations en régime d'exploitation courante (organigramme, principes d'intervention selon les différents types de maintenance, disponibilité, réactivité, continuité de service...).

Le Candidat précise notamment l'organisation de l'équipe détachée sur le site (heures de présence de chaque intervenant sous forme de planning, remplacement pendant les congés...).

Les estimations de charges de travail correspondantes sont à fournir par le Candidat selon le format joint (cf. fichier « DPGF/BPU-CDT »).

II. MOYENS HUMAINS

A. ENCADREMENT OPERATIONNEL (MISSION B)

Le Candidat présente la structure chargée de l'encadrement opérationnel du marché, hors site et sur site, correspondant à la mission B « Coordination et suivi des prestations opérationnelles ».

Le Candidat doit notamment s'appuyer sur un organigramme d'encadrement.

Les missions confiées à chaque intervenant doivent être détaillées et le Candidat doit notamment présenter les modalités envisagées pour :

- la gestion de l'outil de GMAO mis à disposition,
- la gestion des demandes d'intervention,
- le suivi de la performance énergétique,
- le suivi des certifications environnementales,
- le suivi de la performance et des contrôles qualités,
- le suivi des vérifications réglementaires,
- le suivi des commissions de sécurité,
- le suivi des garanties et travaux menés par l'EPML,
- la mise en place de réversibilité,
- la gestion documentaire,
- le suivi et la coordination général de la prestation,

Pour chaque thématique, il est demandé au Candidat de développer :

- Les moyens prévus :
 - les formations et qualifications professionnelles et techniques,
 - les expériences notamment à des postes similaires,
 - les missions et responsabilités envisagées dans le cadre du présent marché,
 - le niveau d'implication (plein temps, temps partiel, remplacé pendant ses congés...).

- Les méthodes et livrables mis en place et les actions mises en œuvre pour tenir à jour ces éléments.

Ces présentations doivent être cohérentes avec les fiches descriptives des intervenants qu'il est demandé au Candidat de compléter selon le format joint (cf. fichier « DPGF/BPU-CDT »).

Le Candidat annexe à son mémoire les CV du personnel encadrant pressenti.

B. ÉQUIPE DETACHEE SUR SITE

Sont définies dans cette partie, les ressources humaines internes que le Candidat envisage de détacher sur le site pour réaliser les prestations.

Le Candidat doit clairement indiquer pour chaque intervenant :

- les formations et qualifications professionnelles et techniques, en relation avec la demande du CCTP
- les expériences notamment à des postes similaires,
- les missions et responsabilités envisagées dans le cadre du présent contrat,
- le niveau d'implication (plein temps, temps partiel, remplacé pendant ses congés...).

Le Candidat précise dans son offre, l'organisation envisagée. Celle-ci devant prendre en compte la dimension exceptionnelle des sites concernés et les exigences spécifiques décrites dans le marché.

Il est notamment attendu une présentation très claire des niveaux de compétences des intervenants envisagés en fonction du périmètre technique très spécifique de ce site.

Ces présentations doivent être cohérentes avec les fiches descriptives des intervenants qu'il est demandé au Candidat de compléter selon le format joint (cf. fichier « DPGF/BPU-CDT »).

C. RENFORTS ET MOYENS HUMAINS NON PERMANENTS SUR SITE

Le Candidat présente les équipes de renforts internes à l'entreprise intervenant régulièrement sur le site pour des prestations particulières (prestations à préciser).

Le Candidat indique les modalités d'intervention de ces équipes (fréquences d'intervention, relation avec le personnel détaché sur site...).

Ce paragraphe ne concerne que des renforts techniques et non les services administratifs ou transverses du Candidat.

D. RESSOURCES HUMAINES

Le Candidat développe dans ce paragraphe les modalités relatives aux ressources humaines comprenant notamment les points suivants :

- Maîtrise et stabilité des effectifs mis en place et gestion de l'évolution de l'équipe.
- les modalités de remplacement des personnels détachés sur site durant les absences prévues (congés...) et durant les absences non prévues (arrêt maladie...),

- les formations des différents intervenants (formations initiales au démarrage du contrat, formations continues en exploitation courante...).

E. SOUS-TRAITANCE

Le Candidat indique les prestations qu'il envisage de sous-traiter, en précisant, pour chaque prestation sous-traitée :

- les installations concernées,
- le sous-traitant pressenti,
- le détail des prestations réalisées par le sous-traitant,
- le cas échéant, la répartition des tâches entre le personnel du Candidat et le sous-traitant.

Le Candidat précise également les modalités de gestion des sous-traitants (déclenchement, suivi, contrôle, réception de l'intervention...).

III. MOYENS MATERIELS

A. MOYENS MATERIELS ET OUTILLAGE

Le Candidat décrit les moyens techniques qu'il prévoit de mettre en œuvre :

- Équipements de contrôle : le Candidat liste les équipements de contrôle et de mesure qu'il envisage de mettre à demeure sur le site. De même, il précise la liste des matériels non à demeure sur le site mais mis à disposition du personnel détaché sur le site dans le cadre du contrat.
- Équipements de manutention, de levage ou d'accès : s'ils sont nécessaires pour la réalisation des prestations, le Candidat liste les équipements de manutention, de levage ou d'accès qui seront mis à demeure sur le site. De même, il précise la liste des équipements non à demeure sur le site mais mis ponctuellement à disposition du personnel.
- Outillage spécifique : en dehors de l'outillage courant, le Candidat liste l'outillage spécifique qui sera à demeure sur le site et mis à la disposition exclusive du personnel détaché sur le site. De même, il précise la liste de l'outillage spécifique non à demeure sur le site mais mis ponctuellement à disposition du personnel.

B. MOYENS ET OUTILS DE COMMUNICATION

Le Candidat présente les outils informatiques et de communication qu'il prévoit de mettre en œuvre dans le cadre du contrat.

Les moyens de communication prévus pour le personnel détaché sur site sont également développés dans ce paragraphe (téléphones mobiles, smartphones...).

IV. METHODES – REPORTING – QUALITE

A. ASTREINTE

Le service d'astreinte doit être clairement présenté, à savoir :

- les effectifs constituant le service,
- les modalités d'appel par l'EPML et de réception par le Candidat,
- la gestion interne par le Candidat de la demande,
- les modalités d'interventions pour toutes les sections concernées du contrat,
- les principes de redondance en cas d'indisponibilité du personnel d'astreinte,
- les limites de responsabilités du personnel d'astreinte,
- les principes d'intervention de l'encadrement d'astreinte (préciser les personnes concernées) afin d'engager la responsabilité de l'entreprise si nécessaire.

B. REPORTING

Le Candidat présente les modalités de réalisation des différents reportings demandés au contrat (rassemblement des informations nécessaires, préparation des rapports, validation des analyses...).

Le candidat présentera également les modalités d'échanges avec l'EPML en terme de support, contenus des échanges, délais, ...

C. CONTROLE QUALITE ET SUIVI DE LA PERFORMANCE

Le Candidat présente l'organisation envisagée pour le contrôle de la qualité des prestations et le suivi des indicateurs de performance.

Le Candidat précise ses engagements et dispositions en matière de reporting de ces contrôles et de traitement des anomalies, en indiquant les modalités de suivi (depuis le constat jusqu'au traitement final de l'anomalie) et les délais de remise en conformité.

Cette présentation ne doit pas faire uniquement référence au système global de l'entreprise, mais doit présenter les modalités précises d'application de ces méthodologies sur le site :

- exemples de référentiels de contrôle de prestations,
- précisions des modalités pour chaque section : qui réalise les contrôles et à quelles fréquences,
- comment sont suivies et tracées les actions correctives jusqu'à leur résolution.

D. SUIVI DE LA PERFORMANCE ENERGETIQUE

Le candidat présente l'organisation envisagée pour le suivi de la performance énergétique : moyens humains et compétences, méthodologie, exemples de reporting et de fichiers de suivi. Le candidat détaillera les actions envisagées très régulièrement pour optimiser les consommations du palais.

E. HYGIENE – SECURITE - PREVENTION

Le candidat précise ses démarches et ses procédures liées à la prévention des risques pour ses collaborateurs mais également vis-à-vis des tiers.