

Annexe 4 au RC

TRAME DU MEMOIRE TECHNIQUE

Ce document reflète le contenu du dossier technique que doit remettre chaque candidat dans son offre. Le dossier technique doit être rédigé en respectant obligatoirement l'arborescence décrite dans la table des matières ci-dessous.

Le dossier technique décrit les méthodes et moyens proposés par le soumissionnaire pour répondre à l'ensemble des exigences du dossier de consultation des entreprises.

Table des matières

1 - Compréhension et appréciation du besoin, enjeux, contraintes et objectifs à atteindre	2
2 - Dispositions relatives aux prestations de gestion	2
2.1 - Présentation des modes opératoires	2
2.2 - Proposition de planification	3
2.3 - Proposition des documents de suivi et outil de pilotage	3
2.4 - Proposition de référentiel réglementaire	3
2.5 - Maîtrise des sous-traitants	3
2.6 - Proposition d'amélioration de la qualité	4
3 - Moyens humains et matériels affectés à la mission	4
3.1 - Organisation et effectif prévus	4
3.2 - Moyens matériels prévus	4
4 – Actions de développement durable prévues	5

1 - Compréhension et appréciation du besoin, enjeux, contraintes et objectifs à atteindre

Le candidat est réputé s'être parfaitement assuré que la configuration générale du site de Saclay, l'organisation du ministère des Armées et les contraintes qu'ils imposent, lui permettent de remplir de manière complète et parfaite ses obligations en matière de prestations de service.

Il doit avoir identifié toutes les prestations à réaliser lors de la visite de site, et avoir pris en compte la dimension de chaque besoin de l'administration conformément aux annexes du CCTP. Le candidat s'assure qu'il est en mesure d'adresser tous les livrables (documents, matériels, consommables, etc.) dans les délais imposés par l'administration.

Il lui appartient de définir, de disposer et de mettre en œuvre au fur et à mesure des besoins, les moyens qu'il estime nécessaires à l'exécution de la totalité des prestations du marché.

Le candidat doit avoir pris la mesure des spécificités du site de DGA EP, notamment en termes de règlement intérieur, règles d'hygiène et de sécurité du travail, règles de sûreté militaire, des certifications détenues par la DGA, et des particularités du site (laboratoire, zone pyrotechnique, soute, etc.)

Le candidat s'assure que son responsable de site (et son suppléant en cas d'absence) maîtrise toutes les demandes et attentes de DGA EP, soit disponible durant les heures ouvrables et plus particulièrement pour les réunions. Le responsable de site possède les compétences nécessaires à l'utilisation des outils informatiques de pilotage, et a minima une notion de toutes les prestations demandées au titre du présent marché public. Il est le garant de la réalisation des prestations, et doit donc veiller au respect du cahier des charges.

Enfin, le candidat doit avoir connaissance des pénalités qui résulteraient d'une mauvaise exécution ou de retard dans les livrables.

2 - Dispositions relatives aux prestations de gestion

2.1 - Présentation des modes opératoires

Le candidat présente sa société, son organisation et les modes opératoires pour chaque prestation :

- nettoyage des locaux et des installations spécifiques ;
- entretien des espaces verts, des milieux naturels, des cours d'eau et des voiries ;
- location et à l'entretien de conditionnements, à la collecte, au transport et au traitement des déchets banals et de certains déchets dangereux ;
- manutentions légères et de déménagement intra-muros ;
- élimination des nuisibles ;
- nettoyage du linge de travail ;
- recette-expédition ;
- nettoyage des véhicules.

Les modes opératoires doivent décrire les méthodologies mises en place par le candidat pour réaliser les prestations. Le candidat fournit, à l'appui de ses modes opératoires, des fiches de consignes/fiches de poste lorsque celles-ci sont existantes et peut en présenter de nouvelles permettant d'enchérir son offre. Il présente également sa méthodologie de formation (ou d'information) de ses personnels pour les particularités du site (produits dangereux, locaux spécifiques, risque incendie, etc.)

2.2 - Proposition de planification

Le candidat propose un projet de planning dès la remise de l'offre (tâches, contrôle, comités de suivi et de pilotage).

Le candidat présente un rétro-planning des livrables : documents (administratifs des agents, fiches produits (FDS), planning annuel V0, textes réglementaires, plan de prévention, etc.), matériels et consommables (contenants déchets, équipements sanitaires, bungalows, etc.). Le candidat ne présente que les livrables des prestations récurrentes.

Le candidat présente les modalités de reprise de personnel pour les domaines concernés.

2.3 - Proposition des documents de suivi et outil de pilotage

Le candidat démontre son savoir-faire en proposant un outil de pilotage et fournit un projet/exemple de :

- ordre du jour/compte-rendu de comité de pilotage ;
- rapport d'inspection technique ;
- fichier de suivi des demandes d'intervention ;
- fiche de contrôle et fiche d'actions correctives (peuvent être sur la même fiche) ;
- tableau de bord et indicateurs.

Les fichiers doivent être compatibles avec les logiciels de l'administration (Word, Excel, Pdf). Aucune connexion à Internet ou au réseau de l'administration n'est possible sur le site de DGA EP.

2.4 - Proposition de référentiel réglementaire

Le candidat propose un référentiel réglementaire regroupant l'ensemble des textes applicables à la réalisation des prestations. Le candidat doit être capable de fournir la liste des textes réglementaires applicables et présente l'organisation mise en place pour assurer la veille juridique.

2.5 - Maîtrise des sous-traitants

Le candidat précise l'organisation mise en place pour s'assurer une bonne maîtrise de ses sous-traitants :

- tableau récapitulatif des cotraitants et sous-traitants. Les classer par domaine en indiquant les prestations ou parties de prestations sous-traitées ;
- procédure de sélection garantissant la maîtrise des sous-traitants.

2.6 - Proposition d'amélioration de la qualité

Le candidat propose des éléments susceptibles d'améliorer la qualité des prestations tout en garantissant la maîtrise des coûts :

- plan d'intégration, de formation et d'avancement mis en œuvre afin de faire progresser ses agents ;
- procédure générale précisant les modalités de gestion, de suivi et de contrôle ;
- fiches d'évaluation des prestations, enquête de satisfaction ;
- descriptif de suivi et de l'information transmise aux agents relatif à la veille juridique, technique et réglementaire ;
- plan de continuité d'activité (PCA) : proposer des scénarii objectifs et probables avec leurs solutions pouvant impacter la réalisation des prestations ;
- programme de fidélisation : indiquer les éléments permettant d'éviter le *turn-over* et l'absentéisme des personnels au sein de votre entreprise (paiement des heures supplémentaires, primes, chèques cadeaux ou de restauration, comité d'entreprise, etc.).

3 - Moyens humains et matériels affectés à la mission

3.1 - Organisation et effectif prévus

- organigramme de la société : directeur général, directeur(s) d'agence, responsable d'exploitation, maître d'œuvre, responsable de site, service RH, service comptable, agents propres à la société, cotraitants et sous-traitants ;
- attributions et CV type détaillés du responsable de site et de son (ses) suppléant(s) ;
- attributions des responsables RH et administratifs ;
- présentation et attributions de la *hotline*, le cas échéant ;
- effectifs prévus par domaine (chef d'équipe, agents titulaires, agents suppléants)-;
- qualifications des personnels prévus par domaines d'activités ;
- habilitations des personnels prévus par domaines d'activités ;
- heures de présence prévues sur le site, en particulier en dehors des heures ouvrables ;
- répartition des effectifs sur les différentes activités du marché public ;
- prise en compte de la polyvalence des personnels dans le cadre des synergies entre domaines ;
- modalité de gestion des absences du responsable de site et des agents par domaine d'activité.

3.2 - Moyens matériels prévus

- Tableau récapitulatif des matériels prévus
Ce tableau doit montrer que le candidat a bien analysé les prestations à réaliser, défini et retenu les moyens adaptés en conséquence. Tous les moyens prévus sont à citer, qu'ils soient fournis par le titulaire, les cotraitants et sous-traitants ou l'administration.

- Tableau récapitulatif des produits prévus

Ce tableau doit montrer que le candidat a bien analysé les prestations à réaliser, défini et retenu les produits adaptés en conséquence. La fourniture des fiches de données de sécurité (FDS) et des modalités d'emploi sont des éléments confirmant la maîtrise des produits par leurs utilisateurs. Tous les produits utilisés sur le site sont à citer, qu'ils soient utilisés par le titulaire ou par ses cotraitants et sous-traitants.

Les produits utilisés en dehors du site peuvent être cités, leurs qualités liées au développement durable peuvent être prises en compte.

NB : les FDS ne sont pas demandées au stade de l'offre

- Estimation du besoin en consommables

Le candidat s'assure que les consommables seront fournis en quantités suffisantes conformément aux besoins de l'administration selon les prestations concernées. Le candidat présente ses fournisseurs réguliers.

4 – Actions de développement durable prévues

Le candidat décrit sa politique et ses engagements en matière de développement durable :

- Pratique sociétale : mesures prises en faveur de l'insertion professionnelle (***en dehors de l'obligation contractuelle du présent marché public***), catégorie de personnels ciblés et descriptif d'intégration, approvisionnement auprès de filières locales, etc.
- Pratique environnementale : produits et matériels utilisés, gestion des déchets, utilisation d'énergies renouvelables, dispositions mises en place pour limiter les consommations en électricité et en eau, recyclage, moyens de locomotion, etc.

Si des éléments sont déjà inscrits dans les modes opératoires, le candidat a la possibilité d'y faire référence simplement en nommant la page du mémoire.