|  |
| --- |
| CADRE DE REPONSE  **LOT n°4**  **Marche de prestations de services ayant pour objet le nettoyage des locaux, de la vitrerie ainsi que la fourniture des consommables sanitaires et l’évacuation des déchets « de la direction régionale Provence Alpes-Côte d’Azur de France Travail »** |

**Le présent Cadre de réponse complété par le candidat constitue sa proposition technique.**

**Ce cadre est exhaustif : toutes les fiches ou rubriques doivent être renseignées par le candidat, selon les indications données au présent Cadre de réponse ; le candidat n’a pas à produire d’autres informations ou documents que ceux étant expressément sollicités dans le présent Cadre de réponse.**

**Si le candidat souhaite argumenter ses propos cela lui est possible si, et seulement si, il répond aux éléments demandés dans le cadre de réponse ci-dessous. Le candidat indique alors dans le cadre de réponse l’annexe à laquelle le notateur doit se reporter.**

**Le candidat produit obligatoirement un cadre de réponse par lequel il candidate.**

|  |  |
| --- | --- |
| **A - Objet du ou des marchés** |  |

Marché ayant pour objet des prestations de nettoyage des locaux, de la vitrerie ainsi que la fourniture des consommables sanitaires et l’évacuation des déchets pour les unités et structures de la direction régionale Provence Alpes-Côte d’Azur de France Travail, telles que ces prestations sont décrites au Contrat et au Cahier des charges fonctionnel et technique (CCFT).

|  |  |
| --- | --- |
| **B - Identification du candidat** |  |

Raison ou dénomination sociale et adresse du candidat (ou du mandataire en cas de groupement constitué en application des articles R2142-19 à R2142-27 du code de la commande publique) :

**A COMPLETER PAR LE CANDIDAT**

*Raison ou dénomination sociale* :

*Adresse :*

*Téléphone et mail :*

*Personne à contacter pour toutes questions sur l’offre du candidat coordonnées et courriel :*

|  |  |
| --- | --- |
| **FICHE 1 – DISPOSITIONS PROPOSEES AU REGARD DES ATTENTES DE SECURITE, DE CONFORT ET D’HYGIENE** |  |

**1.1- Niveau de sécurité et confort du public**

**1.1.1 Dispositions pour assurer la sécurité de son personnel**

Le candidat présente les différentes dispositions pour assurer la sécurité du personnel tout en veillant à décrire les modalités d’application de la réglementation des travailleurs isolés mais également en décrivant le dispositif mis en place.

|  |
| --- |
|  |

**1.1.2 Dispositions pour assurer la sécurité et le confort du public**

 Le candidat présente les dispositions pour assurer la sécurité et le confort du public, comme notamment le confort sonore, olfactif et la sécurité des personnes. Le candidat s’attache à illustrer avec des exemples.

|  |
| --- |
|  |

**1.1.3 Dispositions proposées pour assurer la sécurité des locaux à nettoyer :**

Le candidat présente les dispositions pour assurer la sécurité des locaux à nettoyer comme notamment l’identification du personnel, la gestion des clefs, et le signalement d’anomalies.

|  |
| --- |
|  |

**1.2- Attentes en termes d’hygiène**

Le candidat présente les procédures visant à assurer l’exécution des prestations dans les meilleures conditions d’hygiène pour son personnel. Le candidat s’attache à présenter les modalités d’usage pour les consommables et produits dédiés à son personnel et les vêtements de travail adaptés à leur fonction.

|  |
| --- |
|  |

|  |  |
| --- | --- |
| **FICHE 2 – METHODES, PROCESSUS, PRODUITS ET MATERIELS POUR LA REALISATION DES PRESTATIONS FORFAITAIRES ET PONCTUELLES COMPLEMENTAIRES** |  |

**Le candidat doit joindre dans son offre, les fiches techniques des produits et matériels utilisés proposés ainsi que les documents définis aux articles 6.1 et 6.2 du CCFT.**

**2.1 - Méthodes et processus pour réaliser les prestations forfaitaires**

Le candidat développe ci-dessous les méthodes, les processus et l’organisation qu’il envisage de mettre en œuvre pour réaliser les prestations forfaitaires en respectant les délais et la qualité exigés par France Travail. Le candidat doit détailler à minima qu’il décrive les différentes étapes de réalisation de la méthode et du processus, les acteurs, les *process* de contrôle.

**2.1.1. Méthodes et processus pour le nettoyage des sols et des autres éléments prévus à l’annexe 2 du CCFT.**

Le candidat présente les méthodes et processus pour le nettoyage des sols.

*Pour la notation de ce critère, France Travail analysera les processus et les méthodes :*

* *Du nettoyage des sols thermoplastiques ou carrelés,*
* *Du nettoyage des moquettes,*
* *Et des opérations d’élimination des taches récalcitrantes sur les différents types de sols,*
* *Et des autres éléments prévus à l’annexe 2 du CCFT.*

|  |
| --- |
|  |

**2.1.2. Méthodes et processus pour le nettoyage de la vitrerie**

Le candidat présente les méthodes et processus pour le nettoyage de la vitrerie.

*Pour la notation de ce critère, France Travail analysera ce critère en appréciant les processus et les méthodes pour le nettoyage de :*

* *la vitrerie extérieure,*
* *accès difficile, vitrerie en hauteur,*
* *la signalétique en façade,*
* *des puits de lumière.*

|  |
| --- |
|  |

**2.1.3. Méthodes et processus pour le nettoyage des sanitaires**

Le candidat présente les méthodes et processus pour le nettoyage des sanitaires.

*Pour la notation de ce critère, France Travail analysera ce critère en appréciant les méthodes et les processus pour le nettoyage des :*

* *locaux : faïences, sols, joints, …*
* *appareils sanitaires : lavabos, wc, urinoirs*
* *méthodes de désinfection.*

|  |
| --- |
|  |

**2.1.4. Méthodes et processus pour le nettoyage des espaces détente : cuisines, tisaneries, …**

Le candidat présente les méthodes et processus pour le nettoyage des cuisines, tisaneries.

*Pour la notation de ce critère, France Travail analysera ce critère en appréciant les méthodes et processus pour le nettoyage des:*

* *sols carrelés,*
* *tables, chaises, électroménagers, éviers, placard,*

|  |
| --- |
|  |

**2.1.5. Evacuation et/ou enlèvement des déchets au regard des consignes locales de tri**

Le candidat détaille les méthodes, processus et matériels pour l’évacuation des déchets (les déchets triés par France Travail et ceux générés par le titulaire…) au regard des consignes locales de tri.

Proposition d’amélioration de la gestion des déchets en termes d’économie et actions proposées pour le recyclage des déchets collectés.

Le candidat explicite ci-dessous les différentes actions qu’il entend mettre en place pour améliorer la limitation et le recyclage des déchets. Il précise notamment les objectifs, les moyens à mettre en œuvre et les résultats attendus. Le cas échéant, il étaye ses propositions par des exemples d’actions similaires déjà menées pour d’autres projets.

|  |
| --- |
|  |

**2.2 – Produits, matériels pour réaliser les prestations forfaitaires**

Le candidat décrit ci-dessous les produits, les matériels qu’il envisage d’utiliser pour réaliser les prestations forfaitaires, les conditions d’acheminement initial des matériels et d’approvisionnement en produits et consommables et l’organisation proposée pour assurer la sécurité des produits et des matériels stockés sur les sites.

**2.2.1. Description des matériels par site et description des produits et consommables**

Le candidat décrit les matériels utilisés par site, décrit les produits et consommables et développe les dispositions proposées pour entretenir le matériel.

|  |
| --- |
|  |

**2.2.2. Conditions d’acheminement initial des matériels et d’approvisionnements en produits et consommables et organisation proposée pour assurer la sécurité des matériels, des produits et des consommables stockés sur les sites.**

Le candidat présente les conditions d’acheminement initial des matériels et d’approvisionnements en produits et consommables et l’organisation pour assurer la sécurité des matériels, des produits et des consommables stockés sur les sites.

|  |
| --- |
|  |

**2.3 – Méthodes et processus pour réaliser les prestations ponctuelles complémentaires**

Le candidat développe ci-dessous les méthodes, les processus et l’organisation qu’il envisage de mettre en œuvre pour réaliser les prestations ponctuelles complémentaires en respectant les délais et la qualité exigés par France Travail, sur la base de 3 prestations urgentes et significatives dont 2 définies par France Travail et 1 au choix du candidat.

Le candidat doit détailler à minima qu’il décrive les différentes étapes de réalisation de la méthode et du processus, les acteurs, les *process* de contrôle.

**2.3.1 - Méthodes et processus proposés pour la réalisation des prestations ponctuelles complémentaires suivantes :**

|  |
| --- |
| **Choix de France Travail (**exemples) :  1/ - Décapage des sols thermoplastiques :  2/ - Désinfection des locaux :  **Choix du candidat** :  3/ - Autre prestation différente de 1/ et 2/, **à choisir dans le bordereau des prix** |

**2.3.2 – Situations d’urgence**

**Pour les situations d’urgence (inondation, salissures importantes dans une zone publique, tags, nids d’insectes…), la date d’exécution est imposée par France Travail.**

**Le titulaire doit donc réaliser les prestations dans un délai maximum de :**

* **24 heures à partir de la validation de la demande d’urgence par téléphone par le correspondant France Travail du marché ;**
* **Sauf pour les cas de nids d'insectes où le titulaire doit réaliser les prestations dans un délai maximum de 4 heures à partir de la validation de la demande d’urgence par téléphone par le correspondant France Travail du marché ;**
* **Sauf pour les cas d’inondations où le titulaire doit réaliser les prestations dans un délai maximum de 2 heures à partir de la validation de la demande d’urgence par téléphone par le correspondant France Travail du marché.**

**Les situations d’urgences font l’objet d’une procédure de validation PAR TELEPHONE qui sera régularisée administrativement après prestation.**

Le candidat indique ci-dessous dans quelle mesure il est en capacité de répondre aux exigences de France Travail sur ce point et de même, et indique son délai d’intervention (en heures) selon les situations.

|  |
| --- |
|  |

**2.4 – Matériels, produits et consommables de nettoyage pour réaliser les prestations ponctuelles complémentaires**

Le candidat décrit ci-dessous les matériels, produits et consommables de nettoyage en précisant leurs conditions d’acheminement et d’approvisionnement ainsi que l’organisation proposée pour assurer les 3 prestations ponctuelles complémentaires ainsi que la situation d’urgence décrites ci-dessus.

*France Travail appréciera ce critère sur :*

* *La description des matériels*
* *La description des produits*
* *Dispositions pour entretenir le matériel*
* *Et l’organisation proposée.*

|  |
| --- |
|  |

|  |
| --- |
| **FICHE 3– MODALITES PROPOSEES POUR L’INSTALLATION ET LA MAINTENANCE DES DISTRIBUTEURS AINSI QUE LA DISTRIBUTION ET LE REAPPROVISIONNEMENT EN CONSOMMABLES SANITAIRES ET POUR LES ESPACES DETENTE** |

**Le candidat doit joindre dans son offre la liste des appareils définis à l’article 3.2.2.2 du CCFT.**

**3.1 - Modalités proposées pour l’installation et la maintenance des appareils de distribution des consommables sanitaires**

**3.1.1. Modalités proposées pour l’installation et la mise à disposition sans rupture des appareils de distribution des consommables sanitaires.**

Le candidat présente les modalités proposées pour l’installation et la mise à disposition sans rupture des **distributeurs** des consommables. De plus, le candidat propose un planning détaillé.

*France Travail analyse ce critère au regard :*

* *De l’organisation avec le précédent titulaire,*
* *Du planning (qui sera proposé lors de la réunion de lancement).*

|  |
| --- |
|  |

**3.1.2. Organisation proposée pour la maintenance des appareils de distribution des consommables sanitaires**

Le candidat présente son organisation pour la maintenance des appareils de distribution (périodicité des vérifications, délais, intervention ou dépannage en urgence, procédure de remplacement).

|  |
| --- |
|  |

**3.2 - Organisation pour la distribution et le réapprovisionnement sans rupture des consommables sanitaires et espace détente**

Le candidat explicite ci-dessous les modalités qu’il envisage de mettre en œuvre pour le stockage d’une part et pour le réapprovisionnement d’autre part des consommables sanitaires.

Le candidat présente également les outils de suivi/ d’alerte et indique sa gestion du stock tampon d’une semaine. Le candidat veille à expliciter ses *process* lui permettant d’approvisionner.

|  |
| --- |
|  |

|  |
| --- |
| **FICHE 4 – COMPOSITION DES EQUIPES EN CHARGE DES PRESTATIONS FORFAITAIRES ET DES PRESTATIONS COMPLEMENTAIRES PONCTUELLES** |

**4.1 - Composition et principes généraux d’organisation des équipes proposées en charge des prestations**

**4.1.1. Principes d’organisation générale des équipes**

Le candidat présente l’organisation générale des équipes à minima pour la prise de poste, sa gestion des absences (dont celles non planifiées), et en cas de remplacement du personnel. Pour finir, le candidat présente selon quelles modalités il compte opérer sa définition de l’organisation et la répartition du personnel et des prestations par sites, dans les agences locales et les structures. En complément, le candidat fournit des exemples.

|  |
| --- |
|  |

**4.1.2. Moyens pour s'assurer de l'exécution, du délai de la prise en compte de la demande et du délai d'intervention pour l’exécution des prestations complémentaires**

Le candidat présente les moyens qu’il met en œuvre pour s’assurer de l’exécution des prestations complémentaires. Il indique également le délai de la prise en compte de la demande et le délai d’intervention pour l’exécution de la prestation complémentaire.

|  |
| --- |
|  |

**4.1.3. Moyens de communication et d'interaction avec France Travail**

Le candidat présente les outils de communication qu’il propose aux sites d’une part et d’autre part les outils de communication à destination de la direction de France Travail.

*France Travail analyse ce critère au regard :*

* *De l’accessibilité, de l’ergonomie, du nombre d’accès, de la pertinence et de la fréquence de l’alimentation de l‘information et les données présentes dans le(s) différent(s) outil(s), …*
* *Modalités d’information proposées en cas d’absence, la fréquence des remontées d’information, …*

|  |
| --- |
|  |

**4.2 – Méthodologie proposée pour réaliser au mieux la transition avec le marché précédent**

**Dans le cas où le titulaire sortant est à nouveau candidat, cet item doit être impérativement rempli.**

Le candidat présente les modalités de mise en place de la nouvelle organisation du travail (dont la reprise du personnel). Dans le cas où le candidat est le titulaire sortant, ce dernier présente les modalités de mise en place du nouveau marché, y compris la reprise du personnel.

*France Travail apprécie ce critère au regard :*

* *du processus de prise en main et de communication des nouvelles méthodes aux équipes,*
* *des modalités de suivi de l’appropriation par les équipes,*
* *l’évaluation des compétences des personnels repris,*
* *les dispositions prévues en cas d’insuffisance de moyens humains à la suite de la reprise du personnel.*

|  |
| --- |
|  |

|  |  |
| --- | --- |
| **FICHE 5 – DISPOSITIF D‘ENCADREMENT MIS EN ŒUVRE PAR LE TITULAIRE** |  |

**5.1 - Modalités d’encadrement du personnel**

Le candidat présente dans le cadre ci-dessous les modalités d’organisation du dispositif d’encadrement des équipes qu’il propose pour l’exécution des prestations.

Le candidat précise également le rôle et les fonctions du personnel d’encadrement, la périodicité et les modalités des visites de chaque chef d’équipe sur chaque site France Travail, les modalités d’échanges entre le chef d’équipe et les personnels qu’il encadre, la continuité de service des encadrants et la disponibilité de l’encadrant. Pour finir, le titulaire présente l’organisation de l’encadrement des personnels sur site.

|  |
| --- |
|  |

|  |  |
| --- | --- |
| **FICHE 6– DISPOSITIF DE CONTROLE MIS EN ŒUVRE PAR LE TITULAIRE** |  |

**6.1 – Modalités de suivi qualité et de contrôle des prestations**

**6.1.1 Méthodes d’autocontrôle qualité prévues**

Le candidat précise ci-dessous les méthodes et procédés d’autocontrôle qu’il prévoit d’effectuer pour assurer le suivi qualité de sa prestation. Il peut, à cet effet, produire toute référence à un système qualité en vigueur (norme AFNOR, par exemple, ou équivalent).

Le candidat fournit, à titre d’exemple, tous documents.

|  |
| --- |
|  |

**6.1.2. Circuits de liaison**

Le candidat présente les circuits de liaison qu’il compte mettre en œuvre avec France Travail pour communiquer avec les responsables des sites France Travail et la direction régionale (descriptif du cahier de liaison, et les moyens de communication complémentaires).

|  |
| --- |
|  |

**6.2 – Actions correctives suite aux contrôles**

Le candidat présente la mise en œuvre opérationnelle des actions correctives (délai, réactivité, moyens humains, …) pour diminuer et limiter les non-conformités pour les contrôles contradictoires.

|  |
| --- |
|  |

|  |  |
| --- | --- |
| **FICHE 7– ENVIRONNEMENT** |  |

**7.1 – Critère environnemental**

**7.1.1 Pourcentage de Produits ayant obtenu l'ecolabel**

**En annexe, le candidat doit présenter les produits répertoriés et consommables écolabellisés ou tout autre document équivalent. Il précise également si les prestations fournies au marché sont éco-labélisées selon la norme NF 052 – *Services de nettoyage interne ou de niveau équivalent*.**

**Dans ce cas, le candidat fournit les attestations et indique les critères additionnels labellisés.**

Le candidat présente les fiches techniques de tous les produits utilisés dans le cadre du marché en veillant à indiquer ceux qui ont un eco label.

|  |
| --- |
|  |

**7.1.2 Moyens employés visant à réduire l'impact environnemental pour les prestations forfaitaires et complémentaires**

Le candidat propose deux moyens d’optimisation de l’impact environnemental des prestations forfaitaires et complémentaires (bilan carbone de la prestation, technicités nouvelles, mobilité, utilisation de véhicules électriques, revalorisation du matériel, recyclage, …)

*Seules les deux premières propositions seront examinées par France Travail.*

|  |
| --- |
|  |