|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Cadre de réponse** |  | Objet de la consultation :  **Nettoyage des locaux de Grand Aménagement (Paris et Evry) et de l’EPA ORSA (Choisy-le-Roi)** |

**Ce document servira de base à la notation du critère qualité valeur technique et sera noté sur 50 points.**

ENTREPRISE : …………………………………………………………

Le candidat devra impérativement compléter l’ensemble des rubriques ci-dessous dans son mémoire technique.Toute réponse incomplète, imprécise ou ne respectant pas la structure du présent cadre pourra être pénalisée lors de l’analyse des offres.

Les renvois vers d’autres pièces doivent être explicites et détaillés.

1. **Organisation et méthodologie des prestations ( 20%)**

Le candidat détaillera très précisément :

* L’organisation globale proposée pour l’exécution du marché
* Les plannings détaillés par site.
  + Le planning hebdomadaire devra indiquer un **nombre minimum** **d’heures exécutées**, la **qualification des agents dédiés** et les **horaires de passage** pour les prestations quotidienne et hebdomadaire.
  + Le planning annuel devra indiquer un **nombre minimum** **d’heures exécutées**, la **qualification des agents dédiés** et les **horaires de passage** pour les prestations mensuelles et annuelles
* Les modalités de prise en compte :
  + Du télétravail
  + De la faible occupation des locaux le vendredi
  + De l’intervention en site occupé
* L’adéquation moyens humains/surfaces/missions en précisant le nombre d’agents affectés par site, le nombre d’heure par site et par semaine, les temps d’intervention par site, les surfaces traitées, la méthode de calcul des temps ( ratios, typologie des locaux)
* L’organisation de l’encadrement et de la continuité de service (organisation de l’encadrement opérationnel, gestion de l’absentéisme, dispositifs pour la continuité de service)
* Méthodologie de démarrage du marché, organisation quotidienne des prestations, modalités d’ajustement en cas de contraintes ou besoins spécifiques ponctuels

1. **Qualité des prestations, contrôle et moyens matériels ( 15%)**

Le candidat détaillera très précisément :

* Les moyens matériels mis à disposition (Liste des principaux matériels utilisés, adéquation des matériels aux surfaces et aux prestations, mesures prises pour limiter les nuisances (bruit, sécurité), modalités d’entretien, de maintenance, de remplacement du matériel, en précisant le matériel laissé sur place et le matériel déployé ponctuellement)
* Aspirateurs :
  + Aspirateurs filtration : oui/non quantités …
  + Aspirateurs à eau : oui/non quantités …
  + Autres
* Chariots :
  + Chariot de ménage tri sélectif : oui/non quantités …
  + Chariot de lavage : oui/non quantités …
  + Autres
* Mono-brosse haute vitesse : oui/non quantités …
* Auto-laveuse : oui/non quantités …
* Nettoyeur haute pression : oui/non quantités
* Nettoyant vapeur : oui/non quantités …
* Injection extraction petites surface et fauteuil : oui/non quantités …
* Matériel dépoussiérage partie haute (perche) : oui/non quantités …
* Autre matériel :
* Le dispositif de contrôle et de suivi de la qualité ( Modalités de contrôle de la qualité des prestations et des consommables, Fréquence des contrôles, Outils de suivi (fiches, tableaux, outils numériques le cas échéant), Fréquence des passages du responsable ou de l’encadrement
  + Nombre d’heures dédiées à l’encadrement
  + Nombre d’heure dédiées au contrôle
* Les modalités de gestion des non-conformités et réactivité (modalités de traitement des réclamations, délais d’intervention en cas d’oubli ou de non-conformité, actions correctives mises en œuvre)

1. **Moyens humains dédiés et formation ( 10%)**

Le candidat détaillera très précisément :

* **Moyens humains dédiés au marché** ( organisation de l’entreprise, présentation de l’équipe dédiée au marché, Qualif, cation, compétences et expériences du personnel identification de l’interlocuteur principal du pouvoir adjudicateur)
* **Encadrement de proximité** ( modalités d’encadrement des agents, qualification, compétences et expériences de l’encadrement, présence sur site ou pilotage à distance, rôle et missions de l’encadrement)
* **Formation des agents (**Modalités de formation initiale et continue, formation aux techniques de nettoyage et de désinfection, à l’utilisation des machines et matériels, à la prévention des risques professionnels)

1. **Performance environnementale et RSE (5%)**

Le candidat détaillera très précisément :

* **Engagements environnementaux (p**roduits utilisés (impact environnemental et sanitaire), méthodes de nettoyage économes en eau et en ressources, Gestion des déchets et des consommables)
* **Démarche d’ insertion sociale** et professionnelle, Emploi et d’accompagnement de personnes en situation de handicap