202600FCS007 - Prestations de nettoyage et d’entretien des locaux, des vitres et des stores de l’Ecole Nationale de l’Aviation CIVILE (ENAC)

#### Soumissionnaire : ……………………………………………………………

***L’utilisation de ce cadre de mémoire technique est obligatoire.***

***Il est destiné d’une part à fiabiliser les réponses des fournisseurs sur tous les éléments servant à l’appréciation des critères d’analyse des offres (et donc à réduire les hypothèses d’offres imprécises ou irrégulières) et d’autre part, à faciliter le traitement des informations fournies dans le cadre de l’analyse des offres.***

Ce cadre de réponse servira de base à l’analyse des offres du critère valeur technique, chaque élément étant en relation avec un critère d’appréciation de l’offre. Le candidat peut joindre toute autre pièce qu’il juge nécessaire pour le jugement de son offre.

**Les réponses de ce cadre de mémoire technique et des annexes seront rendues contractuelles.**

L’analyse des offres s’appuiera sur les réponses apportées dans le présent cadre de mémoire technique. Les candidats sont invités à se référer explicitement aux annexes correspondantes lorsqu’ils souhaitent apporter des précisions supplémentaires.

*Nota : Les cadres de réponse peuvent être étendus ou bien renvoyer à des annexes clairement identifiées (par un numéro d’annexe, de page…).*

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| 1. Organisation des prestations (15 points) | | | | |
| **Description du dispositif d’organisation** sur site :   * Description des effectifs (nombre d’agents/nombre d’heure) * Rétroplanning de démarrage et dispositions spécifiques prévues pour favoriser la reprise, l’accueil des personnels et la mise en œuvre de la prestation Gestion des remplacements / absences * Coordination avec le gestionnaire de contrat et les usagers pour assurer la cohérence et la continuité du service | |  | | |
| **Compte d’exploitation prévisionnel**  Fournir un compte d’exploitation détaillé par site, faisant apparaitre les grandes masses mensuelles et annuelles :   * Masse salariale brute/catégorie de personnel (compris l’encadrement site), * Ancienneté prévisionnelle, primes diverses, * Taux de charges appliqué, * Montant d’amortissement matériel, * Quote-part produits, * Formation, * Frais d’exploitation (Agence/ DR/Siège), * Marge nette avant impôts, * CA global | |  | | |
| **Planning type** détaillant la répartition des tâches selon la fréquence (quotidienne, hebdomadaire, périodique, spécifique) et les principaux espaces concernés. | |  | | |
| **Modalités d’adaptation** en cas d’évènement exceptionnel :   * Travaux * Manifestations * Urgences | |  | | |
| **Suivi des travaux exceptionnels, ponctuels et/ou à bons de commande**  Détailler le process mis en œuvre pour assurer le suivi et la traçabilité de ces prestations (Bons de travaux...) | |  | | |
| **Annexes attendues :**   * Planning type précisant la fréquence, les horaires et les zones d’intervention (bureaux, salles de cours, ateliers, etc…) * Fiches de poste * Organigramme opérationnel * Schéma d’organisation * Support de traçabilité et de suivi des prestations ponctuelles ou à la demande | |  | | |
| 2- Encadrement du personnel (5 points) | | | | |
| **Composition de l’équipe d’encadrement** dédiée au marché (responsable de site/d’exploitation, chef d’équipe, agents référents) et présentation de leurs missions ainsi que les modalités d’intervention du management en cas de problème ou d’escalade. | |  | | |
| **Missions et fréquence** de présence sur site de chaque encadrant | |  | | |
| **Moyens de communication et d’encadrement** (réunions, outils de suivi, reporting) | |  | | |
| **Annexes attendues :**   * Organigramme hiérarchique * CV de nos principaux interlocuteurs * Fiches de fonction * Exemples de rapports de visite | |  | | |
| 3-Suivi et contrôle qualité (10 points) | | | | |
| **Méthodes et outils de contrôle qualité** (tableaux de bord, application **paramétrable et personnalisable selon les besoins des sites ENAC**, visite et fiches de contrôle/fiche d’inspection qualité).  **Organisation de réunions de suivi** (mensuelle, annuelle) par le responsable de site/d’exploitation du titulaire. | |  | | |
| **Modalités de traitement des écarts et réclamations.** | |  | | |
| **Suivi de la satisfaction du client et actions correctives envisagées.** | |  | | |
| **Annexes attendues :**   * Exemple de fiche de contrôle/fiche d’inspection qualité * Procédure qualité interne * Modèle de rapport mensuel | |  | | |
| 4-Moyens matériels et techniques déployés (10 points) | | | | |
| **Liste quantitative et description du matériel prévu** (autolaveuses, aspirateurs, produits, consommables etc..) avec leurs caractéristiques techniques et environnementales**.**  En précisant si le matériel est en location, dédié au site.  Si le matériel est neuf ou recyclé. Dans ce dernier cas, détailler la politique de suivi ou de remplacemen**t** en cas de panne. | |  | | |
| **Description de la tenue vestimentaire et équipement individuel** | |  | | |
| **Description des dispositifs relatifs** à la transmission des consignes | |  | | |
| **Gestion du matériel** (maintenance, renouvellement, stockage)  Pour chaque matériel :   * Préciser les coûts d’achat, * La durée d’amortissement.   Indiquer le budget global d’investissement pour le marché.  Préciser le coût mensuel global reporté dans le compte d’exploitation du marché. | |  | | |
| **Innovation technique ou méthode spécifique** proposée pour optimiser les prestations. | |  | | |
| **En tenant compte des contraintes d’accessibilité et des types du sol**, **détailler les procédés utilisés** pour nettoyer :  Pour **Toulouse** :   * Les brises soleil non mobiles situés au bâtiment DAURAT * Les sols en Bolon situés dans les bâtiments Daurat et Joly   Pour **Grenoble** :   * Les lustres et les toiles d’araignée sur la charpente bois du hall d’entrée de l’espace pédagogique | |  | | |
| **Annexes attendues :**   * Fiches techniques du matériel * Certificats écolabels * Inventaire des produits | |  | | |
| 5-Critère social et environnemental (10 points) | | | | |
| **Critère social (6 points) :**  Présenter les engagements de l’entreprise relatifs :   * Aux conditions d’emploi et de sécurité du personnel affecté au marché, * A l’égalité professionnelle et à la non-discrimination, * Aux actions de formation du personnel * Description de la procédure de reprise du personnel * Présentation des actions de la société pour pérenniser les emplois et fidéliser leurs employés | |  | | |
| **Critère environnemental (4 points) :**   * Engagements concrets de réduction des impacts environnementaux (gestion des déchets, économies d’eau/énergie, produits éco-labellisés) * Modalités de contrôle et d’évaluation des actions environnementales (ex. vérification de l’usage des produits éco-labellisés, suivi des consommations, reporting simple). | |  | | |
| **Annexes attendues :**   * Liste des produits prévus sur les sites et leurs fiches techniques et de données sécurité * Attestations de formation du personnel (sécurité, techniques de nettoyage, utilisation des produits, gestes et postures) * Labels RSE * Certificats environnementaux | |  | | |
| 6-Amélioration continue (5 points) | | | | |
| **Méthodes** de retour d’expérience **et suivi** des performances | |  | | |
| **Outils ou projets** concrets **d’amélioration** (digitalisation, reporting automatisé, innovations managériales, démarche qualité) | |  | | |
| **Proposition d’indicateurs d’amélioration** suivis sur la durée du marché | |  | | |
| **Annexes possibles :**   * Plan d’amélioration continue * Exemples de reporting * Fiches d’innovation | |  | | |
| 7-Liste des annexes | | | | |
| Numéro | Titre de l’annexe | | Référence au paragraphe concerné | Page |
| 1 |  | |  |  |
| 2 |  | |  |  |
| 3 |  | |  |  |
|  |  | |  |  |
|  |  | |  |  |