Une image contenant noir, obscurité

Le contenu généré par l’IA peut être incorrect.Une image contenant Graphique, graphisme, silhouette, art

Le contenu généré par l’IA peut être incorrect.

**CADRE DE REPONSE TECHNIQUE ET ENVIRONNEMENTAL**

**(CRTE)**

**PF\_2026-009**

**Service de nettoyage des locaux et de la vitrerie de l’Institut national du service public (INSP) à Paris**

**MARCHE DE SERVICES**

Marché passé selon la procédure d’appel d’offre ouvert

Articles R. 2124-2 et R. 2161-2 à R. 2161-5 du code de la commande publique

Le cadre de réponse technique et environnemental doit permettre d’apprécier la capacité du soumissionnaire à répondre aux objectifs du marché et d’évaluer la qualité de ses prestations. Il permet donc au pouvoir adjudicateur de juger les offres des opérateurs économiques sur les critères d’analyse « Valeur technique » et « Performance environnementale » du règlement de la consultation, connaître les moyens qui seront mis en œuvre par le candidat pour exécuter le présent marché.

Ce cadre de réponse est spécifique à la présente consultation. Il est rappelé que les moyens généraux de l’opérateur économique font déjà l’objet d’une analyse lors de l'analyse des candidatures, il est donc inutile de les rappeler ici.

En complément des informations demandées par le pouvoir adjudicateur, les opérateurs économiques peuvent joindre toute documentation, en plus de celle qui leur est expressément demandée, permettant de préciser leur offre technique.

Tout document ainsi joint en complément du mémoire technique doit être clairement identifié par un renvoi au paragraphe numéroté du cadre de réponse technique et environnemental (en précisant l’intitulé du document, la page, le paragraphe concernés) et lister à la fin du cadre de réponse technique et environnemental sous peine de ne pas être pris en compte.

Il est précisé que les informations trop générales et non spécifiques aux prestations couvertes par le marché ne sont d’aucune utilité au pouvoir adjudicateur.

**Attention**

**Le cadre de réponse technique ne doit pas dépasser 30 pages (hors CV et éventuelles annexes) (taille de police : "11", police utilisé "Arial"; Espace entre les interlignes "1,08").**

**Dans le cas contraire, la réponse correspondante ne sera pas prise en compte et considérée comme inexistante.** **Les annexes ne pourront dépasser 15 pages au maximum.**

Si le candidat souhaite annexer des documents à son offre technique, il les incorpore à la fin du présent document dans la partie « Annexes ».

Ce document doit obligatoirement être joint à l’offre conformément à l’article 4-1-2 du règlement de la consultation (RC).

# 

# **COORDONNEES DU TITULAIRE**

|  |  |
| --- | --- |
| **Raison sociale de l’établissement chargé de l’exécution du marché** |  |
| **Adresse de l’établissement chargé de l’exécution du marché** |  |
| **Téléphone de l’établissement chargé de l’exécution du marché** |  |
| **Mail de l’établissement chargé de l’exécution du marché** |  |
| **Coordonnées du délégué à la protection des données** |  |
| **Plages horaires** |  |
| **PME** | □ OUI □NON |

# **INTERLOCTEUR DEDIE (responsable de site)**

*Correspondant en charge du suivi du marché. Il s’agit de l’interlocuteur de l’acheteur tout au long du marché. En cas de modification, le titulaire devra en informer l’acheteur immédiatement.*

|  |  |
| --- | --- |
| **Nom et prénom** |  |
| **Service** |  |
| **Fonction** |  |
| **Téléphone** |  |
| **Courriel** |  |
| **Horaires** |  |

# **Valeur Technique 52 %**

|  |
| --- |
| 1. **Encadrement et coordination (noté sur 12 points)** |
| Le candidat précise le nombre et équivalent temps plein, les fonctions et responsabilités des agents d’encadrement et des chefs d’équipe sur site affectés à l'accord-cadre**(noté sur 3 points)** |

Réponse du candidat :

|  |
| --- |
|  |

|  |
| --- |
| Le candidat précise le nombre de sites gérés par l'agent d’encadrement et le nombre d’agents gérés par l'agent d’encadrement  Indiquez également la localisation géographique de l'agent d'encadrement et des agents gérés par l'agent d'encadrement  Possibilité de présenter votre réponse sous forme de tableau ou de plan géographique (à joindre en annexe du CRTE  **(noté sur 5 points)** |

Réponse du candidat :

|  |
| --- |
|  |

|  |
| --- |
| Le candidat indique la fréquence de la présence sur site des encadrants **(noté sur 4 points)** |

Réponse du candidat :

|  |
| --- |
|  |

|  |
| --- |
| 1. **Moyens humains (noté sur 20 points)** |
| Le candidat fournit planning détaillé des prestations, incluant les fréquences, le nombre d’agents intervenant, et les prestations réalisées par chacun (à joindre en annexe du CRT)**(noté sur 6 points)** |

Réponse du candidat :

|  |
| --- |
|  |

|  |
| --- |
| Le candidat indique comment l'encadrant accompagne les agents d'entretien lors de la mise en place de l'accord-cadre (entre la notification de l'accord-cadre et le début d'exécution des prestations) **(noté sur 6 points)** |

Réponse du candidat :

|  |
| --- |
|  |

|  |
| --- |
| Le candidat indique comment l'encadrant garantit la connaissance des fréquentiels par les agents et le tuilage des nouveaux agents **(noté sur 4 points)** |

Réponse du candidat :

|  |
| --- |
|  |

|  |
| --- |
| Le candidat précise par quel moyen il informe ses clients en cas d'absence d'un agent d'entretien (imprévisibles ou non), quels sont les moyens mis en œuvre pour la gestion de ces absences (imprévisibles ou non), et sous quel délai il envisage le remplacement du salarié **(noté sur 4 points)** |

Réponse du candidat :

|  |
| --- |
|  |

|  |
| --- |
| 1. **Contrôle, suivi des prestations et relation client (noté sur 20 points)** |
| Le candidat décrit les modalités de travail permettant au prestataire de constater la bonne exécution des prestations courantes et ponctuelles (notamment la fréquence de passage des encadrants en fonctionnement normal mais aussi après le signalement d’une anomalie, les modalités de réalisation des autocontrôles, la reconnaissance d’un chef d’équipe parmi les personnels, la transmission des comptes-rendus des autocontrôles aux gestionnaires de sites, …)**(noté sur 6 points)** |

Réponse du candidat :

|  |
| --- |
|  |

|  |
| --- |
| Le candidat décrit les outils mis à disposition des agents de propreté pour la réalisation des prestations courantes et spécifiques (exemple : gommettes, tableau de prestations, ...). Fournir obligatoirement un modèle de fiche de poste décrivant pour un agent la programmation de l’exécution des prestations courantes et ponctuelles **(noté sur 6 points)** |

Réponse du candidat :

|  |
| --- |
|  |

|  |
| --- |
| Le candidat précise les méthodes d’échange entre le prestataire et ses clients (portail client ou toute autre pratique pour le suivi informatique des prestations, modalités d’organisation des visites/réunions sur site ou toute autre pratique pour le suivi de proximité des demandes du client) et décrit les modalités de suivi, de remontée et de résolution des incidents **(noté sur 3 points)** |

Réponse du candidat :

|  |
| --- |
|  |

|  |
| --- |
| Le candidat précise comment il anticipe les pics de consommation de consommables et indique la procédure mise en œuvre en cas de rupture de consommables, à l’inverse, le candidat précise la procédure mise en œuvre en cas de surstock de consommables **(noté sur 3 points)** |

Réponse du candidat :

|  |
| --- |
|  |
| Le candidat produit les modalités de mise en œuvre du plan de progrès technique et qualitatif visant à optimiser les modalités d'exécution des prestations. Les bénéfices issus de ce plan de progrès seront traités sous les aspects techniques, sociaux, environnementaux et économiques. **(noté sur 2 points)** |

Réponse du candidat :

|  |
| --- |
|  |

# **Valeur Environnementale 8 %**

|  |
| --- |
| 1. **Dispositifs environnementaux adaptés pour le chantier (gestion des déchets, recyclage, mesures qui seront prises en faveur de l’environnement…) (noté sur 8 points)** |
| Le candidat précise comment il forme ses agents aux éco-gestes (respect des consignes de dosage, limitation de l'eau et de l’électricité, gestion des emballages, …) et décrit les moyens mis en œuvre au titre de la prévention des troubles musculo-squelettiques**(noté sur 5 points)** |

Réponse du candidat :

|  |
| --- |
|  |

|  |
| --- |
| Le candidat décrit les matériels utilisés pour la réalisation des prestations, solutions innovantes (objets connectés, robots laveurs, etc.) **(noté sur 3 points)** |

Réponse du candidat :

|  |
| --- |
|  |