

**MARCHE DE NETTOYAGE DE LOCAUX PENITENTIAIRES ET AUTRES LIEUX
PENITENTIAIRES INTEGRANT LES REGIONS DE BOURGOGNE FRANCHE COMTE
ET CENTRE VAL DE LOIRE**

Cadre de réponse du mémoire Technique

Ce document est obligatoire et doit être remis avec l'offre du candidat.

Il permet de synthétiser l'offre technique personnalisée pour chaque site à prester.

Il deviendra contractuel après signature du marché.

Ainsi, en cas de différend dans l'exécution de la prestation, il servira de référence et représentera l'engagement du titulaire, qui en cas de non-respect, entraînera de façon automatique l'application des pénalités prévues au marché.

Le candidat doit exclusivement s'appuyer sur la trame proposée ci-après et renseigner les rubriques, dans l'ordre où elles sont listées.

Les réponses doivent être courtes et synthétiques.

Le mémoire technique ne devra pas excéder 10 pages recto/verso, page de garde incluse et respecter la police marianne taille de caractère 11 ; à défaut, seules les 10 premières pages seront prises en compte dans la notation de l'offre.

Les seules annexes autorisées en sus du cadre de réponse sont celles expressément prévues dans les questions (exemple possibilité de rajouter les fiches produits). Les autres compléments ne seront pas analysés.

Le présent document et les éventuelles annexes serviront à l'analyse du critère technique et du critère RSE.

Le candidat devra produire un mémoire technique par lot. Un mémoire unique pour plusieurs lots peut être autorisé si les réponses aux items sont dédiées, personnalisées et bien identifiées pour chaque lot.

Candidat :	A remplir par le candidat
Lot concerné :	A remplir par le candidat
Site concerné :	A remplir par le candidat

1. VALEUR TECHNIQUE – 35 points

Sous critère N°1 : ORGANISATION DE LA PRESTATION 12 points

- 1.1 Composition de l'équipe affectée au site (6 points).

Tableau moyens humains (encadrant et équipe dédiée)

LOT	Nom de l'encadrant Coordonnées	Nombre d'heures de présence de l'encadrant sur site	Nombre d'heures d'encadrement hors site	Composition et qualification de l'équipe dédiée	Nombre d'heures prévues pour l'équipe dédiée assurant les prestations

- 1.2 Absence et maintien de la continuité des prestations (vivier du site) (3 points).

► Préciser comment le **vivier de remplacement de tout le personnel (y compris le personnel encadrant) disposant d'une habilitation et de la formation adaptée**, sera effectif pour éviter toute rupture de prestation, notamment en cas d'absence d'un intervenant :

- Détailler la gestion des remplacements des agents,
- le mode de désignation de la personne,
- et les instructions en sa possession pour intervenir (tuilage).

► Préciser les moyens permettant d'avoir connaissance de la présence ou de l'absence des agents sur le site à prester (exemple : pointeuse mobile – système de pointage par téléphone).

- 1.3 Réussite du déploiement du marché sur l'ensemble des sites (3 points).

► Préciser les actions mises en place afin de permettre à tous les agents en poste, d'assurer une prise en main opérationnelle du marché.

Sous critère N°2 : COMPREHENSION DU SITE 11 points

- 2.1 Spécificités du bâtiment et usage des lieux (5 points).

► Quelles contraintes ont retenu votre attention, concernant les spécificités du bâtiment et usage des lieux (bâtiments, détention, autres problématiques...), et qui pourraient impacter la prestation proprement.

Exemple type de sol (Dojo), lieux particuliers (passage de portes, grilles sécurisées...), temps pour atteindre les lieux de prestations etc...

- 2.2 Solutions proposées aux contraintes des lieux (6 points).

► Préciser les préconisations proposées pour répondre aux contraintes constatées ci-dessus.
Exemple : organisation mise en place pour pallier aux attentes dans les bâtiments pénitentiaires et le fait de rejoindre des bâtiments se situant à plusieurs centaines de mètres les uns des autres.

Sous critère N°3 : SUPERVISION DU MARCHE PAR LE TITULAIRE 12 points

- 3.1 Encadrement (4 points).

► Expérience de l'encadrant, **fournir le CV** en annexe.

Lot	Nombre d'encadrants sur le lot concerné	Nombre de sites gérés par chaque encadrant sur chaque lot	Zone géographique couverte par encadrant au sein de l'entreprise	Nombre d'agents gérés par l'encadrant <u>en globalité dans son poste</u> <u>toute entreprise confondue</u>	Description des attributions et responsabilités de l'encadrant	Fréquence de passage des encadrants en fonctionnement normal sur le lot

- 3.2 Contrôle des prestations (4 points).

► Décrire les moyens mis en œuvre pour constater la bonne exécution des prestations (exemple modalité de réalisation des autocontrôles, cahier de liaison, démarche qualité, certification pertinente...)

► Préciser les méthodes d'échanges utilisées entre le prestataire et les services bénéficiaires pour rendre compte des actions correctives (espaces client...)

- 3.3 Traitement classique d'une réclamation (4 points).

► Préciser le **traitement classique d'une réclamation**, depuis sa prise en compte jusqu'à la réalisation d'actions correctives

2. PARTIE RSE – 20 points

Sous critère N°1 : SOCIAL 10 points

► Présenter l'organisation mise en place pour favoriser le recours aux prestations de nettoyage réalisées en journée et/ou en continu, dont la possibilité s'étudiera au cas par cas selon les sites.
(6 points).

► Préciser les différentes formations mises en place pour les personnels (Accès aux certificats de qualification professionnelle, Prévention des risques professionnels, Lutte contre l'illettrisme et accès aux connaissances et compétences de base ...) et lors de la reprise des personnels dans le cadre de la convention collective de l'annexe 7. (4 points).

Sous critère N°2 : ENVIRONNEMENTAL 10 points

- 2.1 Utilisation de produits d'entretien et de consommables éco-responsables réglementaires, respectueux de la protection de l'environnement et de la santé humaine (5 points).

► Préciser la liste des produits d'entretien utilisés sur le site. (Fournir la fiche descriptive des produits en annexe).

► Préciser la liste des consommables proposés sur site (quantité, type de matériel, la politique de gestion des stocks sur site) (approvisionnement normal mensuel) (stock d'alerte).

2.2 Process de gestion des déchets sur site et autres mesures éventuelles, de nature à réduire les impacts sur l'environnement de la prestation (5 points).

CONSOMMABLES

La fourniture des consommables sanitaires est une prestation intégrée dans le prix forfaitaire pour tous les sites.

Liste Consommable type	NBRE de personne par site. Reporter le nombre que vous trouverez dans l'annexe 3 CCTP fiche de présentation de sites	Quantité que vous estimez devoir fournir mensuellement en fonction de la moyenne journalière des personnels présents
EXEMPLE : papier hygiénique	Exemple : MA Besançon 15 pers	Exemple : la quantité livrée mensuellement en fonction du nombre de personnes présentes ou de passage sur site
papier hygiénique 2 feuilles minimum		
les essuie-mains papier		
savon liquide		
désodorisants d'atmosphère		