UNIVERSITÉ RENNES 2

Marché de services

Appel d'offres ouvert en application des articles L. 2124-2 et R.2161-2 à R. 2161-5 du Code de la commande publique.

UNIVERSITE DE RENNES 2

MARCHÉ DE MAINTENANCE CVC

Canevas du Mémoire Technique

QUADRIM ATLANTIQUE
13, Bd Georges Mandel
44200 NANTES
Tél : 02 51 82 39 59

Version 1 – 10 septembre 2026

PREAMBULE

Le présent « Canevas du mémoire technique » est établi pour permettre au CANDIDAT de faire une proposition n'omettant aucune rubrique nécessaire à l'appréciation de la qualité technique et organisationnelle de son offre.

L'offre technique et organisationnelle du CANDIDAT doit permettre à UNIVERSITE RENNES 2 d'apprécier le degré de compréhension du Contrat et les moyens mis en œuvre par celui-ci pour satisfaire au cahier des charges.

UNIVERSITE RENNES 2 attend donc une démonstration de l'adaptation de la proposition du CANDIDAT aux résultats attendus et non une présentation du savoir-faire général de l'Entreprise.

Les informations plus génériques telles que la présentation de la société, les aspects sociétaux, le PAQ, etc., peuvent être annexées au mémoire pour le compléter.

Il est de l'intérêt du CANDIDAT d'élaborer son offre en se conformant aux prescriptions du présent canevas, en respectant l'ordre des chapitres proposés et en numérotant toutes les pages du document transmis.

CHAPITRE 1 - ORGANISATION GENERALE

1. ORGANISATION DE LA PHASE 1 – PRISE EN CHARGE

Le CANDIDAT développe dans cette partie l'organisation des prestations, les moyens humains et techniques, et les méthodologies déployés pour la réalisation des missions liées au déploiement, comprenant :

- Mission A –Prise en charge et état des lieux des installations,
- Mission B – Organisation et mise en place des prestations,
- Mission C - Mise en place et initialisation d'un outil GMAO / Portail Internet GDI.

Le candidat détaille précisément :

- toutes les ressources (y compris support ou externes) mises en place lors de cette période, pour assurer chacune des missions demandées au cahier des charges,
- le détail des charges de travail estimées par mission et par profil,
- le retro-planning correspondant, à ces missions.

2. ORGANISATION DE LA PHASE 2 – EXPLOITATION COURANTE

Cette phase comprend l'ensemble des prestations du Contrat en période d'exploitation.

Le CANDIDAT développe de façon générale dans cette partie :

- l'organisation des prestations (organigramme, principes d'intervention…).
- l'organisation des équipes d'intervention et de leur présence sur les sites (planning prévisionnel des moyens affectés, organisation des vacations, prestations sous-traitées…).

Des précisions concernant ces organisations sont demandées dans les chapitres suivants.

3. REFERENCES

Le CANDIDAT présente dans cette partie des références d'exploitation pour des missions et immeubles similaires à la présente consultation.

Le CANDIDAT exposera par chaque référence les effectifs mis en place et le chiffre d'affaires représenté.

CHAPITRE 2 - MOYENS HUMAINS

1. STRUCTURE GENERALE DU CANDIDAT

Le CANDIDAT présente :

- l'organigramme de la structure dont dépendra le Contrat (articulation au sein de la société, d'un département, répartition des moyens humains « encadrement, techniques par corps d'état, supports, etc. », présentation des interlocuteurs pressentis…),
- l'articulation générale du Contrat : prestations réalisées en propre, sous-traitance et partenariats mis en place, mutualisation de moyens, etc.

2. ENCADREMENT HORS SITE

Le candidat présente, dans ce paragraphe, les cellules d'encadrement. Le candidat peut notamment s'appuyer sur un organigramme d'encadrement.

Pour chaque intervenant, il est demandé au candidat de développer :

- les formations et qualifications professionnelles et techniques,
- les expériences notamment à des postes similaires,
- les missions et responsabilités envisagées dans le cadre du présent Contrat,
- le secteur géographique d'intervention actuelle (nombre de clients, sites, moyens humains en charge),
- le niveau d'implication (temps de présence sur le site, périodicité des passages, remplacé pendant ses congés…).

Le CANDIDAT doit remettre dans son offre, le curriculum vitae du Responsable d'affaires pressenti pour le Contrat.

3. ENCADREMENT SUR SITE

Le CANDIDAT présente la structure chargée de l'encadrement opérationnel du Contrat correspondant aux missions de « Pilotage et missions générales ».

Le CANDIDAT présente le personnel chargé de l'encadrement opérationnel (qualité, nature des interventions, responsabilités, œuvrant/non œuvrant…), ses modalités d'intervention (permanence, fréquence de passages…).

Le CANDIDAT indique les éventuelles modalités de remplacement de cet (ou ces) interlocuteur(s).

Les missions confiées sont détaillées et il est notamment présenté les modalités envisagées pour :

- la gestion des demandes d'intervention,
- la gestion de l'outil GMAO,
- le suivi administratif (réunions, rapports…),
- la gestion du suivi des énergies (relevé, analyse, optimisation…)
- le suivi de la qualité (audits, autocontrôles…),

Ces présentations doivent être cohérentes avec les fiches descriptives des intervenants qu'il est demandé au candidat de compléter en annexe de l'Acte d'Engagement et utilisées dans la décomposition des charges de travail évaluées.

Le CANDIDAT doit remettre dans son offre, le curriculum vitae du(es) Technicien(s) référent(s) pressenti(s) pour le Contrat.

4. PERSONNEL D'INTERVENTION SUR SITE

Le CANDIDAT indique clairement (par exemple sous forme d'organigramme) :

- la teneur des moyens humains opérationnels sur site (présence récurrentes et ponctuelles) :
  - ✓ *nombre de personnes et/ou de postes,*
  - ✓ *qualifications, habilitations des personnes,*
  - ✓ *charges de travail annuelles estimées,*
  - ✓ *remplacement ou non durant les congés,*

  Ces informations sont à reporter dans les tableaux de « charge de travail » joints à l'appel d'offres.
- les niveaux de responsabilités des titulaires principaux ainsi que les missions qui leur sont confiées,
- les modalités de remplacement des personnes titulaires pendant leurs absences (congés, arrêt maladie...).

Le CANDIDAT présente un planning mensuel prévisionnel de présence qui permet d'apprécier l'organisation technique du PRESTATAIRE entre les différents intervenants, le nombre de postes, leurs qualifications, leurs horaires de présence et leurs jours d'interventions (tâches réalisées en dehors de jours ouvrés, etc.).

Ces présentations doivent être cohérentes avec les fiches descriptives des intervenants qu'il est demandé au CANDIDAT de compléter en annexe de l'Acte d'Engagement et utilisées dans la décomposition des charges de travail évaluées.

5. SOUS-TRAITANCE

Le CANDIDAT indiquera, pour chaque sous-traitant intégré dans son offre :

- les prestations et les principales motivations de ses choix,
- **la répartition des tâches entre les services internes du CANDIDAT et ses sous-traitants**. Il indiquera notamment la répartition des niveaux de maintenance (niveau 1 à 3 de la norme NF X60-000) entre le CANDIDAT et ses sous-traitants.

- les modalités de gestion de chaque sous-traitant (suivi de l'intervention, réception de l'intervention...)
- les fréquences de visites de chaque sous-traitant.

Pour les interventions correctives réalisées directement par les sous-traitants, le CANDIDAT indiquera dans son mémoire :

- les modalités d'intervention pour chaque sous-traitant concerné, y compris le délai d'intervention en heures ouvrées,
- les modalités d'intervention en dehors des heures ouvrées (astreinte) pour chaque sous-traitant concerné, y compris le délai d'intervention.

6. ASTREINTE

Le CANDIDAT présente les processus d'astreintes générales et spécifiques permettant le déclenchement des interventions, en distinguant si besoin les heures ouvrées et les heures non ouvrées.

Le service Astreinte doit être clairement défini, à savoir :

- modalités de réception et de gestion des demandes d'intervention par l'Entreprise,
- modalités d'interventions tout corps d'état confondus,
- moyens humains (internes et externes) mobilisables,
- principe de redondance en cas d'indisponibilité du personnel d'astreinte,
- limites de responsabilités du personnel d'astreinte,
- principe d'intervention de l'encadrement d'astreinte (préciser les personnes concernées) afin d'engager les responsabilités de l'entreprise si nécessaire.

7. RENFORTS INTERNES

Le CANDIDAT précise les équipes de renforts internes à l'Entreprise intervenant régulièrement sur les sites pour des prestations particulières (**prestations à préciser**).

De même, il sera indiqué les modalités d'intervention de ces équipes (encadrement par l'équipe titulaire...).

Ce paragraphe ne concerne que des renforts techniques et non les services administratifs ou transverses.

8. SERVICES TRANSVERSAUX

Le CANDIDAT explique les modalités d'intervention des services transverses (cellule environnement ou optimisation des fluides et énergies par exemple), la fréquence, ainsi que les missions qui leur sont confiées.

9. GESTION DES RESSOURCES HUMAINES

Le CANDIDAT développe dans ce paragraphe les modalités relatives à sa gestion des ressources humaines comprenant notamment les points suivants :

- les formations des intervenants (y compris formations spécifiques au regard des prestations du Contrat),
- la politique de l'Entreprise concernant la gestion des absences et le turnover.

Le CANDIDAT développe également dans ce paragraphe les modalités de remplacement des équipes sur site :

- les modalités de continuité de l'encadrement sur site lors de l'absence du(es) Techniciens référent(s),
- les modalités de remplacement lors des absences (techniciens internes, intérimaires…), les modalités de formation de ses techniciens de remplacement.

CHAPITRE 3 – MOYENS TECHNIQUES SPECIFIQUES

1. MOYENS MATERIELS

Pour chaque type de prestation, et quand cela s'applique, le CANDIDAT décrit les moyens techniques mis en œuvre :

- Equipements de manutention, de levage ou d'accès qui seront éventuellement mis à demeure sur les sites. A préciser également la liste des équipements non à demeure sur les sites mais mis ponctuellement à disposition du personnel.
- Outillage spécifique : préciser également la liste des équipements non à demeure sur les sites mais mis ponctuellement à disposition du personnel.
- Équipements de contrôle : le CANDIDAT liste les équipements de contrôle et de mesure qu'il envisage de mettre à demeure sur les sites. De même, il précise la liste des matériels non à demeure sur les sites mais mis à disposition du personnel détaché sur les sites dans le cadre du contrat.
- Outils de gestion et de suivi (devis, achats, suivi des énergies,…).
- Outils informatiques et de communication particuliers mis à disposition de son personnel.

2. GMAO ET GDI

Le CANDIDAT décrit la référence et le fonctionnement général de l'application, pour répondre aux besoins exprimés dans le cahier des charges, et ses principes généraux de fonctionnement technique (modalités d'accès,).

Le CANDIDAT exposera également les modes opératoires de maintenance et de sauvegarde, ainsi que les modalités d'hébergement des outils (mode SAAS) et les modalités de rétrocession en fin de Contrat.

Le CANDIDAT indiquera également s'il a intégré dans son offre, la mobilité de l'outil GMAO pour ses intervenants, et présentera les moyens prévus à cet effet.

CHAPITRE 4 – REPORTING, METHODES ET QUALITE

1. REPORTING ET CONTROLES QUALITE

Le CANDIDAT présentera l'organisation de la maîtrise de la qualité adaptée aux sites.

Il précisera ses engagements et dispositions en matière de détection et de traitement des anomalies en indiquant les modalités et les délais de remise en conformité.

Le CANDIDAT présente dans cette partie :

- les outils de reporting (rapport d'activité, fiches de suivi…) ; le CANDIDAT joindra en annexe au moins un exemple de rapport d'activité pour des prestations similaires à celles du présent Contrat,
- les différents types de contrôle de la qualité des prestations mis en place ainsi que la leur méthodologie (fréquence des autocontrôles et des contrôles contradictoires, personnel réalisant les contrôles qualité, points contrôlés, fiches de contrôle, etc.),
- les indicateurs de performance qu'il sera en mesure de développer et de suivre, en précisant la méthodologie envisagée.

2. TRAÇABILITE DES ACTIONS DE MAINTENANCE

Le CANDIDAT doit présenter dans son mémoire, le processus d'organisation documentaire prévue, en y regroupant tous les documents nécessaires à la conduite et à l'exploitation des ouvrages et équipements des sites.

Le CANDIDAT détaillera les moyens prévus pour la mise en place de cette gestion documentaire et également l'organisation envisagée pour le contrôle et la mise à jour.

CHAPITRE 4 – DEVELOPPEMENT DURABLE

Le CANDIDAT doit présenter dans son mémoire sa politique RSE :

- Sa politique environnementale : engagements, suivi,…
- Sa responsabilité sociétale : formations, tutorat, insertion, etc...