CADRE DE REPONSE

PRESTATIONS DE TELESURVEILLANCE ET DE MAINTENANCE DES SYSTEMES ANTI-INTRUSION DE CONTROLE D'ACCES ET DE VIDEO-SURVEILLANCE POUR LES JURIDICTIONS DU RESSORT DE LA COUR D'APPEL DE BASSE-TERRE

Le présent cadre de réponse complété par le candidat constitue sa proposition technique.
Ce cadre est exhaustif : toutes les fiches et rubriques doivent être renseignées par le candidat qui n'a pas à produire d'autres informations ou documents que ceux étant expressément sollicités dans le présent cadre de réponse.

Le candidat produit un cadre de réponse se rapportant aux prestations de télésurveillance et de maintenance des systèmes anti-intrusion de contrôle d'accès et de vidéo-surveillance des juridictions du ressort de la cour d'appel de Basse-Terre.

A - Objet du ou des marchés

Marché ayant pour objet des prestations de télésurveillance et de maintenance des systèmes anti-intrusion de contrôle d'accès et de vidéo-surveillance des juridictions du ressort de la cour d'appel de Basse-Terre, telles que ces prestations sont décrites au Cahier des Clauses Techniques Particulières (C.C.T.P.).

B - Identification du candidat

Raison ou dénomination sociale et adresse du candidat (ou du mandataire en cas de groupement constitué en application des articles R. 2142-19 à R. 2142-27du code de la commande publique) :

A COMPLETER PAR LE CANDIDAT

Raison ou dénomination sociale :
Adresse :
Téléphone et mail :
Personne à contacter pour toutes questions sur l'offre du candidat coordonnées et courriel :
N° du lot :

FICHE 1 – LES MOYENS HUMAINS

Le candidat définit ci-dessous l'organisation des prestations et du personnel intervenant (nombre de personnel mis à disposition, niveaux de qualification, modalités d'encadrement du personnel…).
Le candidat précise notamment le rôle et les fonctions du personnel d'encadrement, la périodicité et les modalités des visites de chaque chef d'équipe sur chaque site, les modalités d'échanges entre le chef d'équipe et les personnels qu'il encadre, la continuité de service des encadrants.

1.1- Organisation des prestations en personnel :

- **Détailler la composition de l'équipe d'intervention par site** en spécifiant la qualification, la formation et l'effectif :
  - *Nombre d'agents*
  - *Qualifications des agents*
  - *Formations des agents*

- **Détailler les mesures prévues** pour l'encadrement de l'équipe d'intervention :
  - *Nombre d'encadrants*
  - *Qualifications des encadrants*
  - *Formations des encadrants*
  - *Périodicité et temps passé sur site*
  - *Modalités des visites des responsables*
  - *Les modalités d'échanges entre le chef d'équipe et les personnels qu'il encadre*
  - *La continuité de service des encadrants et la disponibilité de l'encadrant*

1.2 – Organisation de la mise en œuvre pour la maintenance préventive et corrective :

- **Détailler l'organisation mise en œuvre pour réaliser la maintenance préventive et corrective** :
  - *Expliquer les formations continues des agents en charge des mainbtenances*
  - *Modalité de fonctionnement en heures ouvrables*
  - *Moyens et matériels associés aux opérations de maintenance*

1.3 – Inspections et contrôles des prestations :

- **Détailler l'organisation mise en place pour les inspections et les contrôles** *:*
  - *Outils et méthodes pour le contrôle de la réalisation des prestations de télésurveillance*
  - *Outils et méthodes pour le contrôle de la réalisation des maintenances préventives*
  - *Outils et méthodes pour le contrôle de la réalisation des maintenances correctives*

FICHE 2 – LES MOYENS ORGANISATIONNELS

2.1 - Composition et principes généraux d'organisation des équipes proposées en charge des prestations

2.1.1- Organisation générale du pilotage et des moyens matériels :

Le candidat décrit dans le cadre ci-dessous tout d'abord les méthodes et processus pour la réalisation de la télésurveillance et de la maintenance préventive et corrective (protocole de maintenance des matériels, démarche qualité, solution innovante, délais d'intervention, process de réponse suite à un déclenchement d'alarme.

- **Détailler les méthodes et processus pour réaliser la télésurveillance des sites judiciaires** :
  - *Description du local du PC de sécurité du candidat et des mesures prises pour assurer les prestations en toute sécurité*
  - *Décrire le processus mis en place en cas de déclenchement d'alarme sur un site judiciaire depuis son commencement jusqu'à sa finalité*

2.1.2 - Nombre d'heures envisagées pour chacun des sites en fonction des caractéristiques des sites et des attentes du Pouvoir Adjudicateur : compléter le tableau fourni en annexe 4 du C.C.T.P. :

Le candidat présente les modalités sur lesquelles il se base pour déterminer le dimensionnement de l'équipe affecté à chaque site.

2.1.3. Moyens pour s'assurer de l'exécution, délai de la prise en compte de la demande et délai d'intervention pour l'exécution des prestations complémentaires :

Le candidat présente les moyens qu'il met en œuvre pour s'assurer de l'exécution des prestations complémentaires. Il indique également le délai de la prise en compte de la demande et le délai d'intervention pour l'exécution de la prestation complémentaire.

2.1.4 – Modalités d'organisation du travail en journée et/ou continu :

Le candidat décrit succinctement l'organisation de travail en journée / travail en continu sur le site du palais de justice de Basse-Terre et du tribunal judiciaire de Pointe à Pitre en respect du calendrier de déploiement mis en place. Il apporte le détail des bénéfices et des inconvénients, et ce que cela génèrera en termes de modifications de prestations.

2.1.5 – Moyens de communications et d'interaction avec le Pouvoir Adjudicateur :

Le candidat présente les outils de communication qu'il propose aux sites d'une part et d'autre part les outils de communication à destination du Pouvoir Adjudicateur (cf art 9.1.3 du C.C.T.P.), ainsi que l'identification du référent unique.

2.2 – Méthodologie proposée pour réaliser au mieux la transition avec le marché précédent :

Le candidat présente les modalités de mise en place de la nouvelle organisation du travail (communication du nouveau C.C.T.P. et reprise du personnel). Le candidat présente les dispositions prévues en cas d'insuffisance de moyens humains suite à la reprise du personnel.

FICHE 3 – PRESENTATION DU DISPOSITIF DE CONTROLE MIS EN ŒUVRE

3.1 - Les méthodes d'autocontrôle qualité prévues (support, moyens, délais, impact…) :

Le candidat précise ci-dessous les méthodes et procédés d'autocontrôle qu'il prévoit d'effectuer pour assurer le suivi qualité de sa prestation (par qui ? fréquences ? transmission des rapports de contrôle ?). Il peut, à cet effet, produire toute référence à un système qualité en vigueur. Le candidat fournit, à titre d'exemple, tous documents.

3.2 Les méthodes des contrôles contradictoires prévues (support, moyens, délais, impact…) et la démarche qualité de l'entreprise :

Le candidat précise ci-dessous les méthodes et procédés des contrôles contradictoires qui seront effectués pour assurer le suivi qualité de sa prestation (par qui ? fréquences ? transmission des rapports de contrôle ?). Il peut, à cet effet, produire toute référence à un système qualité en vigueur. Le candidat fournit, à titre d'exemple, tous documents.

3.3 – Mise en œuvre d'actions correctives et délai de mise en conformité (méthode, réactivité) :

Le candidat présente la mise en œuvre opérationnelle des actions correctives (délai, réactivité, moyens humains, …) pour diminuer et limiter les non-conformités pour les contrôles contradictoires.

3.4 – Mise en œuvre d'une démarche qualité au sein de l'entreprise :

Le candidat décrit ci-dessous les démarches qualité mise en œuvre au sein de l'entreprise et dans l'organisation des prestations. Il pourra fournir toutes les certifications utiles.

FICHE 4 - METHODES ET PROCESSUS POUR REALISER LES PRESTATIONS COURANTES

Le candidat développe ci-dessous les méthodes, les processus et l'organisation qu'il envisage de mettre en œuvre pour réaliser les prestations courantes en respectant les délais et la qualité exigés par le Pouvoir Adjudicateur. Le candidat doit détailler à minima les différentes étapes de réalisation de la méthode et du processus, les acteurs, les process de contrôle.

4.1 – Méthodes et processus pour réaliser les prestations forfaitaires :

4.1.1 – Méthodes et processus pour le nettoyage des sols :

Le candidat présente les méthodes et processus pour le nettoyage des sols et les méthodes des opérations d'élimination des taches récalcitrantes sur les différents types de sols.

4.1.2 – Méthodes et processus pour le nettoyage de la vitrerie :

Le candidat présente les méthodes et processus pour le nettoyage de la vitrerie (tous types de vitrerie, y compris signalétique en façade, vitrerie accès difficile et puits de lumière).

4.1.3 – Méthodes et processus pour le nettoyage des sanitaires : (sur 3)

Le candidat présente les méthodes et processus pour le nettoyage des sanitaires.

4.2 – Méthodes et processus pour réaliser les prestations ponctuelles complémentaires

Le candidat développe ci-dessous les méthodes, les processus et l'organisation qu'il envisage de mettre en œuvre pour réaliser les prestations ponctuelles complémentaires en respectant les délais et la qualité exigés par le Pouvoir Adjudicateur, sur la base de 3 prestations urgentes et significatives dont 2 définies par le Pouvoir Adjudicateur et 1 au choix du candidat.
Le candidat doit détailler à minima les différentes étapes de réalisation de la méthode et du processus, les acteurs, les process de contrôle.

4.2.1 - Méthodes et processus proposés pour la réalisation des prestations ponctuelles complémentaires suivantes :

1/ - Aspiration d'eau - nettoyage des sols suite à inondation : 2/ - Nettoyage des graffitis sur façade externe : **Choix du candidat** : 3/ - Autre prestation différente de 1/ et 2/, à choisir dans le bordereau des prix :

4.2.1 - Méthodes et processus proposés pour la réalisation des prestations lors de situation d'urgence :

Pour les situations d'urgence (inondation, salissures importantes dans une zone publique, débordements du réseau d'eaux usé, …), la date d'exécution peut être imposée par le Pouvoir Adjudicateur et se situer dans les 24 heures au maximum à partir de la réception de la demande.
Le candidat explique ci-dessous sa capacité à répondre aux exigences sur ce point et de même, il indique son délai d'intervention (en heures).

4.3 – Solutions innovantes :

Le candidat décrit ci-dessous les solutions innovantes qu'il envisage de mettre en œuvre au sein de l'entreprise et dans l'organisation des prestations.

FICHE 5 - MATERIELS ET CONSOMMABLES

Le candidat décrit ci-dessous les produits, les matériels et les consommables qu'il envisage d'utiliser pour réaliser les prestations courantes. Il détaillera l'organisation mise en place pour le stockage de ces éléments.

5.1 Présentation des matériels :

5.1.1 – Description des matériels utilisés par les personnels sur les sites

Le candidat décrit ci-dessous les matériels qu'il envisage d'utiliser pour réaliser les prestations forfaitaires, les conditions d'acheminement initial et l'organisation proposée pour assurer la sécurité des matériels stockés sur les sites.

5.1.2 – Organisation mise en place pour assurer la maintenance et le remplacement du matériel

Le candidat présente son organisation pour la maintenance des matériels (périodicité des vérifications, délais, intervention ou dépannage en urgence, procédure de remplacement).

5.2 Présentation des produits :

5.2.1 – Description des produits et consommables utilisés par les personnels sur les sites.

Le candidat décrit ci-dessous les produits qu'il envisage d'utiliser pour réaliser les prestations forfaitaires, les conditions d'acheminement initial et l'organisation proposée pour assurer la sécurité des produits stockés sur les sites. Il décrira la fiche de données de sécurité des produits et leur conformité à la réglementation européenne en vigueur en matière de biodégradabilité des éléments tensio-actifs.

5.3 Modalités proposées pour l'installation et la maintenance des appareils de distribution des consommables sanitaires :

5.3.1 – Modalités proposées pour l'installation et la mise à disposition sans rupture des appareils de distribution des consommables sanitaires.

Le candidat présente les modalités proposées pour l'installation et la mise à disposition sans rupture des **distributeurs** des consommables (notamment organisation avec le précédent Titulaire).

5.3.2 – Organisation proposée pour la maintenance des appareils de distribution des consommables sanitaires

Le candidat présente son organisation pour la maintenance des appareils de distribution (périodicité des vérifications, délais, intervention ou dépannage en urgence, procédure de remplacement).

5.3.2 – Organisation proposée pour la distribution et le réapprovisionnement sans rupture des consommables sanitaires

Le candidat explicite ci-dessous les modalités qu'il envisage de mettre en œuvre pour le stockage d'une part et pour le réapprovisionnement d'autre part des consommables sanitaires (process interne).
Le candidat présente également les outils de suivi ou d'alerte et indique sa gestion du stock tampon.

FICHE 6 - DEVELOPPEMENT DURABLE

Il ne s'agit pas d'exposer la politique générale de l'entreprise en matière de RSE et développement durable mais de préciser les mesures qui seront prises concrètement dans le cadre du présent contrat, sur les sites, d'un point de vue écologique, économique et sociétale (hors matériels et produits).

Le candidat décrit ici la politique en matière de développement durable (type de véhicule, mesures prises afin de minimiser l'impact carbone, traitement des déchets, réduction consommation énergie, etc.) mises en œuvre dans l'exécution du marché et au sein de son entreprise.

6.1 - Méthodes, processus et matériels pour l'évacuation des déchets (les déchets triés par site et ceux générés par le Titulaire…) au regard des consignes locales de tri :

Le candidat détaille les méthodes, processus et matériels pour l'évacuation des déchets (les déchets triés par les juridictions et ceux générés par le Titulaire…) au regard des consignes locales de tri. L'attention du candidat

est appelée sur la mise en place future de points d'apport volontaire de tri de déchets et de consignes de tri de papier.

6.2 - Mesures mises en place sur le marché favorisant la diminution de l'impact environnemental, économique et sociétal :

Le candidat décrit son plan d'action spécifique en matière de développement durable et de responsabilité sociétale des entreprises, en lien avec l'objet de l'accord-cadre et adaptée aux besoins de la cour d'appel de Basse-Terre.

- *Actions (actuelles ou à venir) sur l'aspect social (qualité de vie au travail, formation, égalité des chances, adaptation à la féminisation du secteur) ?*
- *Moyens de locomotion écologiques (véhicule électrique, et autres moyens de mobilité) prévus pour les intervenants dans le cadre du marché.*
- *Gestion de l'énergie, de l'eau, notamment au regard des matériels et des prestations.*
- *Produits et consommables utilisés dans le cadre du marché en veillant à indiquer ceux qui ont un éco label.*

FICHE 7 - PERFORMANCE SOCIALE

Il s'agit de présenter les engagements concrets du candidat en matière de performance sociale dans le cadre du présent marché, en détaillant les actions mises en œuvre sur les sites, les dispositifs d'accompagnement mobilisés et les partenariats permettant de favoriser l'insertion professionnelle et la sécurisation des parcours.

7.1 - Mise en œuvre de la clause d'insertion :

Le candidat décrit l'organisation mise en place pour respecter la clause d'insertion prévue au marché, notamment la planification des heures d'insertion, les publics ciblés et les modalités de coordination interne. Il précise les modalités de suivi (indicateurs, fréquence des bilans, interlocuteurs dédiés) ainsi que les moyens mobilisés pour garantir l'atteinte des objectifs (référent insertion, tutorat, formation, accompagnement administratif).

Décrire :
-la planification des heures d'insertion (répartition, calendrier, adaptation aux besoins du marché) ;
-les publics ciblés (DELD (Demandeur d'Emploi de Longue Durée), jeunes sans qualification, bénéficiaires RSA (Revenu de Solidarité Active), personnes en situation de handicap…);
-l'organisation interne (référent insertion, coordination avec les encadrants, tutorat) ;
-les modalités de suivi (indicateurs, bilans, reporting) ;
-les moyens mobilisés (formation, accompagnement administratif, appui du service des ressources humaines).

7.2 - Accompagnement des publics éloignés de l'emploi :

Le candidat présente les actions d'intégration proposées aux publics éloignés de l'emploi affectés au marché : parcours d'accueil, formation initiale, tutorat, immersion progressive dans les missions. Il décrit également les dispositifs d'accompagnement mobilisés (accompagnement socio-professionnel, appui à la levée des freins périphériques, orientation vers des organismes spécialisés).

Décrire :
-les actions d'intégration (accueil, immersion, formation aux gestes professionnels) ;
-les dispositifs d'accompagnement (socio-professionnel, mobilité, santé, logement) ;
-la montée en compétences (formations complémentaires, évaluations régulières) ;
-la coordination avec les partenaires spécialisés (missions locales, PLIE (Plan Local pour l'Insertion et l'Emploi), associations).

7.3 - Partenariats avec les structures d'insertion :

Le candidat détaille les partenariats existants ou prévus avec des structures d'insertion (SIAE, missions locales, associations, organismes de formation). Il précise les modalités de coopération : identification des candidats, suivi conjoint, échanges réguliers, participation aux comités de pilotage, articulation avec les besoins du marché.

Décrire :
-les partenariats existants ou prévus (SIAE (structures d'Insertion par l'Activité Économique), missions locales, PLIE, Cap Emploi…) ;
-les modalités de coopération (transmission des profils, réunions de suivi, bilans partagés) ;
-l'articulation avec les besoins du marché (adéquation des profils, adaptation des postes) ;
-la participation aux instances de pilotage (comités, points d'étape).

7.4 - Suivi et sécurisation des parcours :

Le candidat décrit les outils de suivi mis en place (tableaux de bord, fiches de progression, entretiens réguliers), l'encadrement dédié (référent insertion, tuteur, chef d'équipe formé à l'accompagnement) ainsi que les mesures de sécurisation des parcours (adaptation des postes, formation continue, bilans intermédiaires, préparation à la sortie du dispositif).

Décrire :
-les outils de suivi (tableaux de bord, fiches de progression, entretiens) ;
-l'encadrement dédié (référent insertion, tuteur, chef d'équipe) ;
-les mesures de sécurisation (adaptation du poste, formation continue, bilans intermédiaires) ;
-la préparation à la sortie du dispositif (orientation, valorisation des compétences, passerelles vers l'emploi durable).