|  |
| --- |
| **PRESTATIONS MULTISERVICES** |

|  |
| --- |
| **Cadre de réponse technique - Lot 1** |

Table des matières

1. CONSIGNES A L’ATTENTION DES CANDIDATS 3

2. VALEUR TECHNIQUE 3

2.1 Seuil d’acceptabilité 3

2.2 Qualité et pertinence du pilotage pour chaque prestation 3

2.2.1 Délai de mise en œuvre du Webservices 3

2.2.2 Encadrement non œuvrant sur les sites 3

2.2.3 Politique qualité pour chaque prestation multiservices 4

2.2.4 Gestion des absences et du remplacement des agents 4

2.2.5 En cas de pandémie 4

2.3 Qualité et pertinence des moyens humains et de l’organisation dédiée à l’exécution du marché 4

2.3.1 Personnel œuvrant sur les sites 4

2.3.2 Formation du personnel 5

2.3.3 Sécurité des personnes 5

2.3.4 Fiche de poste 5

2.3.5 Planning des prestations périodiques 5

2.4 Qualité et pertinence des moyens techniques affectés aux prestations 5

2.4.1 Moyens matériels pour chaque type de prestation multiservices 5

2.4.2 Les produits 6

2.4.3 Les équipements et consommables sanitaires 6

3. VALEUR RSE 6

3.1 Impact environnemental 6

3.2 Actions sociétales 7

3.3 Actions éthiques/gouvernances 7

# CONSIGNES A L’ATTENTION DES CANDIDATS

Le présent document constitue le cadre de réponse que les candidats doivent obligatoirement respecter pour argumenter leur offre technique.

Il sera rendu contractuel.

Ce document et sa structure doivent être impérativement respectés dans leur intégrité afin de permettre l’analyse et la notation de l’offre du candidat au regard des critères de sélection énoncés dans le règlement de consultation. Le candidat ne fait aucun renvoi à son mémoire technique dans le cadre de réponse technique.

Tout autre document technique ne sera pas pris en compte pour analyser l’offre du candidat. Ainsi, seuls les éléments contenus dans ce cadre de réponse serviront à la notation des offres.

Le candidat doit répondre sur chaque point à préciser de façon claire, synthétique, explicite et illustré le cas échéant ; ses réponses constituant les éléments d’analyse et de notation de l’offre. Les tailles des cadres de réponses sont indicatives. Le candidat développe ses réponses à sa discrétion. Toutefois, la partie relative aux éléments de l’offre ne peut pas dépasser 52 pages (ce qui correspond à 50 pages de réponse, la première réponse étant ci-dessous en page 3). Dans le cas contraire, les pages au-delà de cette limite seront considérées comme des éléments irréguliers et ne seront donc pas examinées lors du dépouillement.

L’offre doit être rédigée intégralement en français.

Attention, dans le CCT, il est régulièrement indiqué de développer certains points dans le mémoire technique. Ce document, indépendant du présent document - cadre de réponse technique, est quasiment libre dans sa forme. La seule contrainte est de bien respecter les rubriques et sous-rubriques indiquées dans le CCT pour développer les points sur lesquels le Prestataire souhaite apporter des précisions.

# VALEUR TECHNIQUE

## Seuil d’acceptabilité

|  |
| --- |
| Le seuil d’acceptabilité du niveau de qualité attendu, pour la propreté, défini par France Télévisions est de 90% de conformité minimum pour un contrôle prévu au plan de contrôles.  Toutefois, Le candidat s’engage à respecter un seuil d’acceptabilité du niveau de qualité attendu de : % |

## Qualité et pertinence du pilotage pour chaque prestation

### Délai de mise en œuvre du Webservices

Le candidat indique la date au plus tard sur laquelle il s’engage. Cette date ne peut pas être postérieure à celle demandée par France Télévisions dans le CCT (au plus tard 3 mois après la prise d’effet du marché) ;

### Encadrement non œuvrant sur les sites

Le candidat détaille l’organisation de l’encadrement non œuvrant pour chaque site de FTV et par prestations multiservices (qualification, nombre, jours et horaires d’intervention, nombre d’heures mensuelles, missions).

### Politique qualité pour chaque prestation multiservices

Le candidat détaille, pour chaque prestation de multiservices, les points suivants :

a) Organisation et méthodologie des auto-contrôles,

b) Moyens humains et techniques de contrôles du personnel sur les sites (respect des horaires, tenue, équipements de sécurité, certification biocide),

c) Les moyens de suivi des prestations (réalisation, suivi qualité, reporting, …),

d) Méthologoie proposée pour vérification et contrôle du résultat pour la gestion des réclamations.

### Gestion des absences et du remplacement des agents

Le candidat détaille les points suivants :

a) Gestion des absences programmées et du remplacement,

b) Gestion des absences non programmées et du remplacement,

c) Gestion des départs / retraites.

### En cas de pandémie

Le candidat détaille la méthodologie et les moyens appliquées (désinfection des points de contact, des locaux, …).

## Qualité et pertinence des moyens humains et de l’organisation dédiée à l’exécution du marché

### Personnel œuvrant sur les sites

Le candidat détaille, par site, l’organisation du personnel œuvrant (nombre, qualification, jours et horaires d’intervention, nombre d’heures mensuelles) :

a) Pour l’entretien courant, avec la permanence de propreté des locaux communs et sociaux, les prestations hors pass (MFTV), la prestation garage (MFTV).

b) Pour la vitrerie.

c) Pour le traitement des nuisibles avec copie des agréments des intervenants.

d) Pour la gestion des fontaines à eau.

e) Pour la gestion des plantes intérieures.

f) Pour les espaces verts.

### Formation du personnel

Le candidat détaille, pour chaque prestation multiservices, les formations qu’il s’engage à mettre en place aurès de son personnel au démarrage et tout au long du marché :

a) Pour le personnel non œuvrant,

b) Pour le personnel œuvrant.

### Sécurité des personnes

Le candidat détaille pour chaque prestation multiservices, les points suivants :

a) Les différentes procédure, mesures et/ou actions qu’il envisage de mettre en œuvre pour assurer la sécurité des personnes,

b) Les modalités qu’il envisage de mettre en œuvre pour faire respecter par son personnel les consignes de sécurité,

c) les moyens mis en œuvre pour assurer la réglementation concernant les travailleurs isolés (personnel œuvrant de nuit- prestations hors pass et permanence studios).

### Fiche de poste

Le candidat transmet une fiche de poste (exemple de fiche de poste en rapport avec le marché multiservices).

### Planning des prestations périodiques

Le candidat transmet un planning des prestations périodiques pour chaque prestation multiservices.

## Qualité et pertinence des moyens techniques affectés aux prestations

### Moyens matériels pour chaque type de prestation multiservices

a) Le candidat liste, par site, le type, son affectation en fonction de la prestation multiservices, l’état (neuf ou occasion), l’acquisition (achat ou full service) et la quantité du matériel mis sur les sites,

b) Le candidat indique les modalités de maintenance avec le remplacement éventuel du matériel.

### Les produits

a) Le candidat détaille par type de prestation multiservices la liste des produits par site qu’il envisage d’utiliser lors de l’exécution des prestations, en mentionnant : le nom du produit, le fournisseur, son utilisation, sa labellisation ou son équivalence, et transmet les fiches techniques et de données de sécurité,

b) Le candidat précise le processus de réapprovisionnement,

c) Le candidat précise les modalités de gestion des stock.

### Les équipements et consommables sanitaires

a) Le candidat indique les modalités qu’il propose pour l’installation des distributeurs en début de marché, en cas de changement de fournisseurs,

b) Le candidat précise le processus de réapprovisionnement,

c) Le candidat précise les modalités de gestion des stock.

# VALEUR RSE

## Impact environnemental

Le candidat détaille ses actions et ses performances en matière de minimisation de l’impact des prestations sur l’environnement :

a) Bilan carbone.

b) Réduction des déchets.

c) Utilisation de matériaux durables.

d) Gestion du cycle de vie du matériel et des emballages.

e) Performance énergétique.

## Actions sociétales

Le candidat détaille ses actions sociétales internes ou externes menées dans le cadre du marché :

a) Clauses d’insertion professionnel.

b) Égalité femmes/hommes.

c) Conditions de travail.

d) Respect des conventions collectives.

## Actions éthiques/gouvernances

Le candidat détaille ses actions éthiques/gouvernances menées dans le cadre du marché :

a) Luttes contre la corruption.

b) Transparence.

c) Traçabilité.