

# MÉMOIRE TECHNIQUE

*Mémoire justificatif des dispositions proposées pour l'exécution du contrat*

**Pouvoir adjudicateur :** Ville de Blois — groupement avec Agglopolys et le CIAS du Blaisois

**Objet du marché :** Nettoyage dans les bâtiments et vitreries — consultation A26-AOO-MF38-001

**Lot :** Lot 1 — Nettoyage régulier et ponctuel dans les bâtiments

**Forme :** Accord-cadre à prix mixtes (forfait + bons de commande) — démarrage le 2 novembre 2026

**Critères d'attribution :** Prix 40 % · Valeur technique 40 % (méthodologie 20, rentabilité 20) · Environnement 20 %

## Candidat : Société Modèle Propreté

SAS au capital de 80 000 € — agence d'Orléans (45)

**Exemple illustratif — entreprise fictive. Marché support réel (BOAMP 26-39110).**

# Sommaire

<b>1. Le candidat.....</b>	<b>3</b>
<b>2. Notre lecture du besoin.....</b>	<b>3</b>
2.1 Le cadre contractuel.....	3
2.2 Le parc concerné.....	3
2.3 Les enjeux du lot.....	4
<b>3. Méthodologie d'intervention (critère 2.1 — 20 points).....</b>	<b>4</b>
3.1 Un interlocuteur unique, joignable en permanence.....	4
3.2 Délais d'intervention — nos engagements.....	4
3.3 Une organisation par secteurs géographiques.....	5
3.4 Plannings et horaires imposés.....	5
3.5 Modes opératoires par type de local.....	5
3.6 Sites singuliers : nos dispositions particulières.....	6
3.7 Accès, clés, badges et alarmes.....	6
3.8 Prestations ponctuelles à bons de commande.....	6
<b>4. Dimensionnement et fiche temps (critère 2.2 — 20 points).....</b>	<b>6</b>
4.1 Équipe affectée au lot.....	6
4.2 Méthode de calcul des temps du DQT.....	7
4.3 Application aux volumes du DQT.....	7
4.4 Encadrement et remplacements.....	7
<b>5. Reprise du personnel et clause d'insertion.....</b>	<b>8</b>
5.1 Reprise du personnel — art. 7 CCN Propreté.....	8
5.2 Clause d'insertion sociale — 25 % d'effort.....	8
<b>6. Moyens matériels affectés au lot.....</b>	<b>8</b>
<b>7. Performance environnementale (critère 3 — 20 points).....</b>	<b>9</b>
7.1 Produits : qualité, conformité, stockage.....	9
7.2 Gestion des déchets et tri.....	9
7.3 Déplacements et liaisons inter-sites.....	9
7.4 Eau, énergie et sobriété des consommations.....	10
<b>8. Contrôle qualité et amélioration continue.....</b>	<b>10</b>
<b>9. Démarrage au 2 novembre 2026.....</b>	<b>10</b>
<b>10. Synthèse de nos engagements.....</b>	<b>11</b>

## 1. Le candidat

La **Société Modèle Propreté** est une entreprise indépendante de propreté et de services associés créée en 2009. Elle sert des donneurs d'ordre publics et privés du secteur tertiaire — collectivités, organismes sociaux, sièges et établissements recevant du public. Son **agence d'Orléans** couvre les départements 45, 41 et 28 et pilote quotidiennement des prestations multi-sites pour des collectivités : le présent marché serait conduit depuis cette agence, à moins d'une heure des sites blésois.

Tableau 1 — Carte d'identité du candidat

Donnée	Valeur
Forme juridique	SAS au capital de 80 000 €
Création	2009 — plus de quinze ans d'activité
Effectif	≈ 140 salariés, dont ≈ 120 agents de service
Chiffre d'affaires	≈ 6,5 M€
Agence de rattachement	Orléans (45) — interventions sur 45, 41, 28
Certifications	QUALIPROPRE · ISO 9001:2015 · ISO 14001:2015 · EcoVadis (Argent)
Adhésion	Fédération des Entreprises de Propreté (FEP)

Notre politique sociale sert directement la qualité de service : priorité aux **contrats en CDI**, recrutement d'agents **résidant à proximité de leurs sites**, encadrement de proximité (un encadrant pour douze à quinze agents) et **plan de formation annuel** (gestes techniques, sécurité, éco-gestes). Cette stabilité réduit l'absentéisme et le turnover — les deux premières causes de non-qualité dans notre métier.

## 2. Notre lecture du besoin

### 2.1 Le cadre contractuel

La consultation est un **accord-cadre à prix mixtes** (CCAP §1.3) : les prestations **régulières** sont traitées à prix global et forfaitaire (bordereau de prix forfaitaire), les prestations **ponctuelles** à prix unitaires, exécutées par bons de commande, sans minimum et avec un maximum de 110 000 € HT par an (50 000 € pour la Ville, 50 000 € pour la Communauté d'agglomération, 10 000 € pour le Jeu de Paume). Démarrage le **2 novembre 2026**, durée maximale d'exécution de quatre ans. Notre organisation distingue donc deux régimes : des **équipes attirées et planifiées** pour le régulier, et une **capacité de réponse rapide sur bons de commande** pour le ponctuel (§3.8), sans que l'un ne dégrade jamais l'autre.

### 2.2 Le parc concerné

La liste des bâtiments annexée au DCE recense plus d'une centaine de sites, classés par **secteurs géographiques** (Nord, Sud, Est, Ouest, Centre), pour trois donneurs d'ordre : la Ville de Blois, Agglopolys et le CIAS. Cette liste n'étant pas exhaustive (CCTP art. 4), notre organisation est dimensionnée pour absorber l'ajout de sites.

Tableau 2 — Lecture du parc par famille d'usage (liste des bâtiments Ville/Agglo/CIAS)

Famille de sites	Exemples (liste des bâtiments du DCE)	Exigence dominante
Bâtiments administratifs et associatifs (≈ 45 sites)	Groupe Hôtel de Ville, CTM, DAC/DSI, maisons de quartier, salles associatives	Discretion, horaires décalés, agents attirés
Groupes scolaires et ALSH (25 sites)	Mandela, Parodi, Jules Ferry-	Hygiène renforcée, créneaux stricts

Famille de sites	Exemples (liste des bâtiments du DCE)	Exigence dominante
	Mirabeau, Quinière...	hors présence d'enfants
Crèches et haltes-garderies (7 sites)	Crèche Vienne, Luciole, Tom Pouce, Mirabelle...	Protocoles petite enfance, produits sans pictogramme de danger
Équipements sportifs (13 sites)	12 gymnases et complexes + piscine Tournesol	Vestiaires et milieux humides, désinfection, créneaux clubs
Sites culturels et événementiels	Château Royal, Halle aux Grains, Maison de la Magie, Théâtre Peskine	Supports fragiles, interventions après manifestations sur réservation
Bibliothèques et équipements Agglopolys (15 sites)	Abbé-Grégoire, Maurice-Genevoix, Onzain, conservatoire, écoles de musique	Intervention strictement hors ouverture au public
Sites techniques	STEP, collecte des déchets, 9 déchetteries, garage, serres	Sécurité d'accès, EPI, consignes spécifiques
CIAS (3 sites)	Siège, Chrysalide, Barbara	Publics fragiles, régularité

### 2.3 Les enjeux du lot

- **Multi-sites et multi-usages** : la difficulté du lot n'est pas technique mais organisationnelle — une centaine de sites, des plages, des publics et des niveaux d'exigence différents, sous un pilotage unique.
- **Continuité de service public** : bibliothèques et sites culturels accueillent du public ; écoles et crèches imposent des créneaux stricts ; les bureaux exigent discrétion et confidentialité.
- **Reprise du personnel** (art. 7 CCN Propreté) : la connaissance des sites par les équipes en place est un atout de continuité que nous valoriserons dès le démarrage du 2 novembre 2026.
- **Visite des sites** : nous avons prévu la visite conseillée par l'acheteur, auprès de M. Avril, avant la remise — nos hypothèses de travail y seront ajustées.

**À retenir** — Trois critères notés : la méthodologie d'intervention (20 pts), la cohérence des temps de la fiche DQT (20 pts) et la performance environnementale (20 pts). Ce mémoire est construit dans cet ordre — chaque section répond à un critère.

## 3. Méthodologie d'intervention (critère 2.1 — 20 points)

### 3.1 Un interlocuteur unique, joignable en permanence

Le marché est piloté par un **interlocuteur unique** : le **responsable de l'agence d'Orléans**, doté d'un **numéro direct dédié au marché avec astreinte**. Il est l'unique point d'entrée des services de la Ville, d'Agglopolys et du CIAS pour les demandes courantes, les prestations ponctuelles à bons de commande et les urgences ; il assure le reporting et participe aux points périodiques avec M. Avril et les référents de chaque entité.

### 3.2 Délais d'intervention — nos engagements

Tableau 3 — Délais d'intervention contractualisables

Situation	Engagement
Urgence (dégât, salissure exceptionnelle, incident)	<b>Intervention sous 4 heures</b> sur site, 7 j/7
Demande ponctuelle à bon de commande	Proposition de planification sous 48 h
Réclamation qualité	Prise en compte sous 24 h, action corrective tracée
Remplacement d'un agent absent (CCTP §6.2)	Le jour même — vivier de remplaçants de l'agence d'Orléans

Ces délais s'appuient sur la proximité de l'agence d'Orléans et sur l'effectif mutualisable de l'entreprise (≈ 120 agents de service).

### 3.3 Une organisation par secteurs géographiques

La liste des bâtiments du DCE classe les sites en **cinq secteurs : Nord, Sud, Est, Ouest et Centre**. Nous calquons notre organisation sur ce découpage : chaque agent est **attitré à un portefeuille de bâtiments proches** au sein d'un secteur, et un chef d'équipe mobile couvre l'ensemble. Trois bénéfices directs : des agents qui connaissent leurs sites (accès, alarmes, référents), des remplacements plus rapides (le remplaçant vient du même secteur), et des déplacements réduits — ce qui sert aussi le critère environnemental (§7.3).

### 3.4 Plannings et horaires imposés

Pour la partie forfaitaire, un **planning annuel par bâtiment** est remis à la notification, décliné en plannings hebdomadaires validés avec le référent de chaque site, puis tenu à jour dans le cahier de liaison. Les contraintes horaires du CCTP (§6.5) y sont intégrées dès la construction :

- **Bibliothèques Abbé-Grégoire et Maurice-Genevoix, siège d'Agglopolys** : intervention strictement **en dehors des heures d'ouverture au public**, selon les grilles horaires communiquées au CCTP ;
- **écoles, ALSH et crèches** : créneaux hors présence d'enfants, prestations approfondies positionnées sur les vacances scolaires ;
- **sites événementiels** (Halle aux Grains, Château, Maison de la Magie, Théâtre Peskine) : interventions après manifestations, déclenchées par mail et planning de réservation conformément au CCTP ;
- **vacations** tenant compte des horaires de travail des agents de la personne publique (CCTP §6.1).

### 3.5 Modes opératoires par type de local

Nos modes opératoires reprennent poste par poste le contenu du CCTP (art. 3.1) ; ils sont affichés dans chaque local de stockage et enseignés lors de la formation d'accueil (code couleur des microfibras, produits pré-dosés, ordre des opérations).

Tableau 4 — Modes opératoires calés sur les postes du CCTP — affichés sur site

Type de local (CCTP)	Points clés du mode opératoire
Salles diverses et bureaux (poste 1.1)	Aération, vidage des blocs de tri, dépoussiérage des plans de travail et objets meublants, balayage humide ou aspiration (moquettes comprises), lavage des sols, traces interrupteurs et poignées, plinthes et radiateurs
Circulations, halles et halls (poste 1.2)	Tapis d'entrée aspirés et battus, portes vitrées dégagées de traces aux deux faces, sols balayés humide puis lavés (mécanisé si besoin), extincteurs et radiateurs dépoussiérés
Sanitaires (poste 1.3)	Désinfection complète des appareils, détartrage, faïences et siphons, réapprovisionnement des distributeurs et signalement des stocks faibles (CCTP §5.3), bouches de ventilation
Cuisines et assimilés (poste 1.4)	Désinfection des appareils intérieur/extérieur, hottes et filtres, <b>dégraissage approfondi des fours et chambres froides tous les six mois</b> avec produits adaptés, siphons et faïences
Sols spécifiques (poste 1.5)	Traitement des sols plastiques et carrelés, nettoyage mécanisé adapté au béton désactivé, entretien des moquettes
Extérieurs et containers (postes 1.6 et 1.7)	Cendriers extérieurs vidés et essuyés ; <b>sortie et rentrée des containers selon les jours de passage des ordures</b>

Type de local (CCTP)	Points clés du mode opératoire
	ménagères

### 3.6 Sites singuliers : nos dispositions particulières

- **Château Royal de Blois** — parquets des salles Gaston d'Orléans, Korevo et Rotonde : nettoyage à chaque manifestation (aspirateur ou balai, chiffon de laine, microfibre bien essorée), passage d'un **nettoyant spécifique pour parquet vitrifié de type Lisabril** une fois par semaine en pleine saison et deux fois par mois en saison basse, conformément au CCTP (§2.2.5) ; tomettes de la salle des conférences traitées par aspiration puis nettoyage humide adapté au support.
- **Halle aux Grains, Maison de la Magie, Théâtre Peskine** : remises en état après manifestations sur planning de réservation ; la Halle aux Grains servant de **site tampon pour les consommables sanitaires**, leurs transferts vers les autres sites sont intégrés à nos tournées (CCTP §2.2.3).
- **Bibliothèques** : passage quotidien terminé avant l'accueil du public ; espaces de lecture traités avec du matériel silencieux lorsque du personnel est présent.
- **Piscine Tournesol et équipements sportifs** : protocoles milieux humides (vestiaires, douches), désinfection des points de contact, créneaux coordonnés avec les clubs et le service des sports.
- **Déchetteries, STEP, collecte des déchets, sites techniques** : agents dotés des EPI requis, consignes de sécurité propres à chaque site intégrées à la formation d'accueil, interventions coordonnées avec l'exploitant.

### 3.7 Accès, clés, badges et alarmes

Les clés et badges nominatifs confiés (CCTP §6.3) sont consignés dans un **registre tenu par le chef d'équipe** : remise contre signature, restitution sur simple demande, interdiction absolue de copie. Les consignes de verrouillage et de recodage après intervention font partie de la formation d'accueil de chaque agent, de même que la conduite à tenir en cas d'incident : signalement immédiat à l'adresse de télésurveillance indiquée au CCTP pendant les horaires d'ouverture, à la permanence de la mairie en dehors. Chaque agent est également responsable, en fin de vacation, de la **fermeture des locaux et de l'extinction des lumières** (CCTP art. 10).

### 3.8 Prestations ponctuelles à bons de commande

Pour les prestations ponctuelles du lot (remises en état, nettoyages après travaux au BPU, interventions exceptionnelles), le circuit est le suivant : demande du référent à l'interlocuteur unique → visite de chiffrage si nécessaire → **proposition de planification sous 48 h** sur la base des prix du BPU → exécution par une équipe dédiée distincte des vacations régulières → réception contradictoire avec le référent. Ce découplage garantit que les bons de commande ne dégradent jamais la qualité du nettoyage régulier forfaitaire.

## 4. Dimensionnement et fiche temps (critère 2.2 — 20 points)

### 4.1 Équipe affectée au lot

L'annexe sociale du DCE recense **25 agents** éligibles à la reprise, très majoritairement des agents de service qualifiés (ASCA) en CDI, pour un volume d'environ **1 360 heures par mois — soit l'équivalent de 9 temps pleins** répartis sur des contrats de 4 à 152 heures mensuelles, avec des anciennetés remontant à 2000. Nous prévoyons d'affecter **26 agents** au Lot 1 : la **reprise de l'ensemble du personnel éligible**, complétée par un **chef d'équipe dédié** assurant l'encadrement de proximité, les contrôles et les remplacements. La ventilation de l'annexe par lot sera précisée

avec l'acheteur via la plateforme avant la remise ; l'encadrement est appuyé par le responsable d'agence (interlocuteur unique du marché).

## 4.2 Méthode de calcul des temps du DQT

Les temps portés au DQT remis avec l'offre sont construits **poste par poste** à partir des volumes du DQT et des surfaces de la liste des bâtiments, en appliquant des **ratios professionnels par type de local**, modulés par les contraintes du CCTP (horaires imposés, publics, supports fragiles) et la densité d'occupation. Ces ratios sont issus de notre pratique sur des sites comparables ; ils seront **confirmés lors de la visite des sites**.

Tableau 5 — Ratios de construction des temps (\* hypothèses de travail — ajustées après visite)

Type de local	Ratio de travail retenu*	Facteurs de modulation
Bureaux paysagers et individuels	200 à 250 m <sup>2</sup> /h	densité de mobilier, fréquence des passages
Circulations, halls	350 à 450 m <sup>2</sup> /h	matériaux de sols, flux de passage
Sanitaires	60 à 90 m <sup>2</sup> /h	nombre d'équipements, fréquentation du public
Salles de lecture et espaces publics	180 à 220 m <sup>2</sup> /h	mobilier, horaires d'ouverture
Salles de classe et restauration	150 à 200 m <sup>2</sup> /h	protocoles d'hygiène renforcée

## 4.3 Application aux volumes du DQT

Le DQT du Lot 1 fixe, pour le jugement des offres, des volumes annuels par poste et par plage (interventions en semaine 6 h-21 h, et dimanches/jours fériés/nuits). L'application de nos ratios à ces volumes donne l'ordre de grandeur suivant — les valeurs définitives figurent au DQT remis avec l'offre, après visite des sites :

Tableau 6 — Illustration de la méthode sur les volumes du DQT (\* fourchettes avant visite)

Poste du DQT	Volume annuel (toutes plages)	Ratio appliqué	Heures proposées*
1.1 Salles diverses et bureaux	101 300 m <sup>2</sup>	200–250 m <sup>2</sup> /h	≈ 405 à 505 h
1.2 Circulations, halles et halls	183 600 m <sup>2</sup>	350–450 m <sup>2</sup> /h	≈ 410 à 525 h
1.3 Sanitaires	12 100 m <sup>2</sup>	60–90 m <sup>2</sup> /h	≈ 135 à 200 h
1.4 Cuisines et assimilés	16 800 m <sup>2</sup>	150–200 m <sup>2</sup> /h	≈ 85 à 110 h

Les lignes de nuit et de dimanche du DQT sont chiffrées séparément, avec les mêmes ratios : la majoration de ces plages relève du prix, pas du temps technique. Cette transparence permet à l'acheteur de vérifier la cohérence entre nos heures, nos plannings et notre masse salariale.

## 4.4 Encadrement et remplacements

Le chef d'équipe dédié consacre l'intégralité de son temps au lot : tournées de contrôle, ajustement des plannings, accueil des nouveaux agents, lien quotidien avec les référents des bâtiments. Les absences sont couvertes le jour même par le vivier de remplaçants de l'agence d'Orléans, formés aux modes opératoires du marché — l'acheteur n'a jamais à signaler une vacation manquée. La liste nominative du personnel est fournie sous huit jours sur demande (CCTP §6.2), et chaque agent porte la tenue et l'insigne de l'entreprise (CCTP §6.6).

- Cohérence garantie : les heures du DQT, les plannings remis et la masse salariale de l'équipe affectée sont issus du même calcul — pas de temps « commerciaux » déconnectés de l'exécution.

- **Transparence** : la décomposition par bâtiment peut être présentée en audition ou lors de la mise au point du marché.
- **Réalisme** : la reprise du personnel en place ( $\approx 1\,360$  h/mois constatées à l'annexe sociale) sert de point de contrôle de nos estimations.

**À retenir** — Le sous-critère « rentabilité » (20 pts) est noté sur la fiche temps : notre DQT n'est pas un exercice de saisie mais la traduction chiffrée de la méthode décrite ici. Toute heure annoncée est une heure planifiée et encadrée.

## 5. Reprise du personnel et clause d'insertion

### 5.1 Reprise du personnel — art. 7 CCN Propreté

1. Analyse de l'annexe sociale du DCE dès la notification (25 agents, contrats, volumes horaires de 4 à 152 h/mois, ancienneté, qualifications) ;
2. information individuelle des salariés repris, maintien des droits (ancienneté, rémunération, volume horaire) ;
3. entretien individuel et rattachement à l'encadrement de l'agence d'Orléans ;
4. formation d'accueil : modes opératoires, sécurité, éco-gestes, accès et alarmes, spécificités de chaque site.

Nous pratiquons régulièrement la reprise de personnel dans le cadre de la CCN Propreté ; nous y voyons un facteur de continuité — les agents repris connaissent les bâtiments, leurs accès et leurs référents. Leur affectation par secteur géographique (§3.3) reconduit autant que possible leurs sites actuels.

### 5.2 Clause d'insertion sociale — 25 % d'effort

Nous nous engageons à réaliser l'effort d'insertion **minimum de 25 %** prévu au CCAP (§1.7) sur toute la durée du marché. Le calendrier contractuel est intégré à notre plan d'action : aucune heure n'est exigée la première année (du 2 novembre 2026 au 1er novembre 2027) afin de faciliter l'intégration du personnel repris, et le volume d'heures dû à compter de la deuxième année — qui tiendra compte des heures réalisées par le personnel repris — sera fixé à l'attribution.

Notre dispositif : **partenariat avec le GEIQ Propreté régional** et **embauches directes** de publics éligibles (CDI, CDD ou alternance), en lien avec le **facilitateur du Conseil départemental de Loiret-Cher** désigné au CCAP — calcul des heures, présentation de candidats, appui à l'intégration. Nous mobiliserons dès la première année, sans attendre l'obligation, les recrutements qui préparent la montée en charge de la deuxième année.

Pilotage : suivi nominatif mensuel des heures d'insertion avec les outils de comptabilisation du facilitateur, bilan annuel contractuel, et étude systématique des possibilités d'embauche pérenne à l'issue des parcours — l'embauche en CDI d'un salarié en insertion prolongeant son éligibilité au dispositif (CCAP §1.7).

## 6. Moyens matériels affectés au lot

Le matériel est affecté au lot, identifié, et entretenu selon un plan de maintenance préventive. Nous privilégions des équipements **peu bruyants** (interventions en présence de personnel ou de public), **économiques en eau et en énergie**, et conformes aux prescriptions du CCTP — engins de manutention à bandages caoutchoutés ou pneumatiques, poids compatible avec la résistance des sols (§7.2).

Tableau 7 — Matériel type affecté au lot — dimensionné après visite des sites

Matériel	Usage sur le Lot 1	Caractéristique retenue
Autolaveuse accompagnée	Halls, circulations, gymnases, restauration	Faible niveau sonore, dosage maîtrisé
Monobrosse / monodisque	Sols thermoplastiques et carrelés (poste 1.5), béton désactivé	Vitesse et disque adaptés au support
Aspirateurs	Bureaux, bibliothèques, moquettes	Filtration HEPA, silencieux
Centrale / nettoyeur vapeur	Sanitaires, vestiaires et milieux humides (piscine, gymnases)	Désinfection sans biocide
Chariots multiservices	Toutes zones	Pré-imprégnation, code couleur des microfibres
Matériel manuel (raclettes, franges)	Détails, finitions, supports fragiles	Microfibre réutilisable

Le stockage utilise les espaces identifiés à cet effet dans chaque bâtiment (CCTP art. 3.1) ; la dotation par secteur est arrêtée après la visite des sites, en fonction des surfaces et des sols réellement constatés.

## 7. Performance environnementale (critère 3 — 20 points)

### 7.1 Produits : qualité, conformité, stockage

- Gamme volontairement réduite et standardisée, majoritairement **écolabellisée** (Écolabel européen ou équivalent), sans pictogramme de danger lorsque c'est possible — un point d'attention particulier pour les crèches et les écoles ;
- **centrale de dilution et produits pré-dosés** : suppression du surdosage, sécurité des agents, réduction des emballages ;
- sur demande de l'acheteur sous 20 jours (CCTP §5.2) : liste des produits, notices détaillées, **procès-verbaux d'essai (pH, biodégradabilité des tensioactifs)** et échantillons ;
- stockage conforme au CCTP (§7.3) dans les locaux identifiés de chaque bâtiment : quantités limitées à dix jours, **bacs de rétention** sous chaque stockage, étiquetage complet, produits stockés par type, jamais de récipients alimentaires ;
- management environnemental certifié **ISO 14001:2015**.

### 7.2 Gestion des déchets et tri

Le CCTP fait du tri une composante de la prestation : vidage des **blocs de tri** à chaque passage (poste 1.1), mise en sacs distincte — **sacs noirs pour les ordures ménagères, sacs transparents pour le tri sélectif, fournis par nos soins** — et regroupement aux points de collecte de chaque bâtiment (§5.4), enfin **sortie et rentrée des containers selon les jours de passage** des services de collecte (poste 1.7). Nos agents sont formés à ces consignes dès l'accueil ; toute anomalie de tri constatée est signalée au référent du bâtiment via le cahier de liaison. Les emballages de nos propres produits sont regroupés à l'agence pour recyclage.

**Point à valider** — Proposition du candidat à confirmer : les pratiques de tri effectivement en place dans l'entreprise seront détaillées et validées avec le client avant la remise définitive de l'offre.

### 7.3 Déplacements et liaisons inter-sites

Les liaisons entre bâtiments et les approvisionnements sont assurés avec des **véhicules à faibles émissions (électriques ou hybrides)** de l'agence d'Orléans. L'organisation par secteurs géographiques (§3.3) limite structurellement les kilomètres parcourus : agents affectés à des bâtiments proches, tournées regroupées par secteur, transferts de consommables intégrés aux tournées existantes.

## 7.4 Eau, énergie et sobriété des consommations

- Éclairage strictement limité au local en cours de nettoyage et extinction complète en fin de vacation (CCTP §7.4 et art. 10) ;
- vigilance sur les consommations d'eau : matériel à imprégnation, pas d'eau courante inutile ;
- **microfibre lavable** privilégiée à l'usage unique, entretenue en filière professionnelle ;
- éco-gestes inscrits au plan de formation annuel de tous les agents — les consignes du CCTP deviennent des réflexes contrôlés en tournée qualité.

## 8. Contrôle qualité et amélioration continue

Notre système qualité, certifié **ISO 9001:2015** et **QUALIPROPRE**, s'applique intégralement au marché. Le CCAP sanctionne chaque manquement relevé (pénalité forfaitaire de 500 €) : notre dispositif est précisément conçu pour que les écarts soient détectés et corrigés par nous, **avant** tout contrôle de l'acheteur. Les vérifications de la personne publique (CCAG-FCS art. 27-28) s'appuieront sur ces mêmes supports, partagés en toute transparence.

Tableau 8 — Plan de contrôle qualité

Niveau de contrôle	Responsable	Fréquence	Support
Autocontrôle	Agent	À chaque vacation	Feuille de passage datée et signée
Contrôle de proximité	Chef d'équipe dédié	Tournées hebdomadaires par secteur	Grille d'autocontrôle
Contrôle contradictoire	Responsable d'agence + référent du bâtiment	Périodique	Grille notée + photos
Audit interne QSE	Service qualité	Semestriel	Rapport d'audit
Revue avec l'acheteur	Interlocuteur unique	Mensuelle (indicateurs) et trimestrielle (plan d'actions)	Compte rendu + plan d'actions daté

La qualité se mesure : nous proposons un tableau de bord partagé, assorti d'engagements de résultat.

Tableau 9 — Indicateurs et engagements de résultat

Indicateur	Cible proposée	Modalité
Taux de conformité des contrôles	≥ 95 %	Moyenne mensuelle des grilles notées
Levée d'une non-conformité	≤ 24 h (≤ 4 h si urgence)	Horodatage au cahier de liaison
Prise en compte d'une réclamation	≤ 24 h	Registre des réclamations
Réalisation des vacations programmées	100 %	Suivi des plannings et remplacements
Satisfaction des trois donneurs d'ordre	≥ 8/10	Enquête annuelle Ville / Agglo / CIAS

## 9. Démarrage au 2 novembre 2026

Tableau 10 — Plan de démarrage

Échéance	Actions
<b>Notification → J-45</b>	Analyse de l'annexe sociale ; contact avec le titulaire sortant ; courriers individuels aux salariés repris
<b>J-30</b>	Visite de l'ensemble des bâtiments avec les référents (repères, stockage, accès, alarmes) ; validation des plannings par site et par secteur
<b>J-15</b>	Entretiens individuels des agents repris ; commandes

Échéance	Actions
	matériel et produits ; préparation des cahiers de liaison, affichages et registre des clés
<b>Semaine 1 (2 nov.)</b>	Accueil et formation des équipes (modes opératoires, sécurité, éco-gestes, accès et alarmes) ; livraison et installation du matériel
<b>Mois 1</b>	Contrôle qualité renforcé — passage hebdomadaire du chef d'équipe sur chaque bâtiment ; point de démarrage avec l'acheteur à J+30

La première année d'exécution étant exonérée d'heures d'insertion pour faciliter l'intégration du personnel repris (CCAP §1.7), le démarrage est entièrement consacré à la stabilisation des équipes et de la qualité.

## 10. Synthèse de nos engagements

Tableau 11 — Synthèse des engagements du candidat

Engagement	Référence
Interlocuteur unique avec numéro direct et astreinte	Critère 2.1 — §3.1
Intervention d'urgence sous 4 h, 7 j/7	Critère 2.1 — §3.2
Organisation par secteurs géographiques, agents attitrés	Critère 2.1 — §3.3
Plannings par bâtiment intégrant les horaires imposés du CCTP	Critère 2.1 — §3.4
Modes opératoires affichés, calés poste par poste sur le CCTP	Critère 2.1 — §3.5
Dispositions particulières pour le Château et les sites événementiels	Critère 2.1 — §3.6
Gestion rigoureuse des clés, badges et alarmes	Critère 2.1 — §3.7
26 agents affectés, reprise intégrale du personnel éligible	Critère 2.2 — §4.1
DQT construit par poste, vérifiable, cohérent avec les plannings	Critère 2.2 — §4.2-4.3
Effort d'insertion de 25 % (GEIQ + embauches directes)	Conditions d'exécution — §5.2
Matériel silencieux, économe, conforme aux prescriptions du CCTP	§6
Produits ecolabellisés, PV pH et biodégradabilité fournis sur demande	Critère 3 — §7.1
Tri sélectif et containers conformes au CCTP, sacs fournis	Critère 3 — §7.2
Véhicules à faibles émissions pour les liaisons inter-sites	Critère 3 — §7.3
Au moins 95 % de conformité aux contrôles qualité	§8
Démarrage opérationnel au 2 novembre 2026	§9