

# MÉMOIRE TECHNIQUE

*Valeur technique et performance environnementale de l'offre*

**Pouvoir adjudicateur :** Caisse Primaire d'Assurance Maladie (CPAM) du Val-de-Marne

**Objet du marché :** Nettoyage des locaux, des abords et de la vitrerie de l'immeuble du siège social

**Lieu d'exécution :** Siège social — 93-95 avenue du Général de Gaulle, 94000 Créteil

**Forme :** Accord-cadre mono-attributaire à bons de commande — lot unique

**Critères d'attribution :** Valeur technique 50 % · Performance environnementale 10 % · Prix 40 %

## Candidat : Société Modèle Propreté

SAS au capital de 80 000 € — Bonneuil-sur-Marne (94)

### EXEMPLE ILLUSTRATIF — DONNÉES FICTIVES

*Document de démonstration. « Société Modèle Propreté » est une entreprise fictive ; le marché support est public. Ce mémoire ne constitue pas une offre réelle.*

# Sommaire

<b>1. Présentation de la société.....</b>	<b>4</b>
1.1 Identité et chiffres clés.....	4
1.2 Une expérience adaptée aux sites tertiaires sensibles.....	4
1.3 Notre lecture des critères et la structure de ce mémoire.....	4
<b>2. Compréhension du besoin et du contexte.....</b>	<b>6</b>
2.1 Le site et son usage.....	6
2.2 Les enjeux du pouvoir adjudicateur.....	6
2.3 Contraintes d'exécution prises en compte.....	7
2.4 Une attention particulière à l'accueil du public et aux bureaux occupés.....	7
<b>3. Organisation et méthodologie d'intervention.....</b>	<b>8</b>
3.1 Principe d'organisation : une équipe dédiée et encadrée.....	8
3.2 Plages horaires : concilier accueil, discrétion et sécurité.....	8
3.3 Fréquences par type de prestation.....	8
3.4 Modes opératoires et protocoles.....	9
3.5 Souplesse propre à l'accord-cadre à bons de commande.....	10
3.6 Déroulé d'une vacation type.....	10
3.7 Planning hebdomadaire indicatif.....	10
<b>4. Moyens humains.....</b>	<b>11</b>
4.1 Dimensionnement de l'équipe dédiée.....	11
4.2 Taux d'encadrement.....	11
4.3 Reprise du personnel.....	11
4.4 Confidentialité, habilitation et formation.....	11
4.5 Profils et fiches de poste.....	12
4.6 Fidélisation des équipes et climat social.....	12
<b>5. Moyens matériels, produits et équipements.....</b>	<b>13</b>
5.1 Matériel affecté au site.....	13
5.2 Produits : priorité à l'écolabel et au dosage maîtrisé.....	13
5.3 Véhicules et logistique.....	13
5.4 Équipements de protection individuelle (EPI).....	13
<b>6. Démarche qualité.....</b>	<b>14</b>
6.1 Un système certifié ISO 9001.....	14
6.2 Plan de contrôle et traçabilité.....	14
6.3 Indicateurs de performance et engagements.....	14
6.4 Communication, réclamations et facturation.....	14
6.5 Exemple de grille de contrôle.....	14
<b>7. Démarche environnementale et responsabilité sociétale.....</b>	<b>16</b>
7.1 Réduire l'impact des produits et de l'eau.....	16
7.2 Déchets et économie circulaire.....	16
7.3 Mobilité et empreinte carbone.....	16
7.4 Volet social et insertion.....	16
7.5 Un pilotage environnemental dans la durée.....	16
<b>8. Continuité de service.....</b>	<b>18</b>
8.1 Gestion des absences et remplacements.....	18
8.2 Astreinte et joignabilité.....	18
8.3 Plan de continuité d'activité.....	18
<b>9. Démarrage et période de transition (tuilage).....</b>	<b>19</b>
9.1 Rétroplanning de reprise.....	19

9.2 Maîtrise des risques de démarrage.....	19
<b>10. Synthèse de nos engagements.....</b>	<b>20</b>
<b>11. Annexes.....</b>	<b>21</b>

## 1. Présentation de la société

### 1.1 Identité et chiffres clés

La **Société Modèle Propreté** est une entreprise de propreté et de services associés implantée en Val-de-Marne. Constituée en 2009, elle accompagne depuis plus de quinze ans des donneurs d'ordre publics et privés du secteur tertiaire — sièges sociaux, organismes sociaux, collectivités et établissements recevant du public. Indépendante et à taille humaine, elle revendique un positionnement clair : la maîtrise de sites tertiaires sensibles, exécutés par des équipes stables et un encadrement de proximité, plutôt qu'une logique de volume.

Tableau 1 — Carte d'identité de l'entreprise

Donnée	Valeur
Forme juridique	SAS au capital de 80 000 €
Création	2009 (plus de 15 ans d'ancienneté)
Siège	Bonneuil-sur-Marne (94) — à moins de 6 km du site
Effectif	≈ 140 salariés, dont ≈ 120 agents de service
Chiffre d'affaires	≈ 6,5 M€
Zone d'intervention	Île-de-France (94, 93, 75, 91, 77)
Certifications	QUALIPROPRE · ISO 9001:2015 · ISO 14001:2015 · EcoVadis (Argent)
Adhésion	Fédération des Entreprises de Propreté (FEP)

**À retenir** — Le siège de la société est situé à Bonneuil-sur-Marne, à proximité immédiate du site de Créteil : cette proximité conditionne directement notre réactivité, la stabilité des équipes et la qualité de l'encadrement proposé pour ce marché.

### 1.2 Une expérience adaptée aux sites tertiaires sensibles

Notre activité est concentrée sur des environnements proches de celui de la CPAM du Val-de-Marne : immeubles de bureaux occupés en journée, accueil de public, zones à accès restreint et exigences de confidentialité. Cette spécialisation nous permet de proposer des modes opératoires éprouvés et un personnel déjà sensibilisé aux contraintes propres à un organisme de protection sociale.

Tableau 2 — Références représentatives

Référence	Nature du site	Surface	Durée
Siège d'une mutuelle — Val-de-Marne	Bureaux + accueil, données sensibles	≈ 12 000 m <sup>2</sup>	depuis 2021
Hôtel d'une communauté d'agglomération	Bureaux + ERP	≈ 9 000 m <sup>2</sup>	depuis 2020
Siège d'un groupe tertiaire — Paris	Bureaux + vitrerie en hauteur	≈ 15 000 m <sup>2</sup>	depuis 2019
Établissement recevant du public — 93	Accueil, sanitaires à forte fréquentation	≈ 7 500 m <sup>2</sup>	depuis 2022

### 1.3 Notre lecture des critères et la structure de ce mémoire

La structure de ce mémoire répond point par point à la grille de jugement des offres. La profondeur de chaque partie est proportionnée aux points qu'elle peut faire gagner : l'essentiel du document est consacré à la valeur technique (50 points) et une partie dédiée traite la performance environnementale (10 points), critère que le pouvoir adjudicateur a choisi d'isoler.

Tableau 3 — Correspondance grille d'attribution → sections

Critère (grille du marché)	Pts	Parties du mémoire qui y répondent
Valeur technique	50	§2 Compréhension · §3 Organisation & méthodologie · §4 Moyens humains · §5 Moyens matériels · §6 Qualité · §8 Continuité · §9 Démarrage
Performance environnementale	10	§7 Démarche environnementale & RSE (et §5 produits/matériel)
Prix	40	Traité dans l'acte d'engagement et le bordereau de prix (hors mémoire technique)

## 2. Compréhension du besoin et du contexte

### 2.1 Le site et son usage

Le marché porte sur le nettoyage des locaux, des abords et de la vitrerie de l'immeuble du **siège social de la CPAM du Val-de-Marne**, situé 93-95 avenue du Général de Gaulle à Créteil, pour une surface estimée de l'ordre de **16 072 m<sup>2</sup>**. L'ensemble des prestations s'exécute sur ce site unique, ce qui appelle une organisation dédiée plutôt qu'une logique de tournée multi-sites.

Le siège d'une caisse primaire est avant tout un immeuble de bureaux occupé en journée, doublé d'un espace d'accueil du public. Le nettoyage doit donc concilier trois exigences souvent contradictoires : une **propreté irréprochable des espaces d'accueil** aux heures d'ouverture, une **discrétion totale dans les zones de travail** occupées, et le **respect de la confidentialité** attachée à un organisme de sécurité sociale.

#### Répartition indicative des surfaces (hypothèse de travail, à confirmer en visite)

La répartition des surfaces présentée ci-dessous sera confirmée lors de la visite de site et à l'examen de l'annexe de reprise du personnel ; elle traduit la manière dont nous dimensionnons l'intervention sur ce type de site tertiaire.

Tableau 4 — Hypothèse de répartition (à confirmer en visite)

Type d'espace	Surface indicative	Enjeu de propreté dominant
Plateaux de bureaux	≈ 9 200 m <sup>2</sup>	Discrétion, prestation hors présence ou non gênante
Accueil du public et circulations	≈ 3 100 m <sup>2</sup>	Image, sécurité, passages répétés en journée
Sanitaires	≈ 520 m <sup>2</sup>	Hygiène, réapprovisionnement, traçabilité des passages
Locaux sociaux, techniques, archives	≈ 1 050 m <sup>2</sup>	Accès maîtrisé, zones sensibles
Abords, parvis et parkings	≈ 2 200 m <sup>2</sup>	Propreté extérieure, sécurité des cheminements
Vitrerie (surface développée estimée)	incluse	Vitrerie intérieure/extérieure, accessibilité

### 2.2 Les enjeux du pouvoir adjudicateur

Au-delà du nettoyage lui-même, nous identifions quatre enjeux qui structurent notre réponse :

- **Confidentialité et sécurité des données** : la CPAM traite des données de santé et des données sociales. Les agents interviennent dans des bureaux où circulent des informations sensibles ; le marché impose le respect du règlement intérieur et des règles de confidentialité de l'organisme.
- **Continuité de l'accueil du public** : un siège de CPAM reçoit des assurés. La propreté des zones d'accueil aux heures d'ouverture est un enjeu d'image et de qualité de service pour l'organisme.
- **Exemplarité environnementale** : le pouvoir adjudicateur a érigé la performance environnementale en critère de notation à part entière (10 points), traduisant une attente forte en la matière.
- **Maîtrise sociale** : la reprise du personnel en place (convention collective de la propreté) doit être assurée, gage de continuité et de respect des droits des salariés.

**À retenir** — Ces quatre enjeux — confidentialité, continuité d'accueil, environnement, maîtrise sociale — sont les fils conducteurs repris dans chacune des parties suivantes.

## 2.3 Contraintes d'exécution prises en compte

Tableau 5 — Contraintes du marché et réponses

Contrainte	Origine	Réponse apportée (renvoi)
Site unique, occupé en journée	Usage du siège	Plages adaptées — §3.2
Confidentialité, données sensibles	Marché / règlement intérieur	Habilitation & engagement — §4.4
Reprise du personnel	Convention collective propreté	Plan de reprise — §4.3 et §9
Accord-cadre à bons de commande	Forme du marché	Souplesse des prestations sur commande — §3.5
Performance environnementale notée	Grille (10 pts)	Démarche dédiée — §7
Facturation Chorus Pro	Marché public	Process de facturation — §6.4

## 2.4 Une attention particulière à l'accueil du public et aux bureaux occupés

Deux espaces concentrent l'essentiel des attentes. Les **espaces d'accueil du public** — hall, banques d'accueil, salles d'attente, sanitaires publics — sont la vitrine de l'organisme : ils doivent rester impeccables et sûrs pendant toute la durée d'ouverture, ce qui suppose des passages d'entretien en journée et une réactivité immédiate sur tout incident. Les **plateaux de bureaux**, occupés en journée par les agents de la caisse, appellent à l'inverse une intervention discrète, hors présence dans la mesure du possible, et respectueuse de la confidentialité des documents et des postes de travail.

Cette double exigence — visibilité maximale d'un côté, discrétion totale de l'autre — fonde le choix d'organisation présenté en partie 3 : un agent de journée dédié à l'accueil et aux parties communes, et des interventions sur les bureaux calées en dehors des heures de présence.

### 3. Organisation et méthodologie d'intervention

#### 3.1 Principe d'organisation : une équipe dédiée et encadrée

Nous proposons d'affecter au site une **équipe dédiée et stable**, encadrée en proximité, plutôt qu'un personnel tournant. Ce choix garantit la connaissance fine des locaux, la maîtrise des règles de confidentialité et une qualité constante dans le temps. L'équipe est placée sous la responsabilité d'un chef d'équipe présent sur site et d'un responsable de secteur, interlocuteur unique de la CPAM.

Tableau 6 — Organisation fonctionnelle dédiée au marché

Niveau	Fonction	Rôle principal	Présence
Direction	Responsable de secteur	Interlocuteur unique, pilotage qualité et contrats	Hebdomadaire + sur appel
Encadrement	Chef d'équipe / chef de site	Organisation quotidienne, contrôle, lien client	Quotidienne sur site
Exécution	Agents de service qualifiés	Réalisation des prestations	Selon planning
Support	Service qualité / QSE	Audits, indicateurs, amélioration continue	Programmée
Support	Service RH & paie	Gestion sociale, reprise, remplacements	Permanente

#### 3.2 Plages horaires : concilier accueil, discrétion et sécurité

Nous proposons d'articuler les interventions autour de trois temps, à ajuster avec le pouvoir adjudicateur en fonction des horaires réels du site :

- **Avant l'ouverture au public** : remise en propreté des zones d'accueil, des sanitaires et des circulations principales, afin que l'assuré soit reçu dans un environnement impeccable ;
- **En journée, par un agent volant** : maintien de la propreté des zones à forte fréquentation (accueil, sanitaires publics), réactivité sur incident, dans une logique de présence discrète ;
- **En fin de journée / hors présence** : nettoyage des plateaux de bureaux, dans le respect des consignes de confidentialité (bureaux non rangés non traités, postes de travail non manipulés).

**À retenir** — *Le choix d'interventions hors présence dans les bureaux répond directement à l'enjeu de confidentialité : moins d'agents en présence d'informations sensibles, et des plages compatibles avec le travail des agents de la caisse.*

#### 3.3 Fréquences par type de prestation

Le tableau ci-dessous présente les fréquences que nous proposons par type de local. Elles seront calées sur le détail du CCTP et du bordereau ; elles traduisent ici notre dimensionnement cible.

Tableau 7 — Fréquences proposées (à caler sur le CCTP)

Prestation	Espaces concernés	Fréquence proposée
Vidage corbeilles, dépoussiérage, aération	Bureaux	Quotidienne (jours ouvrés)
Aspiration / lavage des sols	Bureaux, circulations	Quotidienne à hebdomadaire selon revêtement
Nettoyage et désinfection	Sanitaires	Quotidienne + passages de contrôle en journée
Entretien complet, désinfection	Accueil du public	Plusieurs passages / jour

Prestation	Espaces concernés	Fréquence proposée
points de contact		
Nettoyage des vitreries accessibles (intérieur)	Ensemble du site	Trimestrielle (proposition)
Nettoyage des vitreries extérieures / en hauteur	Façades accessibles	Semestrielle (proposition)
Entretien des abords, parvis, ramassage	Extérieurs	Quotidienne (jours ouvrés)
Prestations périodiques (mise en cire, décapage...)	Sols durs	Sur programme / bon de commande

### 3.4 Modes opératoires et protocoles

Chaque prestation fait l'objet d'une fiche de mode opératoire affichée et remise à l'agent : nature des produits, dilution, matériel, ordre des opérations, points de vigilance et règle du **code couleur** (un code par zone : sanitaires, bureaux, points de contact, vitrerie) pour prévenir toute contamination croisée. Les opérations suivent une logique « du plus propre au plus sale » et « du haut vers le bas ».

- Dépoussiérage et essuyage humide des surfaces et points de contact (poignées, interrupteurs, rampes) avec une attention renforcée en période de circulation virale ;
- Entretien mécanisé des sols (autolaveuse pour les grandes surfaces, monobrosse pour la rénovation) ;
- Protocole sanitaires renforcé : désinfection, réapprovisionnement des consommables, fiche de passage ;
- Vitrerie : raclette et mouilleur pour les parties basses, perche à eau osmosée pour les surfaces en hauteur accessibles depuis le sol, recours à un prestataire spécialisé pour les accès difficiles.

#### Protocole sanitaires

Les sanitaires font l'objet du protocole le plus strict : nettoyage et désinfection complets une fois par jour au minimum, **passages de contrôle et de réapprovisionnement en journée**, traçabilité par fiche de passage. Le matériel est dédié (code couleur rouge) et n'est jamais utilisé ailleurs.

#### Espaces d'accueil et circulations

Premiers espaces vus par les assurés, ils sont remis en état avant l'ouverture puis maintenus en journée : désinfection des points de contact (banques, poignées, ascenseurs), gestion immédiate des salissures, vigilance sur la sécurité (sols mouillés signalés).

#### Plateaux de bureaux

Vidage des corbeilles et tri, dépoussiérage des surfaces dégagées, essuyage humide et aspiration ou lavage des sols selon le planning. Application stricte de la règle du **bureau non manipulé** : aucun document ni effet personnel n'est déplacé.

#### Vitrerie

Vitrerie intérieure et parties basses à la raclette ; surfaces en hauteur accessibles depuis le sol à la **perche à eau osmosée** (sans détergent) ; accès difficiles confiés à un partenaire spécialisé disposant des habilitations de travail en hauteur.

#### Abords et extérieurs

Ramassage des débris, vidage des corbeilles extérieures, balayage du parvis et des cheminements, maintien de la propreté des accès et des zones de parking, en cohérence avec l'image de l'organisme.

### 3.5 Souplesse propre à l'accord-cadre à bons de commande

Le marché étant un accord-cadre à bons de commande, une partie des prestations (vitrierie périodique, remises en état, renforts ponctuels) est déclenchée à la commande. Nous garantissons un **délai de prise en compte de 48 heures** pour les prestations programmables et une capacité de mobilisation rapide grâce à la proximité de notre siège et à nos équipes volantes.

### 3.6 Déroulé d'une vacation type

À titre d'illustration, une vacation d'ouverture sur les espaces d'accueil se déroule comme suit :

1. Prise de poste, consultation du cahier de liaison et des consignes du jour ;
2. Contrôle visuel des zones et report des éventuels incidents de la veille ;
3. Désinfection des points de contact et des banques d'accueil ;
4. Entretien des sanitaires publics et réapprovisionnement des consommables ;
5. Aspiration ou lavage des circulations et du hall ;
6. Renseignement de la fiche de passage et signalement de toute anomalie au chef d'équipe.

### 3.7 Planning hebdomadaire indicatif

Le planning ci-dessous illustre la cadence proposée ; il sera ajusté au CCTP et aux horaires réels du site. Légende : ● = prestation réalisée le jour indiqué ; P = périodique (sur programme).

Tableau 8 — Planning hebdomadaire indicatif (à caler sur le CCTP)

Prestation / zone	Lun	Mar	Mer	Jeu	Ven
Accueil du public et circulations	●	●	●	●	●
Sanitaires (nettoyage + contrôles)	●	●	●	●	●
Bureaux — vidage & dépoussiérage	●	●	●	●	●
Bureaux — lavage des sols	●		●		●
Salles de réunion	●	●	●	●	●
Locaux sociaux et techniques	●		●		●
Abords, parvis, extérieurs	●	●	●	●	●
Vitrierie / remises en état	P	P	P	P	P

## 4. Moyens humains

### 4.1 Dimensionnement de l'équipe dédiée

Le dimensionnement définitif sera arrêté à partir du CCTP, du bordereau et de l'annexe de reprise. À titre indicatif, pour un site tertiaire de cette surface avec accueil du public, nous proposons l'équipe cible suivante :

Tableau 9 — Équipe cible (à confirmer)

Profil	Effectif cible (ex.)	Mission
Responsable de secteur	1 (temps partagé)	Pilotage du marché, qualité, relation client
Chef d'équipe / chef de site	1	Encadrement quotidien, contrôles, formation
Agents de service — bureaux & communs	≈ 12	Prestations quotidiennes
Agent volant de journée — accueil/sanitaires	≈ 2	Maintien en journée, réactivité
Agent vitrerie / périodiques (mutualisé)	selon programme	Prestations spécialisées

### 4.2 Taux d'encadrement

Nous proposons un **taux d'encadrement de proximité d'environ un encadrant pour douze à quinze agents**, supérieur à la pratique courante du secteur. Le chef d'équipe est présent quotidiennement sur site : il accueille, forme, contrôle et constitue le premier relais du pouvoir adjudicateur. Ce maillage est la première garantie de qualité et de réactivité.

### 4.3 Reprise du personnel

Le marché impose la reprise du personnel en place au titre de la convention collective nationale des entreprises de propreté (annexe relative à la reprise du personnel). Nous nous y engageons pleinement et y voyons un facteur de **continuité** : les agents repris connaissent déjà le site, ses accès et ses contraintes. Notre processus de reprise :

1. Recueil et analyse de l'annexe de reprise (liste des salariés transférables, ancienneté, coefficients, volumes horaires) ;
2. Information individuelle des salariés repris et maintien des droits (ancienneté, rémunération, garanties conventionnelles) ;
3. Entretiens d'accueil, remise des consignes du site et du livret de confidentialité ;
4. Plan de formation d'intégration (modes opératoires, sécurité, environnement) sur les premières semaines (voir §9).

### 4.4 Confidentialité, habilitation et formation

Intervenir au siège d'une CPAM impose une vigilance particulière. Chaque agent affecté au marché :

- signe un **engagement individuel de confidentialité** et est sensibilisé au secret professionnel et aux principes du RGPD ;
- respecte le **règlement intérieur de l'organisme** et les consignes d'accès (port du badge, zones réservées, gestion des clés) ;
- applique la règle du « **bureau non manipulé** » : aucun document, écran ou effet personnel n'est déplacé ni consulté ;

- bénéficie d'un **plan de formation annuel** : gestes techniques, sécurité au travail, éco-gestes, gestes de premiers secours pour l'encadrement.

Tableau 10 — Plan de formation type

Formation	Public	Fréquence
Accueil sécurité & confidentialité du site	Tout nouvel agent	À l'affectation
Modes opératoires & code couleur	Agents	À l'affectation + annuel
Éco-gestes et produits écolabellisés	Agents	Annuel
Prévention des risques (TMS, produits, gestes)	Agents	Annuel
Encadrement & contrôle qualité	Chefs d'équipe	Annuel

#### 4.5 Profils et fiches de poste

Chaque fonction fait l'objet d'une fiche de poste précisant les missions, les compétences attendues et les habilitations. La polyvalence est recherchée pour sécuriser la continuité du service.

Tableau 11 — Profils affectés au marché

Poste	Missions principales	Compétences / habilitations
Chef d'équipe / de site	Encadrement, contrôle, formation, lien client	Expérience tertiaire, management, autocontrôle
Agent de service	Bureaux, parties communes, sanitaires	Modes opératoires, code couleur, confidentialité
Agent de journée (accueil)	Maintien en journée, réactivité	Relationnel, discrétion, gestes d'urgence
Agent vitrerie / périodiques	Vitrerie, remises en état	Travail en hauteur, conduite de machines

#### 4.6 Fidélisation des équipes et climat social

La stabilité des équipes est un facteur direct de qualité et de confidentialité. Nous la favorisons par des **contrats en CDI**, une organisation des horaires respectueuse de l'équilibre de vie, un management de proximité et la reconnaissance du travail réalisé. La proximité du site facilite l'emploi d'agents résidant à proximité et réduit l'absentéisme comme le turnover, au bénéfice direct de la continuité du service rendu à la CPAM.

## 5. Moyens matériels, produits et équipements

### 5.1 Matériel affecté au site

Le matériel est affecté au site et entretenu selon un plan de maintenance préventive. Nous privilégions des équipements performants, peu bruyants (intervention en site occupé) et économes en eau et en énergie.

Tableau 12 — Matériel type affecté au marché

Matériel	Usage	Caractéristique retenue
Autolaveuse accompagnée	Sols des grandes surfaces	Faible niveau sonore, dosage maîtrisé
Monobrosse / monodisque	Rénovation, cristallisation	Sur prestations périodiques
Aspirateurs	Bureaux, moquettes	Filtration HEPA
Centrale / nettoyeur vapeur	Sanitaires, désinfection	Désinfection sans biocide
Chariots multiservices	Toutes zones	Pré-imprégnation, code couleur
Perche à eau osmosée	Vitrierie en hauteur accessible	Sans détergent, depuis le sol
Matériel manuel (raclettes, franges)	Détails, finitions	Microfibre réutilisable

### 5.2 Produits : priorité à l'écolabel et au dosage maîtrisé

La gamme de produits est volontairement réduite et standardisée, majoritairement **écolabellisée** (Écolabel européen / Ecocert). Le dosage est assuré par des **centrales de dilution** et des produits pré-dosés, ce qui supprime le surdosage, sécurise les agents et réduit les déchets d'emballage. Le détail figure en annexe (fiches techniques et fiches de données de sécurité).

- Nettoyants multi-usages et sols écolabellisés, sans pictogramme de danger lorsque c'est possible ;
- Désinfectants normés (EN 14476, etc.) réservés aux points critiques (sanitaires, points de contact) ;
- Microfibre lavable privilégiée à l'usage unique ;
- Consommables sanitaires éco-responsables (papier écolabellisé, distributeurs anti-gaspillage).

### 5.3 Véhicules et logistique

La proximité du siège (Bonneuil-sur-Marne) limite les déplacements. La flotte affectée intègre des **véhicules à faibles émissions** (électriques ou hybrides) pour les liaisons et les approvisionnements, ce qui contribue directement à la performance environnementale (voir §7).

### 5.4 Équipements de protection individuelle (EPI)

Chaque agent est doté des EPI adaptés à ses tâches (gants selon le code couleur, chaussures antidérapantes, signalétique de sol mouillé, protections spécifiques pour les prestations périodiques). La dotation et son renouvellement sont tracés.

## 6. Démarche qualité

### 6.1 Un système certifié ISO 9001

Notre démarche qualité est structurée par un système de management certifié **ISO 9001:2015** et par la certification métier **QUALIPROPRE**. Elle repose sur des procédures écrites, des contrôles réguliers et une logique d'amélioration continue (PDCA) déclinée au niveau du site.

### 6.2 Plan de contrôle et traçabilité

Le chef d'équipe réalise des **autocontrôles quotidiens** et le responsable de secteur des **contrôles qualité contradictoires** périodiques, formalisés et partagés avec le pouvoir adjudicateur. La traçabilité des passages (notamment sanitaires et accueil) est assurée par fiche de passage et, en option, par pointage numérique (QR code par local).

Tableau 13 — Plan de contrôle qualité

Niveau de contrôle	Responsable	Fréquence	Support
Autocontrôle	Agent	À chaque vacation	Fiche de poste
Contrôle de proximité	Chef d'équipe	Quotidien	Grille d'autocontrôle
Contrôle qualité contradictoire	Responsable de secteur	Mensuel	Grille notée + photos
Audit interne QSE	Service qualité	Semestriel	Rapport d'audit
Revue avec le client	Responsable de secteur	Trimestriel	Compte rendu + plan d'actions

### 6.3 Indicateurs de performance et engagements

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

Tableau 14 — Indicateurs et engagements

Indicateur	Cible proposée	Modalité
Taux de conformité des contrôles	≥ 95 %	Moyenne mensuelle des grilles
Délai de levée d'une non-conformité	≤ 24 h (≤ 4 h si urgent)	Horodatage
Délai de réponse à une réclamation	≤ 4 h ouvrées	Registre de réclamations
Taux de réalisation des prestations programmées	100 %	Suivi des bons de commande
Satisfaction du pouvoir adjudicateur	≥ 8/10	Enquête annuelle

### 6.4 Communication, réclamations et facturation

Un **cahier de liaison** (papier et numérique) assure la communication quotidienne avec les services de la CPAM. Toute réclamation est enregistrée, traitée sous quatre heures ouvrées et clôturée après vérification. La facturation est émise via **Chorus Pro**, conformément aux obligations applicables.

**À retenir** — *L'amélioration continue n'est pas un slogan : chaque non-conformité alimente un plan d'actions revu en réunion trimestrielle, et chaque revue débouche sur des engagements datés.*

### 6.5 Exemple de grille de contrôle

Les contrôles s'appuient sur une grille notée par zone et par critère. Un extrait est présenté ci-dessous ; la grille complète figure en annexe.

Tableau 15 — Extrait de grille de contrôle qualité

Zone	Critère contrôlé	Barème	Seuil
Accueil	Sols, points de contact, corbeilles	0 à 4	≥ 3
Sanitaires	Hygiène, consommables, traçabilité	0 à 4	≥ 3
Bureaux	Dépoussiérage, sols, corbeilles	0 à 4	≥ 3
Vitrierie	Transparence, absence de traces	0 à 4	≥ 3
Abords	Propreté, sécurité des cheminements	0 à 4	≥ 3

## 7. Démarche environnementale et responsabilité sociale

Le pouvoir adjudicateur a fait de la **performance environnementale un critère noté (10 points)**. Cette partie y répond de façon dédiée et mesurable ; elle s'appuie sur notre certification **ISO 14001:2015** et notre évaluation **EcoVadis**.

### 7.1 Réduire l'impact des produits et de l'eau

- Produits majoritairement écolabellisés et **dosage centralisé** supprimant le surdosage ;
- Recours à la **vapeur** et à l'**eau osmosée** pour limiter les biocides et les détergents ;
- Microfibre réutilisable et **réduction des plastiques** à usage unique ;
- Matériel économe en eau et en énergie, entretenu pour durer.

### 7.2 Déchets et économie circulaire

Nous appuyons le **tri à la source** mis en place par la CPAM (collecte différenciée, évacuation vers les filières adaptées), assurons la **traçabilité des consommables** et privilégions les contenants rechargeables. Les chiffons et matériels sont réparés ou recyclés en fin de vie.

### 7.3 Mobilité et empreinte carbone

La proximité du siège et l'emploi d'agents résidant à proximité réduisent les trajets. La flotte intègre des **véhicules à faibles émissions**. Nous proposons un **bilan environnemental annuel** du marché (consommations de produits, d'eau estimée, kilomètres, déchets) partagé avec le client.

Tableau 16 — Engagements environnementaux mesurables

Indicateur environnemental	Engagement proposé
Part de produits écolabellisés	≥ 80 % des volumes
Surdosage	Supprimé (dilution centralisée / pré-dosé)
Plastique à usage unique	Réduction continue, microfibre lavable
Véhicules à faibles émissions	Pour les liaisons du marché
Bilan environnemental partagé	Annuel

### 7.4 Volet social et insertion

Notre responsabilité sociale se traduit par des **emplois en CDI**, la lutte contre le travail dissimulé, l'égalité professionnelle et la formation. Nous favorisons l'**insertion** et l'employabilité (montée en qualification, accompagnement des agents repris) et veillons aux conditions de travail (prévention des troubles musculo-squelettiques, matériel ergonomique).

### 7.5 Un pilotage environnemental dans la durée

Notre certification **ISO 14001:2015** structure un pilotage continu : objectifs annuels, plan d'actions, suivi d'indicateurs et revue de direction. Appliqué à ce marché, il prend la forme d'un plan d'actions simple et mesurable :

Tableau 17 — Plan d'actions environnemental du marché

Objectif	Action	Échéance
Réduire l'impact des produits	Basculer la gamme vers l'écolabel, dilution centralisée	Dès le démarrage
Limiter les déchets	Microfibre lavable, contenants rechargeables, appui au tri	Permanent
Réduire les émissions	Véhicules à faibles émissions, agents de proximité	Année 1
Rendre compte	Bilan environnemental annuel	Annuel

Objectif	Action	Échéance
	partagé avec la CPAM	

## 8. Continuité de service

### 8.1 Gestion des absences et remplacements

La continuité est un engagement central : la prestation doit être réalisée **tous les jours prévus**, y compris en cas d'absence. Nous nous appuyons sur une équipe volante locale et sur un vivier de remplaçants formés au site, pour garantir un remplacement **dès le premier jour d'absence**.

Tableau 18 — Dispositif de continuité

Situation	Délai de réaction	Dispositif
Absence imprévue d'un agent	Le jour même	Agent volant / remplaçant du vivier
Absence programmée (congés)	Anticipée	Planning de remplacement nominatif
Surcroît ponctuel / commande urgente	≤ 48 h	Renforts mobilisables
Incident sur site (dégât des eaux, salissure)	≤ 4 h ouvrées	Astreinte et intervention d'urgence

### 8.2 Astreinte et joignabilité

Le responsable de secteur est joignable aux heures ouvrées et une **astreinte** permet de traiter les urgences. Un protocole d'intervention d'urgence (salissures accidentelles, sinistres mineurs) est défini avec la CPAM dès le démarrage.

### 8.3 Plan de continuité d'activité

En cas d'événement majeur (épidémie, intempérie, indisponibilité de matériel), un **plan de continuité** priorise les prestations critiques — accueil du public, sanitaires, points de contact, désinfection — et adapte les renforts. La polyvalence des agents et la mutualisation locale des moyens assurent la robustesse du dispositif.

## 9. Démarrage et période de transition (tuilage)

Le marché débute le **14 septembre 2026**. La réussite d'un marché de propreté se joue largement dans ses premières semaines. Nous proposons un dispositif de reprise structuré, sans rupture de service, articulé autour d'un **tuilage** avec le titulaire sortant lorsque c'est possible.

### 9.1 Rétroplanning de reprise

Tableau 19 — Rétroplanning de démarrage

Période	Actions clés
J-30 à J-15	Réunion de lancement ; recueil de l'annexe de reprise ; visite détaillée du site ; validation des plages horaires et des accès avec la CPAM
J-15 à J-1	Reprise des contrats des salariés ; entretiens d'accueil & engagements de confidentialité ; commande du matériel et des produits ; cahier des consignes du site
J (14/09/2026)	Démarrage effectif ; présence renforcée de l'encadrement ; tuilage avec l'équipe sortante si possible
J à J+30	Accompagnement quotidien ; formation aux modes opératoires ; premiers autocontrôles ; ajustement du dimensionnement
J+30	Revue de démarrage avec la CPAM : bilan, levée des réserves, calage des indicateurs

### 9.2 Maîtrise des risques de démarrage

Les risques classiques d'un démarrage — méconnaissance des locaux, accès non opérationnels, incertitude sociale — sont couverts par la présence renforcée de l'encadrement, la reprise anticipée du personnel et la proximité de notre siège. Un **interlocuteur unique** pilote la transition et rend compte à la CPAM à chaque étape.

**À retenir** — Notre engagement : aucune rupture de service au 14 septembre 2026, un encadrement présent en continu sur les premières semaines, et une revue de démarrage formelle à J+30.

## 10. Synthèse de nos engagements

Le tableau ci-dessous récapitule nos principaux engagements et les rattache aux critères de la grille. Il constitue la promesse de service que nous soumettons au pouvoir adjudicateur.

**Tableau 20 — Synthèse des engagements et rattachement à la grille**

Engagement	Critère visé	Élément de preuve
Équipe dédiée et stable, encadrée en proximité	Valeur technique	Organigramme, taux d'encadrement
Plages adaptées (accueil / discrétion bureaux)	Valeur technique	Planning, §3.2
Confidentialité : habilitation et engagement des agents	Valeur technique	Livret, engagements signés
Reprise du personnel conforme à la CCN	Valeur technique	Plan de reprise, §9
Contrôles notés et indicateurs partagés	Valeur technique	Plan de contrôle, tableau de bord
Remplacement dès le 1er jour d'absence	Valeur technique	Vivier local, astreinte
≥ 80 % de produits écolabellisés, dosage maîtrisé	Perf. environnementale	ISO 14001, FDS
Bilan environnemental annuel	Perf. environnementale	Rapport annuel
Aucune rupture de service au démarrage	Valeur technique	Rétroplanning, revue J+30

## 11. Annexes

Les pièces listées ci-dessous complètent le présent mémoire et en constituent les annexes.

Tableau 21 — Liste des annexes

Réf.	Annexe	Objet
A1	Organigramme dédié au marché	Encadrement et équipe affectée
A2	Planning hebdomadaire détaillé	Prestations par zone et par plage
A3	Fiches de modes opératoires	Protocoles par type de local
A4	Fiches techniques & FDS des produits	Gamme écolabellisée, dosages
A5	Plan de contrôle et grilles qualité	Modèles de fiches de contrôle
A6	Certificats	QUALIPROPRE, ISO 9001, ISO 14001, EcoVadis
A7	Fiche reprise du personnel	Modalités de reprise (CCN propreté)
A8	Plan de formation	Programme et calendrier