EXEMPLE ILLUSTRATIF, acheteur, entreprise et chiffres fictifs

MÉMOIRE TECHNIQUE

Prestations de nettoyage et d'entretien des locaux municipaux

Lot 1 : groupes scolaires et bâtiments administratifs

Acheteur : Commune de Montverdun-sur-Orne

Consultation n° : 2026-PS-014, procédure adaptée ouverte

Candidat : Clarté Services Propreté, 64 salariés, certifiée Qualipropre

Date : novembre 2026

Document de démonstration rédigé par Pleine Note. Dans un mémoire réel, chaque chiffre, référence, effectif et engagement provient du client et de son dossier ; les informations manquantes sont signalées « [À CONFIRMER] » dans la première version et levées avant la version finale.

Sommaire

Synthèse de notre offre 3

1. Moyens humains affectés et encadrement 4

2. Organisation et méthodologie des prestations 6

3. Contrôle qualité et suivi du marché 8

4. Démarche environnementale 9

Annexe : matrice de conformité 10

Synthèse de notre offre

La Commune de Montverdun-sur-Orne confie l'entretien de six bâtiments représentant **7 630 m²**, dont deux établissements scolaires accueillant 410 enfants. Nous retenons trois enjeux de la lecture du CCTP et de la visite du 14 octobre :

- **Des créneaux contraints** : intervenir dans les écoles hors présence des enfants (avant 7 h 30, après 16 h 30) et à l'hôtel de ville avant l'ouverture au public de 8 h 30.
- **Une hygiène irréprochable dans les sanitaires et la restauration scolaire**, exigée par l'article 4.3 du CCTP, avec traçabilité des passages.
- **Une continuité de service sans faille**, y compris pendant les congés de nos agents et les grands nettoyages des vacances scolaires.

Notre réponse repose sur une équipe dédiée et stable, encadrée sur site, des méthodes à faible impact chimique et un pilotage par indicateurs partagés chaque mois avec vos services.

Nos engagements clés	Valeur
Heures de prestation affectées au lot	**156 h par semaine** (périodes scolaires)
Remplacement d'un agent absent	**avant la prise de poste suivante**, au plus tard sous 24 h
Intervention urgente (dégât, salissure exceptionnelle)	**sous 2 h** en journée ouvrée
Contrôle qualité contradictoire avec vos services	**mensuel**, compte rendu sous 48 h
Taux de conformité des autocontrôles	**≥ 95 %**, plan d'action sous 5 jours sinon
Produits d'entretien porteurs de l'Ecolabel européen	**100 %** des produits courants

1. Moyens humains affectés et encadrement

Réponse au sous-critère 1.1 du règlement de consultation, 20 points.

1.1 Une équipe dédiée, dimensionnée sur vos surfaces

Nous avons calculé les heures à partir des surfaces, des fréquences du CCTP (annexe 2) et de cadences mesurées sur des sites comparables : 200 m²/h en locaux scolaires, 220 m²/h en bureaux, 300 m²/h en gymnase. L'équipe est stable : les mêmes agents interviennent chaque jour dans les mêmes bâtiments.

Poste	Nombre	Heures / semaine	Affectation
Chef d'équipe, agent qualifié de service	1	35 h (dont 10 h d'encadrement)	Hôtel de ville + coordination de tous les sites
Agents de service, écoles	3	82 h	Groupe scolaire Jean-Moulin, école maternelle Les Tilleuls
Agent de service, médiathèque et centre technique	1	24 h	Médiathèque, centre technique municipal
Agent de service, gymnase	1	15 h	Gymnase du Parc (lundi, mercredi, vendredi)
Total	**6**	**156 h**	

1.2 Un encadrement de proximité

- **Chef d'équipe sur site chaque jour** : ouverture et fermeture des bâtiments, contrôle des tâches, lien quotidien avec le gardien et les directrices d'école.
- **Responsable de secteur** (12 ans d'expérience, titulaire du CQP Chef d'équipe propreté) : visite de chaque bâtiment au moins une fois par semaine, interlocuteur unique de vos services techniques, joignable de 7 h à 19 h.
- **Direction d'exploitation** : participation aux réunions trimestrielles de suivi du marché.

1.3 Remplacements et continuité de service

Nous disposons d'un vivier de **8 agents de remplacement** formés aux sites de la commune. Toute absence est remplacée avant la prise de poste suivante ; si l'absence est signalée moins de 2 heures avant le créneau, le chef d'équipe redéploie l'équipe sur les zones prioritaires (sanitaires, restauration, accueil) et la prestation est complétée dans la journée. Les congés sont planifiés à l'avance et couverts par des agents ayant déjà travaillé sur le site.

1.4 Reprise du personnel en place

Conformément à l'annexe 7 de la convention collective des entreprises de propreté, nous reprendrons les salariés affectés au marché qui remplissent les conditions prévues, avec maintien de leur ancienneté et de leur rémunération. Un entretien individuel est organisé avec chacun dans les dix jours suivant la notification, avant le démarrage.

1.5 Formation et sécurité

- Formation initiale de 7 h sur site avant le démarrage : plans de nettoyage, protocoles sanitaires, code couleur, consignes de sécurité propres à chaque bâtiment.
- Formation continue : deux modules par an (gestes et postures, produits et dosages).
- Équipements de protection individuelle fournis et contrôlés ; plan de prévention établi avec vos services avant le démarrage.

Nos engagements, moyens humains

- 156 heures hebdomadaires affectées au lot, détaillées par bâtiment dans le planning remis chaque mois.
- Mêmes agents sur les mêmes sites, avec un chef d'équipe présent chaque jour.
- Remplacement de toute absence avant la prise de poste suivante, au plus tard sous 24 h.
- Responsable de secteur joignable de 7 h à 19 h, visite hebdomadaire de chaque bâtiment.

2. Organisation et méthodologie des prestations

Réponse au sous-critère 1.2 du règlement de consultation, 20 points.

2.1 Lecture du site

Notre organisation part des contraintes de chaque bâtiment, relevées lors de la visite du 14 octobre.

Bâtiment	Surface	Créneau d'intervention	Points d'attention
Hôtel de ville	1 450 m²	6 h à 8 h 30	Accueil du public, salle du conseil (réservations du soir)
Groupe scolaire Jean-Moulin	2 300 m²	16 h 30 à 20 h	Restauration scolaire, 14 classes, sanitaires enfants
École maternelle Les Tilleuls	980 m²	16 h 45 à 19 h 30	Dortoirs, salle de motricité, produits adaptés aux jeunes enfants
Médiathèque	760 m²	8 h à 10 h (fermée le lundi)	Fonds documentaire : pas d'humidité sur les rayonnages
Gymnase du Parc	1 600 m²	7 h à 12 h (lun., mer., ven.)	Parquet sportif : méthode adaptée, sans détrempage
Centre technique municipal	540 m²	7 h à 10 h (mar., jeu.)	Vestiaires et sanitaires d'agents, ateliers non concernés

2.2 Fréquences par type de zone

Zone	Quotidien	Hebdomadaire	Mensuel / vacances
Sanitaires	Nettoyage et désinfection complets, réassort	Détartrage	Lessivage des murs
Salles de classe, bureaux	Vidage des corbeilles, sols, points de contact	Dépoussiérage des mobiliers	Vitrerie intérieure
Restauration scolaire	Sols et mobiliers après le service	Plinthes et dessous de tables	Décapage des sols (vacances)
Circulations, halls	Sols, poignées, rampes	Portes et vitrages bas	Lavage mécanisé
Gymnase	-	3 passages : aspiration, lavage adapté	Gradins et vestiaires approfondis

2.3 Méthodes

- **Pré-imprégnation des franges et lavettes** : la quantité d'eau et de produit est dosée à l'avance, sans seau sur le site ; moins de produit, moins de risque de chute, meilleure hygiène.
- **Code couleur des microfibres** : rouge pour les sanitaires, jaune pour les lavabos, bleu pour les bureaux et classes, vert pour la restauration. Aucune contamination croisée.
- **Points de contact désinfectés chaque jour** dans les écoles : poignées, interrupteurs, rampes, robinetterie.
- **Parquet sportif** : aspiration puis lavage avec une autolaveuse compacte à faible débit d'eau, conforme aux préconisations du fabricant du revêtement.
- **Médiathèque** : dépoussiérage à sec des rayonnages, lavage des sols à la frange humide seulement.

2.4 Planning hebdomadaire type

Créneau	Lundi	Mardi	Mercredi	Jeudi	Vendredi
6 h à 8 h 30	Hôtel de ville	Hôtel de ville	Hôtel de ville	Hôtel de ville	Hôtel de ville
7 h à 12 h	Gymnase	Centre technique	Gymnase	Centre technique	Gymnase
8 h à 10 h	-	Médiathèque	Médiathèque	Médiathèque	Médiathèque
16 h 30 à 20 h	Écoles	Écoles	Écoles (après-midi libéré)	Écoles	Écoles

2.5 Vacances scolaires et prestations ponctuelles

Pendant les vacances, l'équipe des écoles réalise le programme de remise en état défini avec les directions d'école : décapage et protection des sols de la restauration, lessivage des sanitaires, vitrerie intérieure. Les prestations ponctuelles (après une manifestation, un dégât des eaux) sont déclenchées par simple appel ou courriel au responsable de secteur, avec intervention sous 2 heures en journée ouvrée.

2.6 Démarrage du marché

Étape	Calendrier	Contenu
Réunion de lancement	Notification + 5 jours	Validation des plannings, des accès, des contacts et du plan de prévention
Reprise du personnel	Notification + 10 jours	Entretiens individuels, contrats, remise des équipements
Formation sur site	Avant le démarrage	7 h par agent : plans de nettoyage, code couleur, consignes
Démarrage	Date fixée par l'acheteur	Présence renforcée du responsable de secteur la première semaine
Bilan de démarrage	Démarrage + 30 jours	Premier contrôle contradictoire, ajustements des plannings

Nos engagements, organisation

- Interventions dans les créneaux du CCTP, sans présence des enfants dans les écoles.
- Plans de nettoyage par bâtiment affichés dans chaque local technique.
- Intervention urgente sous 2 heures en journée ouvrée.
- Programme de remise en état des vacances validé avec chaque direction d'école.

3. Contrôle qualité et suivi du marché

Réponse au sous-critère 1.3 du règlement de consultation, 10 points.

3.1 Autocontrôles

Le chef d'équipe contrôle chaque semaine un échantillon de locaux dans chaque bâtiment ; le responsable de secteur réalise un contrôle complet mensuel. La grille de contrôle s'inspire de la méthode de la norme NF EN 13549 : chaque élément (sol, sanitaire, mobilier, vitrage bas, corbeille) est noté conforme ou non conforme, et le taux de conformité est calculé par bâtiment.

3.2 Contrôles contradictoires avec vos services

Chaque mois, le responsable de secteur réalise un contrôle conjoint avec le référent désigné par la commune, sur un parcours choisi par vos services. Le compte rendu, accompagné du plan d'action s'il y a lieu, est transmis sous 48 heures.

3.3 Traçabilité des passages

Un code QR est apposé dans chaque bloc sanitaire et dans la restauration scolaire. L'agent le scanne à chaque passage avec son téléphone professionnel : l'heure et la prestation réalisée sont enregistrées et consultables par vos services sur un espace en ligne.

3.4 Indicateurs partagés

Indicateur	Cible	Fréquence	Action si écart
Taux de conformité des autocontrôles	≥ 95 %	Mensuelle	Plan d'action sous 5 jours
Absences remplacées avant la prise de poste suivante	100 %	Mensuelle	Analyse et renfort du vivier
Réclamations traitées dans les délais	100 %	Mensuelle	Revue en réunion trimestrielle
Passages tracés en sanitaires et restauration	100 % des passages prévus	Hebdomadaire	Contrôle immédiat du chef d'équipe

3.5 Traitement des réclamations

Toute réclamation (téléphone, courriel, cahier de liaison présent dans chaque bâtiment) est accusée dans l'heure en journée ouvrée et traitée dans la journée lorsqu'elle porte sur l'hygiène ou la sécurité, sous 48 heures dans les autres cas. Chaque réclamation et sa résolution figurent dans le rapport mensuel.

Nos engagements, qualité

- Contrôle contradictoire mensuel, compte rendu sous 48 heures.
- Taux de conformité ≥ 95 % ; en dessous, plan d'action écrit sous 5 jours.
- Traçabilité de 100 % des passages en sanitaires et restauration.
- Rapport mensuel d'activité et réunion trimestrielle de suivi.

4. Démarche environnementale

Réponse au sous-critère 1.4 du règlement de consultation, 10 points.

4.1 Produits

Tous les produits d'entretien courants utilisés sur le marché portent l'**Ecolabel européen**. Les produits sont dosés par une centrale de dilution installée dans le local technique principal : le dosage est exact et la consommation suivie mois par mois. Dans l'école maternelle, nous utilisons des produits sans parfum ajouté.

4.2 Méthodes à faible impact

- La pré-imprégnation des microfibres réduit la consommation d'eau et de produit par rapport au lavage au seau.
- Les microfibres sont lavées et réutilisées : pas de lingettes jetables, sauf protocole sanitaire particulier.
- La désinfection est réservée aux zones qui l'exigent (sanitaires, points de contact, restauration).

4.3 Matériel

Le matériel affecté au marché est électrique et sur batterie : aspirateurs dorsaux à faible niveau sonore, autolaveuse compacte pour le gymnase et la restauration. Il est entretenu chaque mois et stocké dans les locaux mis à disposition.

4.4 Déchets et déplacements

- Respect du tri en place dans chaque bâtiment ; conditionnements de produits concentrés pour réduire les emballages, repris par notre fournisseur.
- Équipe recrutée à proximité des sites ; un seul véhicule utilitaire pour l'approvisionnement mensuel, regroupé avec les autres sites du secteur.

4.5 Indicateurs environnementaux

Indicateur	Suivi
Part des produits porteurs de l'Ecolabel européen	Mensuel (objectif : 100 %)
Consommation de produits par m² entretenu	Trimestriel, avec objectif de baisse fixé au bilan de la première année
Nombre de livraisons sur site	Trimestriel

Nos engagements, environnement

- 100 % des produits courants porteurs de l'Ecolabel européen, fiches fournies au démarrage.
- Centrale de dilution et suivi des consommations dans le rapport trimestriel.
- Matériel électrique à faible niveau sonore, aucune lingette jetable hors protocole.

Annexe : matrice de conformité

Correspondance entre les attentes du règlement de consultation et du CCTP et les chapitres du présent mémoire.

Exigence (source)	Réponse dans le mémoire	Statut
Moyens humains affectés, qualifications (RC art. 7.2, 1.1)	Chapitre 1.1, tableau des effectifs	Couvert
Encadrement et interlocuteur unique (CCTP art. 3.1)	Chapitre 1.2	Couvert
Modalités de remplacement (CCTP art. 3.4)	Chapitre 1.3	Couvert
Reprise du personnel (CCTP art. 3.6)	Chapitre 1.4	Couvert
Organisation et fréquences (RC art. 7.2, 1.2 ; CCTP annexe 2)	Chapitres 2.1 à 2.4	Couvert
Hygiène des sanitaires et de la restauration (CCTP art. 4.3)	Chapitres 2.2, 2.3, 3.3	Couvert
Démarrage du marché (CCTP art. 6)	Chapitre 2.6	Couvert
Contrôle qualité et indicateurs (RC art. 7.2, 1.3)	Chapitre 3	Couvert
Démarche environnementale (RC art. 7.2, 1.4)	Chapitre 4	Couvert
Mémoire limité à 20 pages hors annexes (RC art. 5.3)	7 pages	Conforme