**Cadre du mémoire technique**

**Lot n°1**

**SOMMAIRE**

[ARTICLE 1 Organisation de la prestation 5](#_Toc60588988)

[**1.1** **Organisation et optimisation des tournées** 5](#_Toc60588989)

[**1.2** **Sectorisation des collectes et planning proposé** 5](#_Toc60588990)

[**1.3** **Performances en termes d’ergonomie, hygiène et sécurité** 5](#_Toc60588991)

[ARTICLE 2 Moyens mis en oeuvre 5](#_Toc60588992)

[**2.1** **Pilotage du marché et encadrement des équipes** 5](#_Toc60588994)

[**2.2** **Adéquation des moyens humains affectés à l'exécution de l'ensemble des prestations** 5](#_Toc60588995)

[**2.3** **Adéquation et performance des moyens matériels affectés à l'exécution de l'ensemble des prestations** 5](#_Toc60588996)

[**2.4** **Moyens mis en œuvre pour garantir la continuité du service** 5](#_Toc60588997)

[ARTICLE 3 Qualité, suivi de la prestation et reporting 6](#_Toc60588998)

[**3.1** **Outils de reporting des prestations et communication** 6](#_Toc60589002)

[**3.2** **Phase de préparation du marché** 6](#_Toc60589003)

[**3.3** **Remontées des anomalies, des informations liées à la Ri et reporting du marché** 6](#_Toc60589004)

[**3.4** **Qualité du service, autocontrôle de la prestation, contrôle de la collecte sélective et amélioration des performances** 6](#_Toc60589005)

[ARTICLE 4 Performance environnementale 6](#_Toc60589006)

[**4.1** **Bilan carbone de la collecte** 6](#_Toc60589009)

[**4.2** **Mesures prise pour limiter l'impact environnemental des véhicules, de la collecte du site d'exploitation** 6](#_Toc60589010)

[**4.3** **Actions pour limiter les nuisances du service sur les usagers et riverains** 6](#_Toc60589011)

[ARTICLE 5 Performance sociale 7](#_Toc60589012)

[**5.1** **Méthodologie en matière d'insertion professionnelle** 7](#_Toc60589015)

[**5.2** **Dispositif prévu pour l'encadrement des publics en difficulté et expérience du candidat dans le domaine** 7](#_Toc60589016)

[**5.3** **Méthode et organisation proposée pour le suivi** 7](#_Toc60589017)

**Le mémoire technique présenté devra respecter :**

* **Le cadre du présent document**
* **Un nombre de pages maximum de 100 pages (hors annexes)**
* **Une rédaction en caractères « ARIAL» de taille 10 avec marges moyennes**

**Les annexes doivent uniquement permettre de détailler des caractéristiques techniques, le mémoire technique hors annexe doit permettre la compréhension complète de l’offre.**

**Exemple d’annexes : Cartographie des secteurs de collecte, fiches techniques des véhicules et équipements, Export d’images des logiciels et applications proposées, CV détaillés, Exemples de support de formation, Fiches de poste, Exemple de documents de suivi (grilles de contrôle, rapport mensuel, tableau de bord de suivi des indicateurs de performance du service, bilan d’activité,etc.), documents qualité,**

**Le non respect de ces exigences entrainera un retrait de 5 points à la note technique finale**.

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Organisation de la prestation** | **Organisation et optimisation des tournées** | **Organisation et optimisation des tournées** et du transport vers l'exutoire, organisation et optimisation d'une journée de travail,description de l'approche méthodologique pour le dimensionnement des tournées, et en particulier sa prise en compte des particularités du territoire et de l’évolution de la population dans les moyens mis en œuvre et l’organisation du service proposée, ainsi que la prise en compte des impératifs de collecte et modalités d'intervention selon le CCTP |
| **Sectorisation des collectes et planning proposé** | **Sectorisation des collectes et planning proposé :** sectorisations imaginées, présentation d'un planning hebdomadaire (avec véhicules, équipages, tonnages, heures et km prévisionnels par tournée) et d'un plan détaillé d’un circuit |
| **Performances en ergonomie, hygiène et sécurité** | **Performances en ergonomie, hygiène et sécurité** : Politique de formation du personnel, méthodologie envisagées pour la gestion des voies étroites, impasse et tout autre point noir rencontré sur les circuits de collecte, méthode organisationnelles ou moyens techniques mis en placepour la résorption des points noirs, Moyens mis en œuvre pour assurer la sécurité des agents et des usagers lors de la réalisation des prestations en lien avec la R437, plan de prévention proposé |
| **Moyens mis en œuvre** | **Adéquation des moyens humains affecté à l'exécution des prestations** | **Adéquation des moyens humains affecté à l'exécution des prestations** : Détail des moyens humains proposés (type d’équipage, nombre d’agents et équivalent ETP (1 ETP = 1 607 h/an) selon le remplissage du cadre des moyens, convention collective, conditions salariales, modalités de formation des agents, modalités de reprise du personnel,le nombre d’agents sera fourni en équivalent temps-plein avec remplaçants et hors remplaçants, en comparaison avec le nombre d’agents à reprendre. |
| **Pilotage du marché et encadrement des équipes** | **Pilotage du marché et encadrement des équipes :** Organigramme du marché, effectifs pour l’encadrement général, la gestion administrative du contrat et l'encadrement de l'exploitation avec définition des rôles de chacun, le taux d’encadrement, taux d'affectation et le degré de qualification. |
| **Adéquation des moyens matériels affectés à l'exécution des prestations** | **Adéquation des moyens matériels affectés à l'exécution des prestation**s : Type, nombre de véhicules, âge moyen et adéquation avec les besoins (adaptation des véhicules aux voiries à collecter) selon le remplissage du cadre des moyens |
| **Moyens mis en œuvre pour garantir la continuité du service** | **Moyens mis en œuvre pour garantir la continuité du service** (­Modalités d’entretien et de remplacement des véhicules, délais d'intervention ; ­nombre et la localisation des véhicules de réserve, Taux de remplacement et modalités de remplacement des agents) |
| **Qualité, suivi de la prestation et reporting** | **Outils de reporting des prestations et communication** | **Outils de reporting et système de communication :** Qualité, fonctionnalité et ergonomie des outils mis à disposition de la collectivité pour le suivi des prestations (GPS, remontée des anomalies, des incidents et des réclamations, leveés pour la REOMI)**,** justification de la compatibilité avec le logiciel RI de la CCVE**.  Communication et signalétique envisagée sur les bennes** |
| **Phase de préparation du marché** | **Phase de préparation du marché :** Retroplanning proposé, organisation imaginée pour un démarrage dans les temps et moyens humains déployés |
| **Remontées des anomalies, des informations liées à la Ri et reporting du marché** | **Remontées d'anomalies** (modalités, fréquences, délais, exemple de formalisme) permettant une bonne gestion des réclamations usagers, des points noirs, de la qualité des collectes et des déchets présentés,  **Remontées d'informations liées à la RI** (modalités, fréquences, délais, listing des données disponible et process utilisé pour la remontée d’information liées aux levées en cas de panne, gestion des bacs non conformes. **Format et contenu des rapports** proposés pour les bilans mensuels et annuels |
| **Qualité du service, autocontrôle de la prestation, contrôle de la collecte sélective et amélioration des performances** | **Qualité du service** : Moyens mis en œuvre pour **l'autocontrôle** de la prestation, le **contrôle de la qualité** des déchets collectés et pour **améliorer les performances** de collecte sélective et diminuer le taux de refus , présentation du système de management de la qualité si existant. |
|  |  |  |
|  |  |  |
|  |  |  |
| **Mesures en faveur de l'environnement** | **Bilan carbone** | Bilan carbone de la collecte |
| **Mesures de réduction des émissions** | Mesures de réduction des émissions polluantes et performances environnementales des véhicules (émission de polluants, consommation de carburant, optimisation de la flotte...) |
| **Limitation des nuisances** | Actions pour limiter les nuisances du service sur les usagers et riverains (nuisances sonores, émissions de poussière, d’odeurs, nuisances sur la circulation des voitures et piétons) |
|  |  |  |
|  |  |  |
|  |  |  |
| **Mesures en faveur de l'insertion** | **Méthodologie en matière d'insertion professionnelle et nombre d'heures dédiées** | Méthodologie en lien avec les structures d'insertion, gestion du personnel, nombre d'heures dédiées à l'insertion |
| **Dispositif prévu pour l'encadrement des publics en difficulté et expérience du candidat dans le domaine** | ETP d'encadrement, Taux d'encadrement, définition et expérience du rôle des encadrants |
| **Méthode et organisation proposée pour le suivi** | Méthode et organisation proposée pour le suivi |

ARTICLE 1 Organisation de la prestation

* 1. **Organisation et optimisation des tournées**
  2. **Sectorisation des collectes et planning proposé**
  3. **Performances en termes d’ergonomie, hygiène et sécurité**

ARTICLE 2 Moyens mis en oeuvre

1. 1. **Pilotage du marché et encadrement des équipes**
   2. **Adéquation des moyens humains affectés à l'exécution de l'ensemble des prestations**
   3. **Adéquation et performance des moyens matériels affectés à l'exécution de l'ensemble des prestations**
   4. **Moyens mis en œuvre pour garantir la continuité du service**

ARTICLE 3 Qualité, suivi de la prestation et reporting

3. 1. **Outils de reporting des prestations et communication**
   2. **Phase de préparation du marché**
   3. **Remontées des anomalies, des informations liées à la Ri et reporting du marché**
   4. **Qualité du service, autocontrôle de la prestation, contrôle de la collecte sélective et amélioration des performances**

ARTICLE 4 Performance environnementale

2. 1. **Bilan carbone de la collecte**
   2. **Mesures prise pour limiter l'impact environnemental des véhicules, de la collecte du site d'exploitation**
   3. **Actions pour limiter les nuisances du service sur les usagers et riverains**

ARTICLE 5 Performance sociale

2. 1. **Méthodologie en matière d'insertion professionnelle**
   2. **Dispositif prévu pour l'encadrement des publics en difficulté et expérience du candidat dans le domaine**
   3. **Méthode et organisation proposée pour le suivi**