

1. IDENTIFICATION DE LA CONSULTATION

Acheteur public	Objet de la consultation
Syctom, Agence métropolitaine des déchets ménagers 86, rue Regnault 75013 PARIS Téléphone : 01 40 13 17 00 Courriel : marchespublics@syctom-paris.fr Profil acheteur : http://www.maximilien.fr/	Consultation n° : 26005 ACCOMPAGNEMENT A LA SENSIBILISATION DES PUBLICS POUR LA PREVENTION ET LA GESTION DES DECHETS SUR LE TERRITOIRE DU SYCTOM Case à cocher selon lot présenter : <input type="checkbox"/> Lot 1 Prestations de sensibilisation en équipe <input type="checkbox"/> Lot 2 Prestations de sensibilisation CLEM

Le candidat doit démontrer, à travers les éléments qu'il produira, ses capacités et compétences par rapport aux critères de sélection des offres.

L'opérateur économique présentera, pour le ou les lot(s) candidaté(s), un mémoire technique et environnemental tels les attendus énoncés ci-après. Ce mémoire devra être structuré selon le présent cadre de réponse et respecter un volume maximal de 40 pages par lot (hors annexes). Les annexes sont limitées aux seuls éléments justificatifs et ne doivent pas se substituer aux développements attendus dans le mémoire. Tout dépassement significatif pourra entraîner une prise en compte limitée aux seules pages respectant ce format. Précisions relatives aux annexes

Les annexes ont vocation à compléter le mémoire sans s'y substituer. Elles sont limitées aux seuls éléments justificatifs ou illustratifs, et ne doivent pas contenir de développements méthodologiques ou organisationnels attendus dans le mémoire technique.

À ce titre, les annexes peuvent notamment comprendre :

- les CV des intervenants ;
- des exemples de livrables (fiches de synthèse, bilans, reportings, plannings types) ;
- des supports d'animation ou de sensibilisation (visuels, fiches pédagogiques, photographies) ;
- des fiches techniques relatives aux matériels ou outils utilisés ;
- des captures d'écran ou présentations de la plateforme collaborative ;
- des références détaillées ou illustrations d'expériences passées.

En revanche, tout élément relevant de la méthodologie, de l'organisation, des moyens ou des engagements du candidat devra impérativement figurer dans le mémoire technique. À défaut, il ne sera pas pris en compte dans l'analyse des offres.

Nom de l'opérateur économique ou du mandataire du groupement :	
1. Ressources humaines allouées à la réalisation des prestations (*)	
Aspects quantitatifs	
Nombre total de personnes affectées :	
Nombre d'encadrants :	
Nombre de cadres non encadrants :	
Nombre de personnes autres que cadres :	
Aspects qualitatifs (*)	
Profil 1 (CV à joindre)	
Nom, Prénom :	

Qualité au sein de la structure ou fonctions occupées	
Durée de l'expérience au sein de la structure / date d'embauche	
Durée totale de l'expérience professionnelle	
Domaines de compétences ou d'expertise	
Réalisations notables (<i>facultatif</i>)	
Tâches allouées dans la réalisation des prestations	
Modalités d'intervention au regard de la temporalité de réalisation des prestations	

Profil 2
(CV à joindre)

Nom, Prénom :	
Qualité au sein de la structure ou fonctions occupées	
Durée de l'expérience au sein de la structure / date d'embauche	
Durée totale de l'expérience professionnelle	
Domaines de compétences ou d'expertise	
Réalisations notables (<i>facultatif</i>)	
Tâches allouées dans la réalisation des prestations	
Modalités d'intervention au regard de la temporalité de réalisation des prestations	

Profil 3
(CV à joindre)

Nom, Prénom :	
Qualité au sein de la structure ou fonctions occupées	
Durée de l'expérience au sein de la structure / date d'embauche	
Durée totale de l'expérience professionnelle	
Domaines de compétences ou d'expertise	
Réalisations notables (<i>facultatif</i>)	
Tâches allouées dans la réalisation des prestations	
Modalités d'intervention au regard de la temporalité de réalisation des prestations	

Profil 4
(CV à joindre)

[...]

2. Outillages alloués à la réalisation des prestations (*)

Outillage 1

Type (<i>véhicules, outils numériques, engins, machines ...</i>)	
Quantité allouée	
Date(s) d'acquisition	
Fonctionnalités	
Modalités d'intervention au regard de la temporalité de réalisation des prestations	

Outillage 2

Type (<i>véhicules, outils numériques, engins, machines ...</i>)	
Quantité allouée	
Date(s) d'acquisition	
Fonctionnalités	
Modalités d'intervention au regard de la temporalité de réalisation des prestations	

Outillage 3

Type (<i>véhicules, outils numériques, engins, machines ...</i>)	
Quantité allouée	
Date(s) d'acquisition	
Fonctionnalités	
Modalités d'intervention au regard de la temporalité de réalisation des prestations	

Outillage 4

[...]

3. Matériaux / Produits

L'opérateur économique joint à sa réponse les fiches techniques des matériaux ou produits qu'il entend utiliser pour la réalisation des prestations, que ces fiches techniques soient exigées ou non par l'acheteur au titre des pièces de l'offre à remettre par le soumissionnaire.

Les fiches techniques sont annexées au présent document.

4. Calendrier / Délais d'exécution

Si exigé par l'acheteur dans le RC, l'opérateur économique expose sommairement ci-dessous le calendrier d'exécution des prestations qu'il entend mettre en œuvre pour aboutir aux objectifs assignés par l'acheteur. A défaut, l'opérateur économique peut joindre un calendrier d'exécution précis faisant apparaître les différentes tâches et leur durée.

Délais d'exécution proposés pour chaque mission identifiée aux pièces du contrat :

Phasage de réalisation des prestations :

(*) tableau à dupliquer par autant d'items/intrants que la réalisation des prestations comporte

<p>5. Méthodologie d'exécution des prestations</p> <p>L'opérateur présente de façon <u>synthétique</u> et en fonction des éléments sollicités par l'acheteur au titre de l'offre pour chaque lot, la méthodologie générale et/ou particulière qu'il entend proposer pour la réalisation des prestations.</p> <p>Au vu des compétences exigées pour garantir la qualité des prestations de sensibilisation, le candidat est invité à apporter les informations suivantes dans le cadre de leur mémoire technique :</p> <p>A. Moyens, organisation et références</p> <p>Le candidat détaillera :</p> <ul style="list-style-type: none"> • Les moyens humains (dont qualifications) et matériels qu'il compte affecter à l'exécution du marché ; • Son organisation interne (fonctionnement de l'équipe dédiée, coordination, supervision terrain) ; <p>La compréhension des enjeux et la pertinence de l'organisation proposée seront appréciées au regard de l'expérience professionnelle des profils clés affectés au marché, notamment leur capacité à encadrer et coordonner des équipes de sensibilisation sur des dispositifs similaires.</p> <p>B. Approche pédagogique et stratégie d'intervention</p> <p>Le candidat présentera :</p> <ul style="list-style-type: none"> • Les principes pédagogiques et les techniques de changement de comportement - à court, moyen et long terme - qui sous-tendent ses interventions ; • Les méthodes d'interaction prévues pour permettre l'accroche du public (habitants, public passant, commerçants, gardiens...) et garantir son adhésion aux messages. <p>C. Suivi, reporting et échanges avec le Sycotom</p> <p>Le candidat expliquera :</p> <ul style="list-style-type: none"> • Les modalités mises en place pour répondre aux sollicitations du Sycotom, y compris en cas de délais courts (inférieur à 1 semaine) ; • Les modalités de suivi et de supervision des éco-animateurs (évaluation des compétences et connaissances), à distance et sur le terrain ; • Son système de reporting, incluant les délais de remontée d'information (fiches de synthèse, bilans, statistiques...) et les circuits de validation en interne. <p>D. Continuité des missions et gestion des aléas</p> <p>Le candidat devra montrer sa capacité à maintenir la qualité des prestations malgré les aléas ou situations imprévues (conditions météorologiques défavorables, indisponibilité ponctuelle de matériel, absence d'intervenants, contraintes de terrain, etc.), en détaillant :</p> <ul style="list-style-type: none"> • les moyens techniques mis à disposition des équipes ; • les équipements ou organisations prévus en cas d'intempéries ou de situation météorologique exceptionnelle ; • les mesures d'adaptation en cas de perturbations majeures, notamment de grèves ; • les modalités de gestion des plannings, de remplacement et de respect des temps de repos des intervenants. <p>Le candidat devra également décrire son dispositif d'astreinte et de contact en dehors des heures de bureau, notamment en soirée et le week-end, afin de garantir une réactivité adaptée en cas de besoin urgent, de modification de planning ou d'incident impactant les actions programmées.</p> <p>Le candidat devra démontrer qu'il dispose d'un vivier suffisant et immédiatement mobilisable d'éco-animateurs, permettant d'assurer le remplacement d'un intervenant dans des délais compatibles avec les exigences du marché. À ce titre, il précisera le dimensionnement de ce vivier, son niveau de qualification et les délais d'intervention garantis.</p> <p>E. Organisation en cas de groupement</p> <p>En cas de réponse en groupement, le candidat exposera la manière dont il s'organisera pour que le Sycotom ne perçoive qu'une seule entité, même en cas d'absence d'un chef de projet ou d'un agent clé d'une des entités du groupement.</p> <p>Il précisera également les modalités de communication mises en place au sein du groupement et vis-à-vis du Sycotom, afin que les informations et décisions transitent de manière cohérente et centralisée.</p> <p>Le candidat détaillera enfin son mode de facturation souhaité, précisant comment les prestations seront facturées au nom du groupement et comment la gestion financière sera organisée pour assurer simplicité, clarté et traçabilité pour le Sycotom.</p> <p>F. Formation et montée en compétences</p> <p>Le candidat devra présenter :</p> <ul style="list-style-type: none"> • Un plan de formation détaillé pour la première année, précisant les contenus, objectifs, format (présentiel, distanciel...), durée, profils des formateurs et modalités d'évaluation ; • Un planning de formation pluriannuel indicatif pour les trois années suivantes, avec les axes d'évolution prévus ; • Les modalités d'intégration et de formation continue des nouveaux éco-animateurs recrutés en cours de marché ; • Les modalités mises en place pour maintenir la motivation des éco-animateurs sur le long terme ; • Les modalités mises en place pour évaluer les connaissances des éco-animateurs tout au long du marché. • Le candidat devra présenter les formations et les outils qu'il met en place pour développer les connaissances et compétences concernant la prévention des déchets. <p>Le candidat exposera la manière dont il transmettra aux nouveaux chefs de projets intégrant la structure en cours de marché l'ensemble des informations relatives au marché, ainsi que les modalités présentées lors des réunions mensuelles et trimestrielles.</p> <p>G. Plateforme de travail collaboratif</p> <p>Le candidat doit proposer une solution de plateforme collaborative sécurisée. Il précisera la fréquence de mise à jour des documents liés à l'exécution du marché. Le candidat veillera à proposer une solution simple d'utilisation, opérationnelle et adaptée aux besoins d'un suivi en temps réel des prestations. La pertinence, l'ergonomie et la fiabilité de l'outil proposé seront particulièrement appréciées.</p>
<p>6. Lot 1 – Sensibilisation en porte-à-porte ou déambulation</p> <p>A. Diagnostic du territoire d'intervention</p> <p>Le candidat exposera :</p>

- Sa manière de conduire le diagnostic des locaux poubelles et du maillage des dispositifs de tri mis à disposition des habitants. Il précisera comment il observe les situations, consigne les informations et formalise ses remontées d'informations, en indiquant les formats de restitution et la priorisation des recommandations.
- Il présentera également sa méthode de mobilisation des publics relais (gardiens, bailleurs, syndics et responsables de sites). Il expliquera également comment il compte se faire accepter dans les résidences (instaurer la confiance) et éviter toute confusion avec un démarcheur commercial
- Le candidat veillera à proposer une approche concrète, illustrée si possible par des exemples issus d'expériences similaires. La clarté, le caractère opérationnel et la pertinence de la méthodologie proposée seront particulièrement appréciés.
- Le candidat devra obligatoirement produire un **schéma synthétique (format libre, type diagramme ou logigramme)** présentant les différentes étapes de sa démarche de diagnostic, depuis la préparation de la mission jusqu'à la restitution des résultats.

Ce schéma devra faire apparaître a minima :

- les différentes phases du diagnostic (préparation, observation terrain, analyse, restitution) ;
- la méthodologie et les techniques utilisées pour favoriser l'adhésion à la sensibilisation
- les outils mobilisés à chaque étape ;
- les interactions avec le Syctom et les acteurs locaux ;
- les livrables produits.

Ce schéma vise à apprécier la lisibilité, la structuration et le caractère opérationnel de la méthodologie proposée.

B. Sensibilisation en porte-à-porte

Le candidat présentera :

- Sa méthodologie d'organisation du porte-à-porte (planification, ciblage, phasage) ;
- L'outil qu'il utilise pour dimensionner la mission (durée) en fonction des types de territoires (pavillonnaire, dense, centres-villes, commerçants, etc.) ;
- Les outils utilisés, y compris numériques, pour faciliter la transmission d'information, recueillir des retours ou générer des rapports de suivi ;
- Les indicateurs de performance qu'il estime pertinent. La pertinence, la mesurabilité et l'opérationnalité des indicateurs seront particulièrement appréciées.

C. Sensibilisation par déambulation

Le candidat exposera :

- Les modalités d'organisation des tournées de sensibilisation par déambulation ;
- Les supports légers que le candidat préconise d'utiliser dans le cadre de ces actions et la logistique prévue pour leur transport et leur stockage ;
- Les indicateurs de performance qu'il estime pertinent. La pertinence, la mesurabilité et l'opérationnalité des indicateurs seront particulièrement appréciées.

D. Préparation et suivi des prestations

Le candidat précisera :

- Le délai sur lequel le candidat s'engage pour la remise des documents préparatoires (fiche préparatoire, planning...)
- Les modalités d'encadrement et les procédures de contrôle des éco-animateurs ;
- Le délai sur lequel le candidat s'engage à transmettre les documents post-intervention (bilans, ...).

E. Mise à disposition des tenues

Le candidat détaillera la manière dont il compte assurer la **mise à disposition des vêtements d'image** fournis à ses équipes :

- les types de vêtements ou équipements qu'il fournira en complément de ceux exigés par le Syctom ;
- son organisation pour garantir un stock disponible en permanence afin que **chaque nouvel agent soit doté immédiatement** ;
- les procédures prévues pour assurer le **bon état, la propreté et le suivi** de ces vêtements (entretien, remplacement, vérification régulière) ;
- les mesures mises en place pour garantir **l'homogénéité et la cohérence** de la tenue des éco-animateurs au quotidien, afin d'éviter tout panachage ou disparité dans les vêtements portés sur le terrain.

Le candidat précisera également les délais de mise à disposition des tenues et les modalités prévues en cas d'urgence ou de besoin de remplacement rapide.

Le caractère opérationnel, la fiabilité et la réactivité du dispositif proposé seront particulièrement appréciés.

F. Impressions complémentaires

Le candidat détaillera la manière dont il pourra **assurer l'impression à la dernière minute de documents simples**, destinés aux missions du Syctom et à ses demandes **exceptionnelles**.

Le candidat précisera si cette impression sera réalisée **en interne ou via un prestataire externe**, et comment il garantira **une qualité d'impression satisfaisante** pour les besoins opérationnels du Syctom.

G. Différenciation des marchés

Le candidat exposera la manière dont il **garantira que ses équipes ne confondent pas les différents marchés de sensibilisation** réalisés pour certains territoires relevant du Syctom et dont le candidat est titulaire. Il détaillera les procédures mises en place pour distinguer clairement chaque marché : organisation interne, outils de suivi, supports spécifiques, consignes opérationnelles, et méthodes de contrôle.

H. Respect du principe de laïcité

Le candidat expliquera **comment il s'assurera que ses équipes respectent strictement le principe de laïcité**, en particulier dans le cadre de ses interventions au nom du Syctom. Il précisera les mesures mises en place pour garantir la neutralité des agents. Il indiquera également **comment il se tiendra informé des évolutions légales et réglementaires** relatives à la laïcité et à la neutralité, et comment il fera respecter ces principes dans toutes les situations, y compris vis-à-vis des opinions politiques, de l'actualité ou de toute manifestation personnelle.

Le candidat veillera à illustrer son propos par des exemples concrets de situations rencontrées ou anticipées, ainsi que par les réponses apportées.

I. Mémoire social et environnemental

Le Syctom accorde une importance particulière à la qualité des prestations délivrées, indissociable des conditions dans lesquelles elles sont mises en œuvre. À ce titre, le volet social de son mémoire devra mettre en évidence les engagements du candidat en matière d'organisation du travail et de qualité sociale, et notamment :

- la prise en compte de la pénibilité des missions ;

- la durée et la nature des contrats de travail des intervenants, leurs conditions d'emploi, ainsi que la recherche d'une parité au sein de l'équipe dédiée notamment de l'encadrement ;
- les modalités de réalisation, suivi et rendu compte, relatives aux emplois en insertion, et notamment le nombre d'heure annuel sur lequel le candidat s'engage tout en respectant l'exigence minimum d'1 ETP par an.

Le volet environnemental présentera les modalités de déplacement, de transport et de logistique des équipes, en cohérence avec les exigences environnementales du marché

Le candidat précisera des éléments chiffrés permettant d'apprécier concrètement la qualité de son organisation sociale, notamment en matière de stabilité des équipes (taux de turnover, ancienneté moyenne), de nature des contrats (CDI/CDD), et de conditions d'emploi des intervenants affectés au marché.

7. Lot 2 – Sensibilisation CLEM

A. La diversité des animations clés en main

Afin de connaître la capacité du candidat à proposer des animations de nature diversifiée, **il présentera 3 animations sur stand réalisées dans le cadre d'autres marchés publics ou contrats sur des thématiques en lien avec l'environnement durable, notamment les déchets.**

Ces animations devront pouvoir illustrer la diversité des formats d'animations et ou des outils utilisés. Pour chaque animation il détaillera les objectifs, les messages clés, la durée, les publics cibles et les modalités d'évaluation des animations. Il fournira des documents ou photos qui prouvent la tenue des animations présentées.
Format attendu : ½ page par animation hors photos, illustrations et documents justificatifs.

B. La posture des éco-animateurs

Le candidat devra présenter les modalités d'accroches utilisées pour aller à la rencontre des publics, en illustrant celles-ci par des exemples concrets adaptés à différents contextes et types de publics .

Il détaillera les formations et les outils qu'il mettra à disposition des éco-animateurs pour qu'ils développent les capacités nécessaires pour :

- Encourager les participants à reproduire les bons gestes de tri après l'animation ;
- Déconstruire les idées reçues ;
- Répondre aux questions pièges ;
- Réagir à une situation conflictuelle.

C. Stockage et transport des supports d'animation

Le candidat exposera les modalités de stockage et de transport des supports des animations. en précisant les mesures mises en œuvre pour garantir leur protection et leur disponibilité tout au long de l'exécution du marché.

Aussi, le dans ce cadre le candidat présentera, dans son mémoire technique, les modalités de stockage et de transport des stands « clé en main » du Syctom mis à disposition, depuis leur lieu de stockage jusqu'au lieu de la sensibilisation.

D. L'organisation

Les titulaires préciseront la procédure en interne pour prendre connaissance des nouvelles demandes et intégrer toutes les informations dans leur propre tableau de suivi. (Cf. partie 4.11.1)

De plus, Le titulaire détaillera les modalités mises en place afin que les éco-animateurs puissent prendre connaissance des informations nécessaires au bon déroulement des animations, être présents à l'heure et réalisent le reporting.

E. Mise à disposition des tenues

Le candidat détaillera la manière dont il compte assurer la **mise à disposition des vêtements d'image** fournis à ses équipes :

- les types de vêtements ou équipements qu'il fournira en complément de ceux exigés par le Syctom ;
- son organisation pour garantir un stock disponible en permanence afin que **chaque nouvel agent soit doté immédiatement** ;
- les procédures prévues pour assurer le **bon état, la propreté et le suivi** de ces vêtements (entretien, remplacement, vérification régulière) ;
- les mesures mises en place pour garantir **l'homogénéité et la cohérence** de la tenue des éco-animateurs au quotidien, afin d'éviter tout panachage ou disparité dans les vêtements portés sur le terrain.

Le candidat précisera également les délais de mise à disposition des tenues et les modalités prévues en cas d'urgence ou de besoin de remplacement rapide. Le caractère opérationnel, la fiabilité et la réactivité du dispositif proposé seront particulièrement appréciés.

F. Différenciation des marchés

Le candidat exposera la manière dont il **garantira que ses équipes ne confondent pas les différents marchés de sensibilisation** réalisés pour certains territoires relevant du Syctom et dont le candidat est titulaire. Il détaillera les procédures mises en place pour distinguer clairement chaque marché : organisation interne, outils de suivi, supports spécifiques, consignes opérationnelles, et méthodes de contrôle.

G. Respect du principe de laïcité

Le candidat expliquera **comment il s'assurera que ses équipes respectent strictement le principe de laïcité**, en particulier dans le cadre de ses interventions au nom du Syctom. Il précisera les mesures mises en place pour garantir la neutralité des agents. Il indiquera également **comment il se tiendra informé des évolutions légales et réglementaires** relatives à la laïcité et à la neutralité, et comment il fera respecter ces principes dans toutes les situations, y compris vis-à-vis des opinions politiques, de l'actualité ou de toute manifestation personnelle.

Le candidat veillera à illustrer son propos par des exemples concrets de situations rencontrées ou anticipées, ainsi que par les réponses apportées.

H. Mémoire social et environnemental

Le Syctom accorde une importance particulière à la qualité des prestations délivrées, indissociable des conditions dans lesquelles elles sont mises en œuvre. À ce titre, le volet social de son mémoire devra mettre en évidence les engagements du candidat en matière d'organisation du travail et de qualité sociale, et notamment :

- la prise en compte de la pénibilité des missions ;
- la durée et la nature des contrats de travail des intervenants, leurs conditions d'emploi, ainsi que la recherche d'une parité au sein de l'équipe dédiée notamment de l'encadrement.

Le volet environnemental présentera les modalités de déplacement, de transport et de logistique des équipes, en cohérence avec les exigences environnementales du marché

Le candidat précisera des éléments chiffrés permettant d'apprécier concrètement la qualité de son organisation sociale, notamment en matière de stabilité des équipes (taux de turnover, ancienneté moyenne), de nature des contrats (CDI/CDD), et de conditions d'emploi des intervenants affectés au marché.

8. Autres éléments techniques à la libre appréciation de l'opérateur économique

L'opérateur économique expose ci-dessous les autres éléments techniques laissés à sa libre appréciation.

Pour rappel, toute spécification qui n'est pas conforme aux besoins de l'acheteur ou entrant en contradiction avec ceux-ci sont réputés non écrites en vertu des stipulations des conditions administratives particulières d'achat.