

| Famille                                                               | Critère                                                 | Attendu                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |
|-----------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>Compréhension du marché et organisation générale<br/>12 points</b> | Compréhension des enjeux d'une structure petite enfance | <p>Le candidat présente une organisation compatible avec le fonctionnement spécifique d'une structure petite enfance : horaires d'accueil des enfants, périodes d'activités, temps de repos, temps de repas, présence des professionnels de la crèche et contraintes liées à la sécurité des enfants pendant les interventions.</p> <p>Le candidat précise les modalités permettant d'assurer les prestations sans perturber le fonctionnement quotidien de la structure et en coordination avec les équipes de la crèche.</p>                                                                                                                                                                                                            |
|                                                                       | Organisation générale de la prestation                  | <p>Le candidat décrit l'organisation opérationnelle proposée pour assurer l'exécution des prestations : répartition des zones et secteurs d'intervention, organisation des équipes, articulation entre prestations courantes, prestations périodiques et interventions ponctuelles, coordination entre les différents intervenants.</p> <p>Le candidat identifie les zones nécessitant une vigilance particulière au regard des risques sanitaires : espaces de change, sanitaires enfants, dortoirs, salles d'activités, espaces repas, surfaces fréquemment manipulées, mobiliers et équipements accessibles aux enfants.</p> <p>Il précise les mesures spécifiques prévues pour garantir un niveau d'hygiène adapté à chaque zone.</p> |
|                                                                       | Planning d'intervention                                 | <p>Le candidat présente un planning détaillé précisant les horaires d'intervention, fréquences des prestations, répartition des tâches et organisation des interventions quotidiennes et périodiques.</p> <p>Le candidat précisera les modalités d'adaptation du planning en fonction des contraintes d'exploitation : réunions, événements particuliers, périodes de forte fréquentation, demandes spécifiques ou interventions nécessitant une programmation préalable.</p>                                                                                                                                                                                                                                                             |
|                                                                       | Dimensionnement des équipes                             | <p>Le candidat présente les moyens humains dédiés à l'exécution des prestations : nombre d'agents affectés, répartition des effectifs par site et par zone, volume horaire consacré, organisation des équipes et adéquation des moyens proposés avec les surfaces, fréquences d'intervention et niveaux d'exigence définis au CCTP.</p> <p>Le candidat devra démontrer que les moyens proposés permettent d'assurer la régularité et la qualité attendue des prestations, y compris lors des périodes de forte activité.</p> <p>Il explicitera également son organisation pour fidéliser les agents et limiter le turn-over</p>                                                                                                           |

|                                                               |                                                                  |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |
|---------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>Moyens humains et management des équipes<br/>15 points</b> | Organisation de l'encadrement                                    | <p>Le candidat décrit l'organisation managériale mise en place pour assurer le suivi opérationnel du marché : identification des interlocuteurs dédiés, rôle et responsabilités du responsable de secteur, fréquence des visites sur site, modalités d'accompagnement des agents, contrôle de l'application des consignes et disponibilité de l'encadrement en cas de besoin.</p> <p>Le candidat précisera les modalités de communication entre l'encadrement, les agents et les représentants de la CAF.</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |
|                                                               | Gestion des absences et continuité de service                    | <p>continuité de service</p> <p>Le candidat présente son organisation permettant d'assurer la continuité des prestations en cas d'absence, de congés ou d'imprévu : processus de remplacement, délai de mobilisation d'un agent, pool de remplacement disponible, modalités d'information de la CAF et suivi du maintien du niveau de qualité attendu.</p> <p>Les dispositifs permettant de limiter les ruptures de prestation seront valorisés.</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |
|                                                               | Formation et accompagnement des agents                           | <p>Le candidat présente son programme de formation spécifique aux agents intervenant en crèche :</p> <p>protocoles de nettoyage et désinfection adaptés à la petite enfance ;<br/>prévention des contaminations croisées ;<br/>utilisation sécurisée des produits chimiques ;<br/>respect des règles d'hygiène alimentaire lorsque les zones concernées sont nettoyées ;<br/>gestes et postures.</p> <p>Le candidat précisera les modalités de formation initiale et de maintien des compétences.</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |
|                                                               | Protocoles de nettoyage-désinfection adaptés à la petite enfance | <p>Le candidat présente les protocoles de nettoyage-désinfection proposés pour répondre aux exigences spécifiques d'une structure petite enfance.</p> <p>Il précise notamment :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- les méthodes appliquées aux surfaces de contact fréquentes (poignées, interrupteurs, mobiliers, équipements accessibles aux enfants...) ;</li> <li>- les modalités de nettoyage des sanitaires enfants et des espaces de change ;</li> <li>- les protocoles appliqués aux dortoirs, salles d'activités et espaces repas ;</li> <li>- les produits utilisés, leurs conditions d'utilisation, leurs modalités de dosage et leurs temps d'action ;</li> <li>- les mesures mises en œuvre pour prévenir les contaminations croisées.</li> </ul> <p>Le candidat devra démontrer l'adéquation entre les protocoles proposés et les exigences sanitaires d'une structure accueillant de jeunes enfants.</p> |

|                                                                  |                                                                                               |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |
|------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Méthodes de travail<br>et maîtrise de la<br>qualité<br>17 points | Plan de nettoyage opérationnel et organisation des tâches                                     | <p>Le candidat présente un plan de nettoyage permettant de garantir la reproductibilité et la régularité des prestations.</p> <p>Ce document précise a minima :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- les zones concernées ;</li> <li>- les tâches réalisées ;</li> <li>- les fréquences d'intervention ;</li> <li>- les produits et matériels associés ;</li> <li>- les modalités d'organisation des interventions.</li> </ul> <p>Le candidat précise les modalités de mise à jour du plan de nettoyage et son appropriation par les agents affectés au site.</p>                                                                                                                                         |
|                                                                  | Gestion des situations exceptionnelles et adaptation aux besoins de la structure              | <p>Le candidat décrit l'organisation prévue en cas de situations nécessitant une intervention spécifique : souillures importantes, incidents biologiques, déversements, besoins urgents ou demandes particulières de la direction de la crèche.</p> <p>Il précise les modalités d'intervention, les délais de réaction, les moyens mobilisables et les modalités d'information des équipes de la crèche et de la CAF.</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                         |
|                                                                  | Gestion du matériel, prévention des contaminations croisées et sécurisation des interventions | <p>Le candidat présente les mesures mises en œuvre pour garantir une utilisation sécurisée et adaptée du matériel :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- séparation et identification des matériels selon les zones ou usages ;</li> <li>- organisation du nettoyage et du stockage du matériel ;</li> <li>- renouvellement des consommables ;</li> <li>- prévention des contaminations croisées ;</li> </ul> <p>- sécurisation des produits et équipements pendant les interventions, notamment en présence potentielle d'enfants.</p> <p>Le candidat précise également les dispositions prises pour limiter les risques liés aux interventions dans un environnement accueillant de jeunes enfants.</p> |
|                                                                  | Organisation du pilotage                                                                      | Le candidat présente l'organisation mise en place pour assurer le pilotage du marché : interlocuteurs dédiés, rôle et disponibilité du responsable de secteur, modalités de communication avec la CAF, fréquence des visites sur site, organisation des réunions de suivi et modalités de prise de décision                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |
|                                                                  | Contrôle qualité                                                                              | Le candidat décrit son dispositif de contrôle qualité : méthodologie des autocontrôles, fréquence des contrôles, supports utilisés (grilles, application, QR Code...), traçabilité des vérifications, modalités d'évaluation des prestations et processus d'amélioration continue.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |

|                                                                                     |                                                        |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |
|-------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>Pilotage du contrat et amélioration continue</b><br><b>13 points</b>             | Gestion des réclamations et actions correctives        | Le candidat précise le circuit de traitement des anomalies et réclamations : modalités de signalement, interlocuteurs, délais de prise en compte, analyse des causes, mise en œuvre des actions correctives, information de la CAF jusqu'à la clôture de l'incident.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |
|                                                                                     | Reporting et tableaux de bord                          | Le candidat présente les outils de suivi proposés : tableaux de bord, indicateurs de performance (KPI), bilans périodiques, suivi des non-conformités, suivi des prestations périodiques, indicateurs RSE, modalités de restitution à la CAF.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |
|                                                                                     | Engagements de service et délais d'intervention        | Le candidat indique les engagements de service qu'il s'engage contractuellement à respecter pendant toute la durée du marché : délai de réponse aux sollicitations, délai d'intervention en cas de demande urgente, délai de remplacement d'un agent absent, délai de traitement d'une réclamation, délai de mise en œuvre des actions correctives. Les engagements proposés devront être mesurables et vérifiables.                                                                                                                                                                   |
| <b>Suivi des indicateurs RSE et RSO</b><br><b>9 points</b>                          | Produits et achats responsables                        | Le candidat présente la gamme de produits utilisée dans le cadre du marché et précise : la part (%) de produits bénéficiant d'un écolabel reconnu (Écolabel européen, NF Environnement ou équivalent), les familles de produits concernées, l'utilisation de produits concentrés ou fortement concentrés, les systèmes de dosage automatique ou maîtrisés, les mesures visant à limiter les composés organiques volatils (COV), les substances préoccupantes lorsque cela est pertinent, ainsi que la mise à disposition des fiches techniques et fiches de données de sécurité (FDS). |
|                                                                                     | Réduction des impacts environnementaux des prestations | Le candidat décrit les actions mises en œuvre pour réduire l'impact environnemental de l'exécution du marché : maîtrise des consommations d'eau et de produits, limitation des emballages, utilisation de consommables recyclés ou recyclables lorsque cela est compatible avec les exigences du marché, optimisation des déplacements des équipes, réduction des émissions liées aux interventions, gestion et tri des déchets générés par la prestation. Les objectifs chiffrés ou indicateurs existants seront valorisés.                                                           |
|                                                                                     | Politique sociale et QVT                               | Le candidat présente les actions mises en œuvre au bénéfice des agents affectés au marché : politique de formation, prévention des risques professionnels et des TMS, accompagnement des nouveaux collaborateurs, fidélisation des équipes, maintien des compétences, égalité professionnelle, inclusion des personnes en situation de handicap et amélioration des conditions de travail.                                                                                                                                                                                             |
| <b>Valeur ajoutée, innovation et propositions d'amélioration</b><br><b>4 points</b> | Optimisation de l'organisation                         | Propositions permettant d'améliorer l'efficacité de la prestation, la coordination avec les équipes du site ou la gestion des contraintes d'occupation.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |
|                                                                                     | Solutions innovantes                                   | Propositions nouvelles et pertinentes : outils numériques, suivi renforcé, amélioration de la communication, nouvelles pratiques professionnelles.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |