

QU'EST-CE QU'UN MARCHÉ PUBLIC ET COMMENT Y RÉPONDRE ?

- Animations
- Présentations
- Démonstrations
- Témoignages

 06.09.2023 de 10h à 12h



Atelier

Comment répondre à un appel d'offre et rédiger mon mémoire technique ?

Valentin NICOTRA Coordinateur de l'offre de service Commande Publique - CMA Grand Est
Isabelle PASCAT Responsable du secteur achat Grand Reims
Marlène PERONNE Référente Commande Publique - CMA Grand Est

- › **Quels documents dois-je fournir à l'acheteur public et à quoi servent-ils?**
- › **Pourquoi le mémoire technique est le document le plus important?**
- › **Comment le mémoire technique peut me démarquer et quelles sont les erreurs à ne pas commettre?**
- › **Le mémoire justificatif de l'offre du Grand Reims : une réponse facilitée**

➤ Comment répondre à un appel d'offre ?

Dans le cadre de marchés à concurrence obligatoire, le candidat doit fournir un dossier comportant l'ensemble des informations demandées par l'acheteur. Il permet d'évaluer l'offre, la capacité économique, financière et technique du candidat.

→ Ce dossier constitue pour **l'essentiel la seule interface que le candidat aura avec l'acheteur.**

Il est constitué de deux parties:

- Une partie administrative, c'est-à-dire **le dossier candidature**
- Une partie technique, c'est-à-dire la présentation de **l'offre** faite par le candidat

➤ Quelles pièces fournir ?

Dans le cadre de marchés à concurrence obligatoire, le candidat doit fournir un dossier comportant l'ensemble des informations demandées par l'acheteur. Il permet d'évaluer l'offre, la capacité économique, financière et technique du candidat.

→ Ce dossier constitue pour l'essentiel la seule interface que le candidat aura avec l'acheteur.

Il est constitué de deux parties:

- Une partie administrative, c'est-à-dire **le dossier candidature**
- Une partie technique, c'est-à-dire la présentation de **l'offre** faite par le candidat

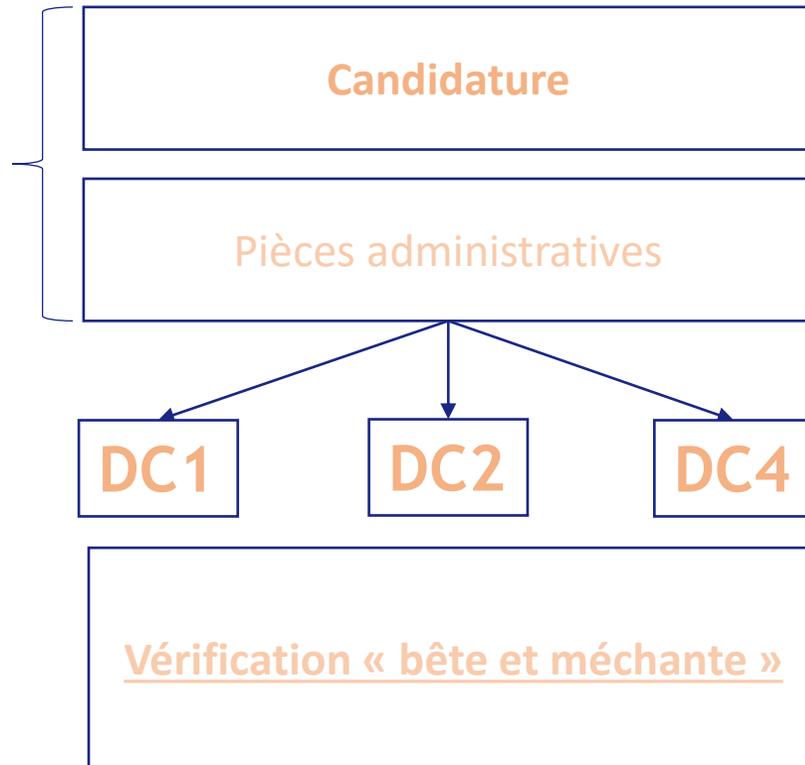


› Le dossier de candidature

Réponse à un appel d'offres public (avec mise en concurrence)

Qui ?

*Si c'était un
recrutement... :*
CV



➤ Le dossier de candidature

- DC1
La lettre de candidature
- DC2
La déclaration du candidat individuel ou du membre du groupement
- DC4
Déclaration de sous-traitance

➡ Formulaires standardisés et disponibles en ligne

Et le DUME?



› L'offre

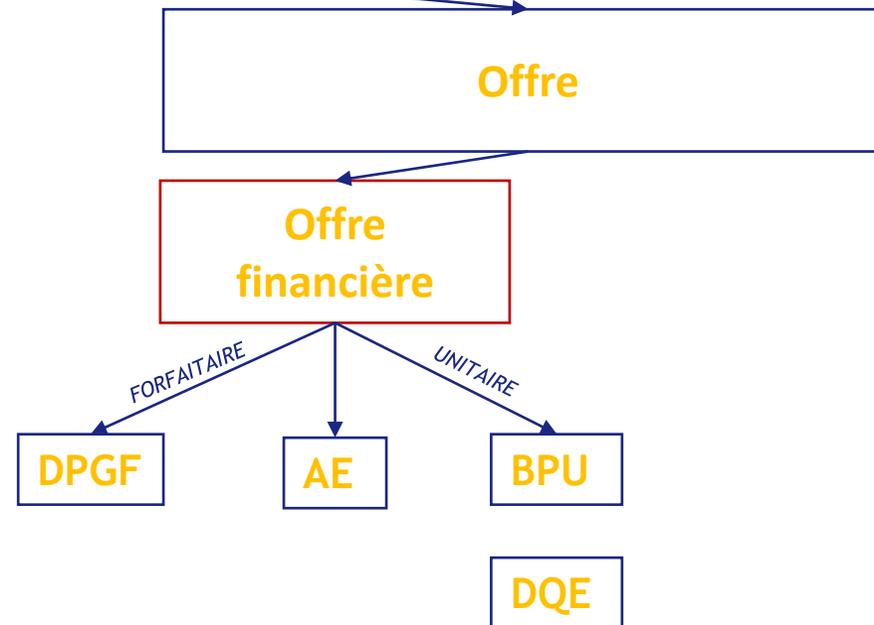
L'offre constitue la réponse au besoin exprimé.

Elle doit donc présenter:

- Le **prix** de votre ou de vos prestations
 - C'est la partie financière: Acte d'engagement, DPGF, BPU, DQE...
- Les **moyens** que vous comptez mettre en œuvre
 - C'est le mémoire technique

› Partie financière de l'offre

Réponse à un appel d'offres public (avec mise en concurrence)



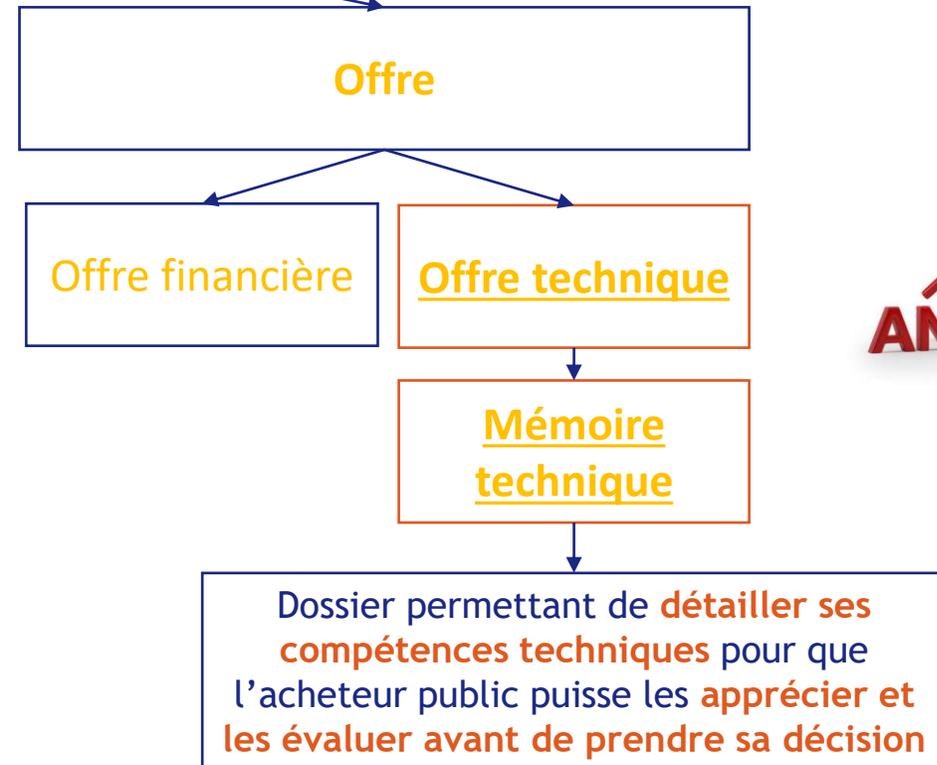
› Partie financière de l'offre

La partie financière se constitue de plusieurs documents, qui rentrent dans votre réponse selon le format de l'appel d'offre.

- **Acte d'engagement (AE)**
➔ Document contractuel où l'offre financière est présentée/résumée
- **Marché forfaitaire: Décomposition du Prix Global et Forfaitaire (DPGF)**
➔ Tableau décomposant les prix et les prestations
- **Marché à prix unitaire: Bordereau des prix unitaires (BPU)**
➔ Document qui liste les prix unitaires relatifs à chaque élément d'ouvrage prévu par le CCTP
- **Marché à prix unitaire: Détail Quantitatif Estimatif (DQE)**
➔ Document non-contractuel présentant le prix d'une « commande fictive »

› Partie technique de l'offre

Réponse à un appel d'offres public (avec mise en concurrence)



- Pourquoi est-ce que le mémoire technique est la **pièce centrale** de votre offre ?
 - Le prix ne suffit plus,
 - L'acheteur va-t-il lire la suite ?

- C'est la seule occasion de « **défendre** » sa réponse et de montrer son savoir-faire :
 - Un document pour montrer de quoi vous êtes capables,
 - ... mais pas de possibilité d'argumenter de vive voix !

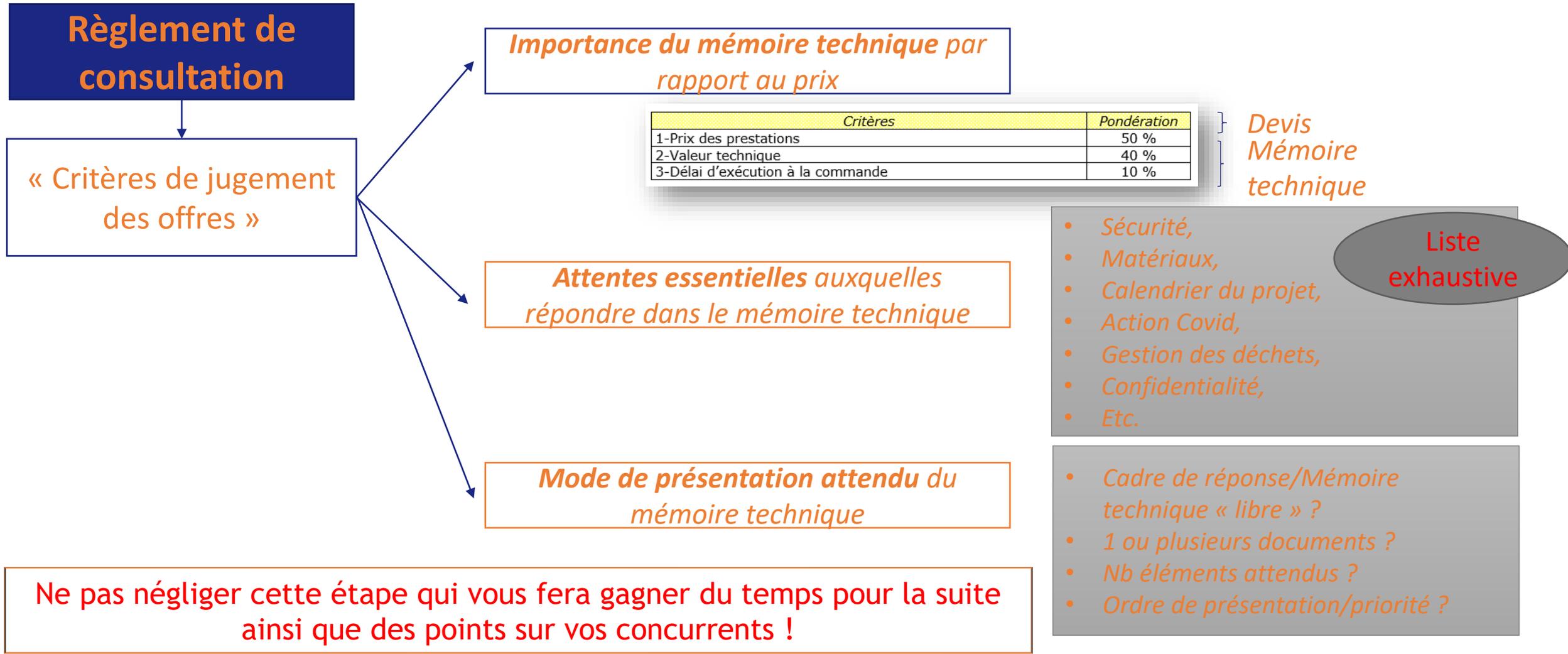
- Un **facteur très différenciant** :
 - Des acheteurs publics qui n'attendent que ça,
 - Un bon mémoire technique fait passer la réponse sur le dessus de la pile.

Quelles sont les étapes clés de la rédaction d'un mémoire technique?

1^{ère} étape :

Faire une lecture intelligente du Règlement de Consultation

Les 3 éléments-clés à repérer :

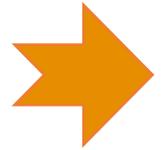


2^{ème} étape :

Etablir la structure du mémoire technique

Définir la structure de son mémoire technique :

2 cas de figure :



L'acheteur préconise un mode de présentation des éléments (*cadre de réponse, plusieurs documents, organisation précise des éléments, etc.*), il faut absolument la/le respecter fidèlement.



L'acheteur mentionne simplement ses attentes sans imposer de structure de présentation, on peut prendre une trame en 3 parties comme point de départ (cf. diapo suivante).

Les éléments seront présentés comme tels :

- Moyens humains et techniques affectés au chantier : effectifs de l'équipe projet, leurs qualifications et outils,
- Procédés d'exécution envisagés » : marques et produits, avec fiches techniques en annexes,
- Moyens mis en œuvre pour la sécurité et la réduction des nuisances,
- Impact environnemental : matériaux et gestion des déchets,

4- Le mémoire technique ou tout autre document équivalent indiquant les informations indiquées ci – dessous.

A fournir par le candidat. Ce mémoire technique aura valeur contractuelle. Il contiendra les dispositions que le candidat se propose d'adopter pour l'exécution de sa mission. Ce document comprendra toutes justifications et observations du candidat et devra contenir au minimum les éléments suivants :

- les fiches techniques des matériels proposés
- la gestion SAV et garantie
- la démarche environnementale

La trame en 3 parties : une valeur sûre pour éviter le hors-sujet :

I/ Présentation de l'entreprise :

Historique de l'entreprise, domaine d'activité, engagements, brève description de l'équipe, clientèle, références, etc.

Une rapide vue d'ensemble de qui vous êtes

II/ Moyens humains et techniques alloués au projet :



Uniquement ce qui concerne le projet ! Cibler les attentes !

- Description plus précise de l'équipe-projet (diplômes, qualifications, formations, spécialisations, distinctions, etc.),
- Description du matériel utilisé,
- Description des techniques et du calendrier,
- Etc.

Proposition technique

III/ Référence :

Développement d'une référence (même privée) similaire à celle du marché.

Rassurez l'acheteur concernant la partie précédente

Structurer son mémoire technique c'est guider la lecture de l'acheteur pour l'amener où l'on veut.

3^{ème} étape :

Personnaliser le mémoire technique

Combiner structure et ciblage des besoins :

Trame classique de mon mémoire :	Exemples d'attentes particulières de l'acheteur :
I/ Présentation de l'entreprise :	<ul style="list-style-type: none">- Effectifs,- Interlocuteur dédié.
II/ Moyens humains et techniques dédiés à ce projet :	<ul style="list-style-type: none">- Fiches techniques des matériels proposés,- Gestion SAV et garantie,- Démarche environnementale.
III/ Un projet similaire :	<ul style="list-style-type: none">- Qualité des matériels utilisés,- Efficacité du SAV,- Démarche environnementale appliquée à ce projet.

Le mémoire technique est l'équivalent d'un rendez-vous commercial à l'écrit. Vous montrez que vous répondez à ce marché et non à un autre !

Zoom sur la partie 3 :

Une construction en miroir entre II/ et III/ :

Attente (RC)

2.7 - Délais de livraison

La livraison doit être effectuée 7 jours sur 7. Elle ne devra en aucun cas être interrompue. Le candidat devra indiquer l'organisation qu'il mettra en place pour assurer la continuité de la livraison.

2. Planning prévisionnel des congés :

II/ Proposition technique

Etablissement concerné :	Périodes prévisionnelles de fermeture :				
Etablissement principal :	Pas de fermeture : relai assuré durant les périodes de fermeture de l'autre établissement				
Etablissement secondaire :	Toussaint : 1 semaine	Noel : 1 semaine	Hiver : 1 semaine	Printemps : 1 semaine	Eté : 1 semaine

3. Une continuité de service déjà éprouvée :

III/ Elément de preuve



L'EHPAD de [nom] bénéficie, depuis 2018, d'un approvisionnement quotidien en pain. Nos équipes, qui ont l'habitude de travailler ensemble au profit d'un même client, assurent donc la production et livraison de 40 gros pains par jour à destination des résidents de cet établissement. Le service n'a pas connu d'interruption depuis 2018 grâce à la bonne coordination des équipes.

Changer ses habitudes

Les mauvaises habitudes :

Envoyer

Mémoire général « type » (trop long)

Méthodologie d'intervention ciblée (trop courte)

+

... à faire évoluer pour plus de résultats :

Préparer

Une banque d'éléments de réponse pré-rédigés, en fonction des attentes récurrentes dans les AO de votre activité, à adapter en fonction des attentes spécifiques.

+

Envoyer

Un mémoire technique unique, synthétique (10-15 pages) et personnalisé.

Quelques conseils de fonds :

- Répondre à toutes les attentes de l'acheteur, et de manière **complète** (rédaction au regard du RC),
- Eviter le hors sujet : se focaliser sur les attentes de l'acheteur,
- **Ne pas faire de fausses promesses** (pour « gonfler » son mémoire technique),
- **Ne pas en faire trop** (qualité proposée ou pièces justificatives),
- Faire en sorte d'être **compris d'un non-spécialiste**,
- Eviter les lieux communs ou le langage trop commercial.

➔ Les questions que je dois me poser : Est-ce que je réponds toujours à la demande exprimée ? Comment le prouver ? Pourquoi moi et pas un autre ?

4^{ème} étape :

Soigner la forme

Soigner la forme

Grandes parties :	Contenu :	Présentation :
I/ Présentation de l'entreprise :	Eléments de base : historique, engagements et organigramme, Eléments spécifiques : nombre précis de références.	<ul style="list-style-type: none">- Frise chronologique,- Organigramme,- Tableau des références,- Etc.
II/ Moyens humains et techniques :	Eléments de base : mini CV du personnel, calendrier du projet, etc. Eléments spécifiques : CV plus fournis du personnel d'encadrement, calendrier selon congés, caractère recyclé des matériaux, etc.	<ul style="list-style-type: none">- Mini CV,- Diagramme de Gantt,- Schéma,- Photos,- Etc.
III/ Référence :	Eléments de base : lieu, date, montant, calendrier, photos. Eléments spécifiques : utilisation des matériaux recyclés, rôle du personnel d'encadrement, bonne gestion des déchets.	<ul style="list-style-type: none">- Organigramme du projet,- Photos,- Etc.

Faites les bons choix en termes de présentation : la forme doit être au service du fond. Ne prenez pas le risque qu'un élément essentiel ne soit pas lu.

Quelques conseils de forme :

- Utiliser Word,
- Intégrer un sommaire et une page de garde ; numéroter les pages ; aérer ma présentation,
- Respecter l'ordre d'apparition et/ou de priorité des attentes dans le RC,
- Conserver le vocabulaire de l'acheteur,
- Privilégier photos et schémas à de longues descriptions,
- 10-15 pages suffisent,
- Relecture fortement recommandée.

➔ Les questions que je dois me poser : Cela donne-t-il envie d'être lu ? Peut-on naviguer facilement au sein de mon document ? Les attentes essentielles apparaissent-elles clairement ?

Quelques exemples dont s'inspirer

Faire une bonne première impression :

Page de garde



Professionalisme Réactivité Sérieux Expérience

60%

MEMOIRE TECHNIQUE

Construction d'une caserne de sapeurs-pompiers
(Nancy 54)

LOT n°11 : CHAUFFAGE VENTILATION CLIMATISATION

Mandataire :

Maîtrise d'ouvrage :
Métropole du Grand Nancy et SDIS 54
22, Viaduc Kennedy 24
54 000 NANCY

www.lheritier.fr



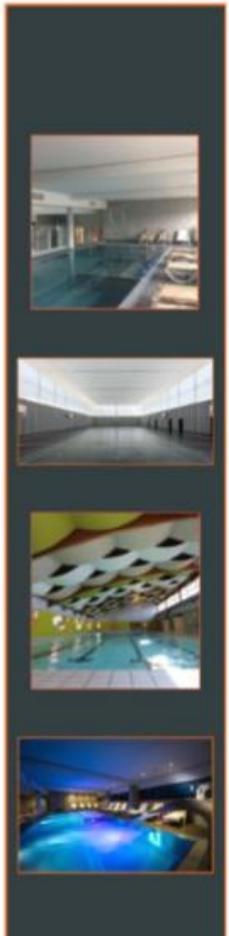
RESOLUTIONS PLAFOND & TOILE TENDUS

MEMOIRE TECHNIQUE

Projet : Construction d'un accueil de loisirs sans hébergement et de locaux associatifs

Offre du : 23 octobre 2017

à l'attention de la Commission de l'Architecture et de l'Urbanisme
Métropole du Grand Nancy - SDIS 54
22, Viaduc Kennedy 24
54 000 NANCY



Faire une bonne première impression :

Table des matières

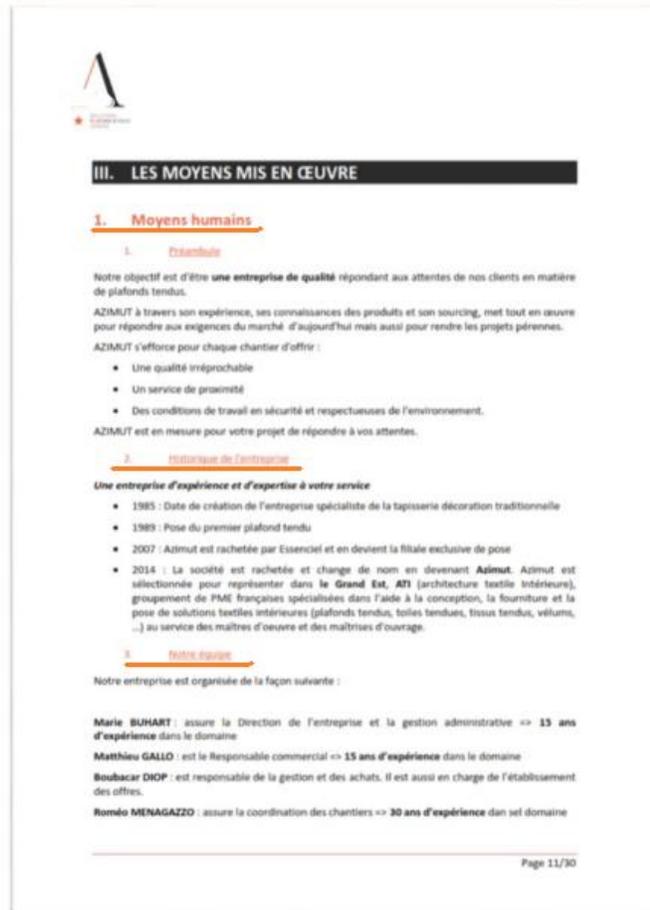
SOMMAIRE :

Table des matières

I/ PRESENTATION DE NOTRE ENTREPRISE :	4
1. Notre identité :	4
1.1. Préambule :	4
1.2. Qui sommes-nous ?	4
2. Notre métier :	6
2.1. Nos activités :	6
2.2. Les types de matériels proposés :	6
3. Notre équipe :	6
3.1. Organigramme :	6
3.2. Mini-CVs de l'équipe :	7
4. Notre clientèle :	7
II/MOYENS HUMAINS ET TECHNIQUES ALLOUES AU PROJET :	9
1. Moyens humains alloués au projet :	9
1.1. L'équipe-projet :	9
1.2. Votre interlocuteur privilégié :	9
1.3. Les délais d'intervention SAV :	10
2. Moyens techniques alloués au projet :	10
2.1. Matériel utilisé sur le chantier :	10
2.2. Outillage des techniciens :	11
2.3. Véhicules d'intervention :	12
2.4. Méthodologie d'intervention :	13
2.5. Engagements santé et sécurité :	15
III/UN CHANTIER SIMILAIRE :	15

Soulager la lecture :

Structure du document



III. LES MOYENS MIS EN ŒUVRE

1. Moyens humains

1.1. Preamble

Notre objectif est d'être une **entreprise de qualité** répondant aux attentes de nos clients en matière de plafonds tendus.

AZIMUT à travers son expérience, ses connaissances des produits et son sourcing, met tout en œuvre pour répondre aux exigences du marché d'aujourd'hui mais aussi pour rendre les projets pérennes.

AZIMUT s'efforce pour chaque chantier d'offrir :

- Une qualité irréprochable
- Un service de proximité
- Des conditions de travail en sécurité et respectueuses de l'environnement.

AZIMUT est en mesure pour votre projet de répondre à vos attentes.

1.2. Historique de l'entreprise

Une entreprise d'expérience et d'expertise à votre service

- 1985 : Date de création de l'entreprise spécialiste de la tapisserie décoration traditionnelle
- 1989 : Pose du premier plafond tendu
- 2007 : Azimut est rachetée par Essenciel et en devient la filiale exclusive de pose
- 2014 : La société est rachetée et change de nom en devenant **Azimut**. Azimut est sélectionnée pour représenter dans le **Grand Est, ATI** (architecture textile intérieure), groupement de PME françaises spécialisées dans l'aide à la conception, la fourniture et la pose de solutions textiles intérieures (plafonds tendus, toiles tendues, tissus tendus, vélums, ...) au service des maîtres d'œuvre et des maîtrises d'ouvrage.

1.3. Notre équipe

Notre entreprise est organisée de la façon suivante :

Marie BUHART : assure la Direction de l'entreprise et la gestion administrative => **15 ans d'expérience** dans le domaine

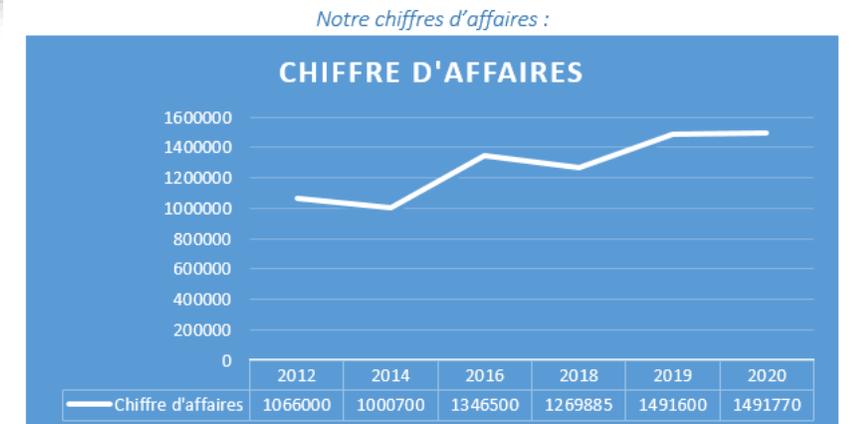
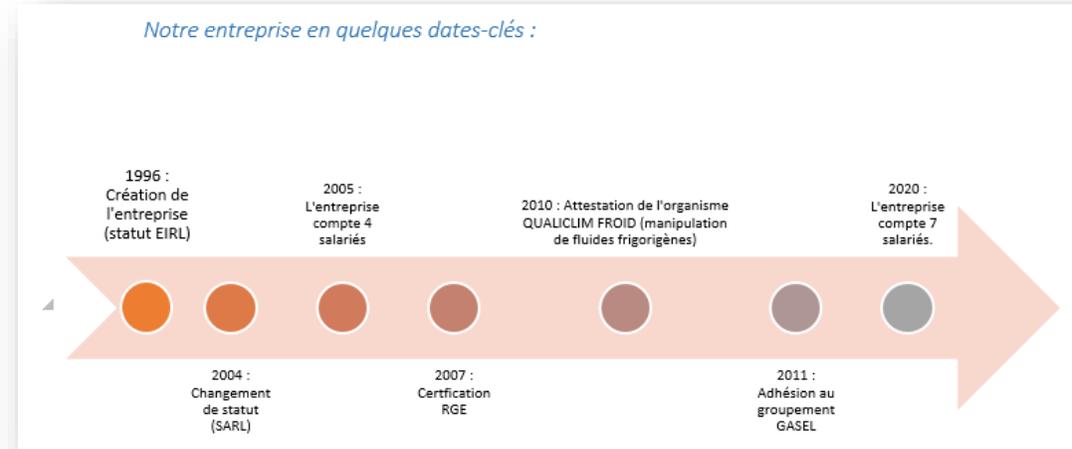
Mathieu GALLO : est le Responsable commercial => **15 ans d'expérience** dans le domaine

Boubacar DIOP : est responsable de la gestion et des achats. Il est aussi en charge de l'établissement des offres.

Roméo MENAGAZZO : assure la coordination des chantiers => **30 ans d'expérience** dans son domaine

Page 11/30

Des éléments visuels



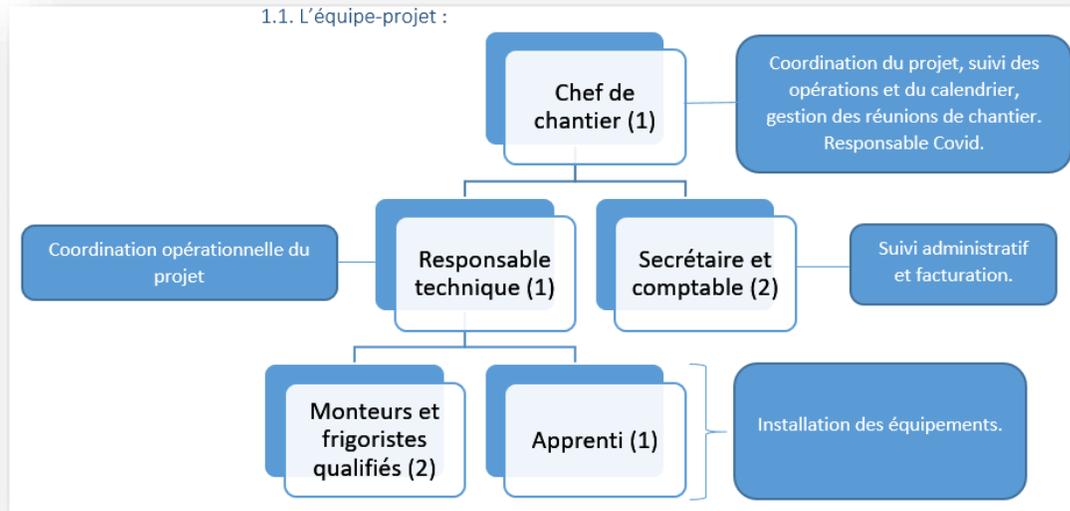
Soulager la lecture :

Des éléments visuels

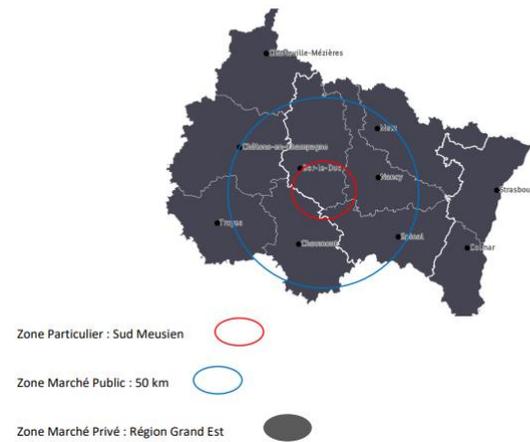
Prévention des risques professionnels

RISQUES PROPRES			
OPERATIONS	MOYENS	RISQUES	PREVENTION / PROTECTION
Déplacements horizontaux et verticaux	Individuels	Chute de plein pied	Rangement et sensibilisation du personnel.
Manutention	Manuels	Chute de matériaux, coupures, écorchures, lésions vertébrales	Chaussures de sécurité, gants de manutention, balisage des zones. Recherche de la meilleure position de corps.
Montage	Manuels	Chute d'objets	Chaussures de sécurité, gants de manutention, casques de protection. Balisage de la zone.
Montage	Palans, tirefort, treuils	Chute d'objets	Contrôler l'adaptation du matériel au poids à lever, contrôler l'état d'entretien préalable à l'utilisation, contrôler l'état d'usures des cordes, câbles, élingues.
Découpe	Meuleuse d'angle	Projection de limaille, éclatement du disque, bruit	Port de lunettes, gants de manutention, dispositifs de protection contre le bruit.
Soudure	Arc électrique	Brûlure, rayons aveuglants, fumées, projections	Port de la cagoule avec verre fumés, chaussures et vêtement fermé, gants de soudage, aération du local.
Soudure et découpe	Chalumeau oxyacétylénique	Brûlure, rayons aveuglants, fumées, projections, bruit	Porte de lunette fermée, aération du local, dispositifs de protection contre le bruit.

1.1. L'équipe-projet :



Secteur d'activité



› Témoignage acheteurs

Le mémoire justificatif de l'offre du Grand Reims: une réponse facilitée

› Partie technique de l'offre

MEMOIRE JUSTIFICATIF DE L'OFFRE

Fourniture de produits d'hygiène et d'entretien, brosse, essuyages, sacs poubelles et articles sanitaires

Acquisition et réparation de matériels de nettoyage et accessoires associés

LOT 1 : Fourniture de produits d'hygiène et d'entretien, brosse, essuyages, sacs poubelles et articles sanitaires

Entreprise :

(à compléter)

Le présent document constitue un cadre de réponse définissant un contenu que les entreprises doivent obligatoirement respecter.

› Partie technique de l'offre

Valeur technique

Qualité des produits du DQE-BPU - 25 points

La qualité des produits sera jugée au regard :

- des tests réalisés sur les échantillons fournis par le candidat conformément à l'article 5.2 du présent RC qui permettront d'apprécier les éléments suivants : odeur, irritation cutanée, lisibilité de l'étiquetage, dosage, efficacité, facilité d'utilisation ...
- des fiches techniques de l'ensemble des articles du DQE-BPU
- et des fiches de données de sécurité (uniquement pour les produits d'entretien)

Modalités de commande et de livraison – 20 points

- Le candidat précisera les caractéristiques de son outil de commande en ligne

Renseignements	Informations	Types de Réponses	Réponses
Utilisateurs	Le nombre d'utilisateurs* est-il limité ? Si oui combien ?	Oui/ non + Nombre =	
Paramétrage	L'administrateur** peut-il gérer en ligne les modifications liées aux comptes des utilisateurs (nom, mail, adresse) ?	Oui / Non	
	L'administrateur/utilisateur peut-il indiquer un numéro d'engagement lors de la saisie d'une commande ?	Oui / Non	
Validation	le site permet-il une validation par l'administrateur des produits HORS DQE-BPU	Oui / Non	
Commentaires	L'administrateur a-t-il la possibilité d'inscrire des messages d'information pour les entités de commandes lors de leur connexion à l'outil de commande ?	Oui / Non	
Tarifs	Les tarifs remisés au prix du marché sont-ils affichés pour tous les articles ?	Oui / Non	
Visualisation des produits	Les utilisateurs pourront-ils visualiser directement les produits ?	Oui / Non	
	Est-il possible d'accéder directement à chaque fiche technique et FDS des produits d'entretien	Oui / Non	
	Les utilisateurs pourront-ils faire la différence entre les produits du DQE-BPU et les produits HORS DQE-BPU	Oui / Non	

› Partie technique de l'offre

Les candidats indiqueront l'adresse ainsi que les codes de connexion temporaires au site pour juger l'ergonomie de l'outil de commande en ligne :

.....
.....
.....

- Le mode opératoire de la réception à la livraison de la commande

.....
.....
.....

- Les moyens humains et matériels dédiés à la livraison

.....
.....
.....

- la procédure et les délais d'échange/retour des produits

Description et délai de la procédure d'échange/reprise suite à une erreur, un problème de qualité du produit, un article non conforme :

.....
.....
.....

Les services complémentaires proposés par le candidat – 5 points

Les candidats indiqueront ici s'ils disposent d'un interlocuteur unique :

.....
.....
.....
.....

Ils détailleront s'ils sont en mesure de proposer des prestations de suivi, conseil, de formation ... :

.....
.....
.....
.....

➤ Le RCPGE : son réseau de points infos dans la Marne

Vos conseillers de proximité :



- **Olivier HAUBTMANN** - Marne Développement – 06 48 00 83 02 – o.haubtmann@marne-dev.fr
- **Angelina HERVEUX** - Marne Développement – 06 14 28 23 00 – a.herveux@marne-dev.fr
- **Valentin NICOTRA** – CRMA Grand Est – 03 57 84 38 26 – vnicotra@cma_grandest.fr
- **Aurélien PETIT** – CCI Marne – 03 26 21 82 07 – au.petit@marne.cci.fr
- **Sofian VIDIRI** – CRMA Grand Est – 03 26 61 27 27 – svidiri@cma_grandest.fr