|  |  |  |
| --- | --- | --- |
|  |  |  |

**CADRE DE REPONSE TECHNIQUE**

**accoRd-cadre de prestations DE SERVICEs RELATIF A LA REALISATION DE PRESTATIONS DE MAINTENANCE DES MATERIELS DE RESTAURATION**

**ET FONTAINES A EAU**

**DU CROUS DE TOULOUSE-OCCITANIE**

**N°2025-06**

Les critères suivants ont été retenus pour la notation des offres :

| **Libellé** | **Total des points attribués** |
| --- | --- |
| Valeur technique | 60 Points |

**LOT N° ………………….**

**NOM de l'ENTREPRISE :**

**PRINCIPE DU CADRE DE REPONSE TECHNIQUE**

Les critères suivants ont été retenus pour la notation des offres :

| **Libellé** | **Pondération** |
| --- | --- |
| Prix de la prestation | 40 |
| Valeur technique | 60 |

Le cadre de réponse technique (CRT) est contractuel. Par sa signature, l’entreprise s’engage donc à respecter l’ensemble des réponses apportées.

Le cadre de réponse technique ci-après doit être complété **IMPÉRATIVEMENT** par l'entreprise candidate, sous peine de se voir attribuer la note de 0. Il servira au jugement des offres concernant la « valeur technique de l’offre ».

Les candidats sont invités à décrire leur offre dans ce cadre : réponse à donner et développer pour chaque questionposée par le Crous de Toulouse-Occitanie, dans les pages ci-après.

Vous pouvez intégrer en faisant des copier / coller certaines informations émanant de vos documents d’entreprise **mais en aucun cas il n’est admis de renvoyer vers un autre document**.

Le présent fichier est en format Word modifiable etla dimension des pages est à adapter selon la longueur de vos réponses aux questions du Crous de Toulouse-Occitanie.

Le critère prix sera noté selon les modalités indiquées dans le règlement de consultation.

**La somme des notes des divers critères permettra ainsi un classement qui permettra de déterminer l’offre économiquement la plus avantageuse.**

**Attention : le candidat est limité à une page recto/verso de réponse par question.**

| **Numéro du lot** | **Intitulé du lot** | **Lot(s) sur le(s)quel(s) porte la candidature** | **Ordre de préférence des lots en vue de l’attribution** |
| --- | --- | --- | --- |
| **1** |  |  |  |
| **2** |  |  |  |
| **3** |  |  |  |
| **4** |  |  |  |
| **5** |  |  |  |
| **6** |  |  |  |
| **7** |  |  |  |
| **8** |  |  |  |
| **9** |  |  |  |
| **10** |  |  |  |
| **11** |  |  |  |
| **12** |  |  |  |
| **13** |  |  |  |
| **14** |  |  |  |
| **15** |  |  |  |
| **16** |  |  |  |
| **17** |  |  |  |
| **18** |  |  |  |

|  |
| --- |
| **CRITERE VALEUR TECHNIQUE (noté sur 60 points) avant pondération** |
| **Organisation et moyens en personnel pour assurer la maintenance préventive et corrective (50 points)**  (Selon préconisations du CCTP)  ------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------   1. **Qualité des Ressources Humaines et Organisationnelles (20 points)**   **Critères d’évaluation :**   * Les ressources humaines mobilisées pour la réalisation des prestations :   + Nombre de techniciens spécifiquement affectés au marché et leur degré d’engagement **en équivalent temps plein (ETP)** (par ex., 1 pour temps plein, 0,5 pour mi-temps).   + Qualifications professionnelles, habilitations spécifiques (électrique, frigorifique, etc.) et formations récentes (justificatifs à fournir).   + Nombre d’années d’expérience professionnelle dans le domaine (une expérience de cinq ans minimums sera valorisée).   + Présentation des équipes en fournissant un organigramme avec les rôles de chacun.   + Obligation de désigner **un responsable dédié**, joignable de 8h00 à 17h00 par téléphone et e-mail. **Si aucun responsable n’est désigné, l’offre du candidat sera déclarée irrégulière.** * Modalités de gestion de la relation client :   + Communication avec un interlocuteur unique pour la gestion des interventions et le suivi des prestations.   + Utilisation d’un espace client ou autre dispositif dédié à la gestion des demandes. * L’organisation mise en place pour l'exécution des prestations dès le démarrage du contrat :   + Planification et suivi des interventions préventives et curatives.   + Gestion administrative et financière des prestations réalisées.   **Questions clés :**   1. Où est situé votre centre de service après-vente (SAV) ? 2. Combien de techniciens sont affectés à ce lot ? 3. Pouvez-vous fournir une liste des intervenants, avec leurs qualifications et certifications (joindre les justificatifs) ? 4. Quelles formations ou mises à jour de compétences sont prévues pour vos techniciens durant le contrat ? 5. Quelles modalités proposez-vous pour la gestion de la relation client (interlocuteur dédié, espace client, suivi administratif) ?  * Le candidat précise les modalités suivantes (à titre informatif)   Le Crous demande un interlocuteur unique pouvant être joignable sans interruption de 8h00 à 17h00, par téléphone et mail.   |  |  |  |  |  |  | | --- | --- | --- | --- | --- | --- | |  | **Nom** | **Numéro de téléphone** | **Plage horaire**  **(8h-17h00)** | **Mail** | **Téléphone** | | **Interlocuteur unique pour le suivi du marché** |  |  |  |  |  |   Réponse du candidat  **2) Organisation, moyens techniques et méthodologie envisagées pour répondre à l’organisation demandée dans le présent marché. (20 points)**  Le candidat indique ci-dessous l’organisation et la méthodologie envisagée notamment pour les prises de demande d’intervention, le suivi des interventions et la planification des visites de maintenance préventive et corrective :  **Critères d’évaluation :**   * Description des méthodes de travail adoptées pour l'exécution des prestations. * Les équipements et moyens matériels dédiés au contrat. * Les procédures mises en place pour gérer les maintenances curatives, notamment en cas d’urgence.   **Questions clés :**  1 Méthodologie : Expliquez en détail l’approche et les dispositions prévues pour la réalisation des prestations.  2 Moyens techniques :   * Quelles mesures et équipements garantissent la sécurité durant les interventions ? * Quels sont les équipements matériels dédiés à ce marché ?   3 Pièces détachées :   * Où se situe le dépôt de pièces le plus proche ? * Quel type de pièces de rechange sera utilisé (origine, équivalent, etc.) ? * Quelle garantie offrez-vous sur les pièces fournies ? * Quels sont vos délais d’approvisionnement ?   4 Maintenance préventive :   * Fournissez un protocole détaillé avec une estimation des plages d’intervention.   Réponse du candidat  **3)Solutions Palliatives et Réactivité (5 points)**  **Critères d’évaluation :**   * Capacité à fournir des solutions temporaires pour maintenir l’activité en cas de panne (ex. prêt de matériel). * Utilisation éventuelle de dispositifs tels que la télémaintenance ou une GMAO (gestion de maintenance assistée par ordinateur).   **Questions clés :**   1. Quelles solutions de remplacement proposez-vous en cas d’immobilisation prolongée d’un matériel ? 2. Prévoyez-vous des systèmes de télémaintenance ou de GMAO ? Si oui, décrivez leur fonctionnement.   Réponse du candidat  **4)Délais d’Intervention et d’Approvisionnement (5 points)**  **Critères d’évaluation :**   * Les délais d’approvisionnement des pièces détachées. * Les délais de diagnostic, dépannage et réparation.   Questions clés :   1. Repréciser les délais par famille de produit (CF liste Article 4.3.3 du CCTP)   **Exigences minimales :**  Article 4.3.3 du CCTP  Réponse du candidat  **PERFORMANCES EN MATIERE DE PROTECTION DE L’ENVIRONNEMENT (10 points)**  (Selon préconisations du CCTP)  Le Crous privilégiera un candidat proposant un tri sélectif et des prestataires agréés pour leur prise en charge.  **Critères d’évaluation :**   * Limitation, tri et valorisation des déchets générés par les interventions :   + Description des mesures mises en œuvre pour la gestion des déchets spécifiques (lubrifiants, huiles, fluides frigorigènes, autres déchets).   + Plan de traitement pour le matériel déposé, en indiquant si des prestataires agréés sont utilisés. * Produits et équipements utilisés :   + Liste des produits de nettoyage utilisés, précisant ceux qui possèdent un label environnemental reconnu (Eco Label Européen, NF Environnement ou équivalent). Joignez les certificats ou justificatifs correspondants.   + Utilisation de véhicules propres ou transports en commun pour les déplacements. Précisez :     - Le type de véhicule (catégorie A, émission < 100 g CO₂/km) ou tout autre mode de transport écologique.     - Nom et fonction des techniciens utilisant ces moyens.   **Questions clés :**   1. Quels sont vos engagements pour limiter, trier et valoriser les déchets ? Fournissez des justificatifs sur vos processus et les prestataires agréés. 2. Quels produits écolabellisés utilisez-vous ? Joignez les documents attestant leur conformité. 3. Combien de véhicules propres sont affectés au marché, et quel est leur impact environnemental (joindre les certificats si disponibles) ?   Les candidats devront produire les certificats Crit’Air dans leur offre. Ils seront à renouveler auprès du Département ou de son représentant pour chaque période de reconduction.  Réponse du candidat |
| Réponse du candidat |