

|  |
| --- |
| **CADRE DE REPONSE TECHNIQUE** |

**ACCORD-CADRE DE FOURNITURES COURANTES ET DE SERVICES**

|  |
| --- |
| **Fourniture de vêtements de travail et d’équipements de protection individuelle pour les personnels de l’ISAE-SUPAERO** |

**Institut Supérieur de l'Aéronautique et de l'Espace**

10 Avenue Marc Pélegrin

BP 54032

31055 TOULOUSE CEDEX 4

Le présent cadre de réponse technique est un document qui sert de trame aux candidats pour rédiger leur mémoire technique et vise à faciliter la lecture et la compréhension de leur offre.

Les candidats devront à minima respecter les parties décrites dans le document ci-après et veilleront donc à respecter l’ordre dans lequel les rubriques sont à renseigner, sous peine de s’exposer à des omissions d’informations qui pourraient entraîner l’irrégularité de leur offre.

### Ils pourront ajouter toute information complémentaire nécessaire à la compréhension de leur offre.

* 1. **Moyens humains**

Le candidat présentera l’équipe dédiée au marché (sous forme d’organigramme détaillé) en veillant à indiquer :

* Le rôle de chacun des membres de l’équipe dans le processus de traitement d’une commande
* La complémentarité des profils dans les différentes missions (expériences, qualifications …)
* Les solutions de remplacement en cas de personnel manquant
  1. **Moyens matériels (Article 3.5 du CCTP)**

Le candidat présentera de manière détaillée son portail internet et ses différentes fonctionnalités : pour compléter cette présentation, le candidat doit fournir un accès à une base test.

* 1. **Processus de commande (Article 3.6 du CCP)**

Le candidat détaillera le processus de passation d’une commande : de l’édition du devis à la livraison en incluant :

* Les délais pour une commande en stock
* Les délais pour un produit non en stock

Le candidat détaillera ses modalités de gestion des stocks, et précisera également ses délais d’approvisionnement.

Enfin, le candidat détaillera ses modalités de gestion du service après-vente en répondant aux cas pratiques ci-après :

1er cas :

L’ISAE-SUPAERO a commandé un pantalon de travail (référence v6 du BPU) qui s’avère être trop petit : détailler votre processus de traitement de la demande de SAV et ses modalités (remboursement, échanges, conditions, délais …)

2ème cas : la commande n’est pas conforme à celle de l’ISAE (erreur du candidat dans la commande) : détailler votre processus de traitement de la demande de SAV et ses modalités.

3ème cas : La commande est conforme, mais arrive endommagée : détailler votre processus de traitement de la demande de SAV et ses modalités.

**2.4 Qualité des échantillons fournis**

Qualité des échantillons fournis (grammage du tissu, nombre de fils, finitions, fabrication, ergonomie, esthétique, qualité des broderies et flocages)

Le candidat sera jugé sur la qualité de ces échantillons : les échantillons et fiches techniques produit associée à fournir sont mentionnés à l’article 5.2 du règlement de la consultation (RC) et identifiés en jaune dans le BPU.

**3.Développement durable (Article 11 du CCP)**

1. Capacité à proposer une alternative développement durable sur un échantillonnage de produits donnés + composition des produits **\***

Le candidat doit proposer une alternative éco-responsable pour les produits objets de l’échantillon avec une fiche technique associée qui reprend notamment la composition de chaque produit éco-responsable, sa provenance …. Cette fiche technique doit permettre un comparatif entre le produit « standard » et le produit éco-responsable équivalent.

Pour les vêtements :

* CHAUSSURES de sécurité basses style baskets (référence V1 du BPU)
* CHAUSSURES de sécurité basses (Référence V2 du BPU)
* Pantalon x2 (référence V6 du BPU)
* T-shirt manches courtes (référence V9 du BPU)
* Veste Polaire (Référence V18 du BPU)

Pour les EPI :

* Gants protection c/ coupures, manipulations en milieu sec ou humide (niveau 3)
* Gants protection c/ coupures, manipulations en milieu sec (niveau 5)

**\* Précision : le BPU comporte une colonne « produit équivalent eco-responsable ». Dans le BPU, le candidat doit donc renseigner pour chaque produit indiqué dans la colonne « intitulé » un produit équivalent alternatif éco-responsable, s’il en dispose. Pour chaque produit eco-responsable proposé, le candidat devra être en mesure de présenter une fiche produit associée détaillant à minima la composition et l’origine du produit.**

**Dans le présent CRT, le candidat doit fournir les fiches techniques des produits pour lesquels les échantillons indiqués en jaune dans le BPU et mentionnés ci-dessus, soit 7 produits au total.**

1. Conditionnement des produits

Le candidat détaillera de manière globale ses process d’emballages en mettant en évidence les efforts développement durable mis en œuvre sur ce sujet.

Le candidat répondra au cas pratique ci-après :

Retracer en termes de conditionnement et d’emballage :

* un achat de 15 boites de gants jetables :
* un achat de 8 paires de gants de manutention

1. Politique RSE

Le candidat présentera sa politique RSE : *(engagement* en faveur du développement durable : politique de transports, engagements environnementaux et volet social : partenariat avec des fournisseurs responsables …)