

**CONCESSION DE SERVICES**

**pour l’exploitation de distributeurs automatiques**

**de boissons non-alcoolisées et autres produits alimentaires**

**dans les locaux de l’Université Lumière Lyon 2**

**\*\*\***

**CADRE DE REPONSE TECHNIQUE**

**ANNEXE N°3 – CADRE DE REPONSE TECHNIQUE, SOCIAL ET ENVIRONNEMENTAL**

Nom du candidat : ………………………………………………………………………. *(à compléter par le candidat)*

**Ce document et toutes les rubriques qui le composent doivent impérativement être complétés par le candidat.** A défaut, son offre sera irrecevable. Le document est remis au format PDF.

Ce document servira de fondement pour noter et classer les offres des candidats.

**Critère 2 - Qualité de l’offre alimentaire et organisation des approvisionnements**

**2.1 Variété de l’offre alimentaire prévue et traçabilité des produits** (provenance, fournisseurs, conditions de stockage, composition, allergènes, etc.).

*Le candidat liste ci-dessous les produits qu’il propose de mettre à la vente dans les distributeurs automatiques, par famille de produits. Les attendus en matière d’offre alimentaire figurent à* ***l’article 8.1*** *du projet de contrat.*

*Il joint à cette liste les fiches produits de chaque article dans un document annexe. Ces fiches détaillent a minima la provenance, le fournisseur, la composition et les allergènes des produits.*

|  |  |
| --- | --- |
| **Boissons chaudes** |  |
| **Boissons fraîches** |  |
| **Encas sucrés et salés** |  |
| **Produits frais** |  |

**2.2 Qualité sociale, environnementale et nutritionnelle des produits proposés à la vente** (produits issus de l’agriculture locale et de saison, produits bénéficiant de labels de qualité et durable, produits dotés d’un nutriscore supérieur à C, etc.)

*Parmi les produits énumérés ci-dessus, le candidat détaille ci-dessous les qualités de ceux présentant des caractéristiques sociale, environnementale et nutritionnelle particulières. Il se réfère aux exigences de* ***l’article 8.1****.*

1. **Produits diététiques** :
2. **Produits issus de l’agriculture biologique** (labels « agriculture biologique » ou « en conversion ») :
3. **Produits de qualité et durables**[[1]](#footnote-1) :
4. **En matière d’écologie et développement durable (emballages, conditionnement, produits locaux, etc.)** :

**2.3 Organisation dédiée des approvisionnements**

*Les exigences en la matière figurent à* ***l’article 8.2*** *du projet de contrat.*

1. **Organisation des approvisionnements et des collectes prévus pour l’exécution du contrat :**

* *Identification d’un interlocuteur (si différent de l’interlocuteur dédié*) :
* *Moyens mis à disposition* *(équipe dédiée, moyens techniques et véhicules à disposition de l’équipe)* :

1. **Fréquence d’approvisionnement et de collecte prévue pour l’exécution du contrat** :
2. **Conditions de réapprovisionnement régulier et continu dans le cadre de la présente concession**:

**Critère 3 – Distributeurs et prestations prévues d’entretien, maintenance et SAV**

**3.1 Qualité des distributeurs automatiques dédiés à l’exécution des prestations**

*Le candidat peut créer une rubrique par type de distributeurs (boissons chaudes ; boissons fraiches et encas ; produits frais). Pour chaque modèle proposé, le candidat joint les fiches techniques des appareils qu’il entend mettre à disposition dans un document annexe.*

*Les attendus concernant les caractéristiques et fonctionnalités des distributeurs figurent aux* ***articles 9.1 et 9.2*** *du projet de contrat.*

* **Présentation esthétique des distributeurs et de leur intégration dans l’environnement de l’Université** :
* **Présentation des caractéristiques techniques des distributeurs (neuf ou reconditionné, consommation énergétique, système de suivi des températures et le cas échéant, des consommations, etc.)** :
* **Présentation des fonctionnalités des distributeurs (interface utilisateur, modes de paiement, accessibilité, etc.)** :
* ***Pour les distributeurs de boissons chaudes*, précision sur la possibilité de personnaliser les boissons, nombre de gobelets disponibles, proposition de réutilisation des gobelets, caractéristiques des gobelets** :
  1. **Prestations prévues d’entretien, maintenance, SAV et suivi des incidents**

*Les attendus concernant les prestations de maintenance et d’entretien des appareils figurent à* ***l’article 9.5*** *du projet de contrat.*

1. **Entretien courant et maintenance préventive**

* *Equipe et moyens dédiés aux prestations d’entretien courant et maintenance préventive* :
* *Conditions d’intervention en termes de maintenance courante (hors panne) : entretien, nettoyage ponctuel, nettoyage annuel (le candidat précise la nature et la fréquence des contrôles qualité et les moyens de contrôle de la chaîne du froid)*:

1. **Maintenance curative**

* *Equipe et moyens dédiés aux prestations de maintenance curative* :
* *Conditions d’intervention consécutives au signalement d’une panne ou d’un dysfonctionnement afin de satisfaire à l’obligation d’intervention dans le délai de 24 heures (le candidat précise les conditions de l’intervention, indique si le dépannage est envisageable pour les matériels accessibles le week-end ainsi que les moyens mis en œuvre dans l’hypothèse où la panne ne saurait être résolue dans le délai d’intervention fixée)*:
* *Modalités prévues pour assurer la traçabilité des signalements de l’Autorité concédante et des suites données par le Concessionnaire*:
* *Modalités prévues pour assurer la traçabilité des opérations de maintenance*:
* *Modalités d’informations des utilisateurs*:
* *Modalités de gestion et suivi des réclamations et de dédommagement des utilisateurs* :

**Critère 4 – Communication prévue avec l’Université Lumière Lyon 2**

*Le candidat joint les CV des interlocuteurs dédiés dans un document annexe.*

1. **Identification des interlocuteurs dédiés chargés du suivi de la concession** (avec CV) :
2. **Organisation des échanges avec l’Autorité concédante**:
3. **Coordination des équipes proposée afin de fluidifier les relations avec l’Autorité concédante**:
4. **Gestion des ressources humaines prévue pendant l’exécution** (astreintes, absences, etc.) :

**Critère 5 – Propositions en matière de Responsabilité Sociale et Environnementale dédiées à l’exécution des prestations**

1. **Proposition et méthodologie que le Concessionnaire entend dédier à l’exécution des prestations en matière de lutte contre le gaspillage alimentaire**:
2. **Proposition et méthodologie que le Concessionnaire entend dédier à l’exécution des prestations en matière de réduction et le cas échéant, de suppression, du plastique**:
3. **Proposition et méthodologie que le Concessionnaire entend dédier à l’exécution des prestations afin de décarboner les prestations** :

1. Produits bénéficiant des labels/certifications/mentions suivantes : Label rouge, AOC/AOP, IGP, STG, exploitation HVE, ecolabel pêche durable, région ultrapériphérique (RUP), commerce équitable, mention « fermier » ou « produit de/à la ferme », ou équivalents. [↑](#footnote-ref-1)