**Une image contenant texte, Police, logo, capture d’écran

Le contenu généré par l’IA peut être incorrect. Ministère de l’Enseignement Supérieur et de la Recherche**

**Crous de Montpellier-Occitanie**

|  |
| --- |
| Annexe 2 à l’Acte d’engagement**:**  **CADRE DE REPONSES TECHNIQUES** |

|  |
| --- |
| Marché de services :  Prestations de collecte, blanchisserie et livraison-restitution d’articles textiles 2025/2029  Références du marché : lot 1 : **25034 –** lot 2 : **25041 –** lot 3 : **25 042** |

|  |  |
| --- | --- |
| Pouvoir adjudicateur | Crous de Montpellier-Occitanie  2, rue Monteil - CS 85053 - 34 093 Montpellier cedex 5  *Courriel* : [*service.marches@crous-montpellier.fr*](mailto:service.marches@crous-montpellier.fr) |

|  |
| --- |
| Les candidats au présent marché doivent obligatoirement répondre à l’ensemble des questions du présent Cadre de Réponses Techniques (CRT), faute de quoi l’offre sera considérée irrégulière.  Les renseignements fournis ont valeur contractuelle.  La valeur technique de l’offre proposée par le candidat sera appréciée à partir des réponses au questionnaire du présent document et des documents techniques justifiant ces réponses.  Les réponses à chaque question ne devront pas dépasser 3 pages par question, elles pourront mentionner, pour compléter et préciser un aspect technique, mentionner un renvoi précis vers une partie limitée d’un mémoire technique (indiquer page et paragraphe). Attention, l’évaluation de l‘offre technique se fera uniquement sur ces réponses au CRT et non sur l’ensemble d’un mémoire technique éventuellement fourni.  L’absence de réponse ou une réponse consistant uniquement à un renvoi à un mémoire technique ou une réponse hors sujet (copié-collé) à l’une des questions, seront sanctionnés par la note de 0 à cette question.  L’absence de réponse à l’ensemble des questions rendra l’offre irrégulière (article L2152-22 du Code de la commande publique).  Le total de l’évaluation du CRT sera fait sur un barème de 60 points. |

INFORMATIONS GENERALES RELATIVES AU CANDIDAT

Dénomination sociale :

N°SIRET (SIREN+NIC) :

Statut juridique de l’entreprise (SARL, SASU, SA…) :

Taille de l’entreprise : TPE  PME  ETI  GE

Activité principale (code APE) :

Adresse complète du siège social :

Adresse complète de l’établissement prestataire :

Représentant légal (nom, prénom, fonction) :

Interlocuteurs administratifs sur chacun des secteurs de Montpellier, Nîmes et Perpignan (nom, prénom, fonction, téléphone, courriel) :

Interlocuteurs techniques sur chacun des secteurs de Montpellier, Nîmes et Perpignan (nom, prénom, fonction, téléphone, courriel)

Interlocuteurs commerciaux sur chacun des secteurs de Montpellier, Nîmes et Perpignan (nom, prénom, fonction, téléphone, courriel) :

Principales références sur les trois dernières années pour des prestations similaires (avec collecte et remise sur site en plus des prestations de blanchisserie) :

Année N-1 (2022/2023) :

Année N-2 (2021/2022) :

Année N-3 (2020/2021) :

# ORGANISATION DE LA PRESTATION (note / 24)

Le soumissionnaire présente l’organisation qu’il mettra en place pour réaliser les missions du présent marché : mise en place (tournées de collecte et remise, procédés de blanchisserie, suivi des commandes et livraisons) :

## La mise en place du marché (note / 4)

Le soumissionnaire détaille son process de mise en place /

- calendrier de remise de sacs de collecte du linge :

- détermination de ses procédures de réception et traitement du linge du Crous

- préparation de l’équipe à l’activité estivale :

## L’exécution du marché (note / 10)

Le soumissionnaire précise son **process de** **traitement des commandes** :

Il précise son **process de collecte des articles à nettoyer** objet du bon de commande :

Il précise son **process de blanchisserie** **des articles** :

Il précise sa **logistique de livraison** des articles nettoyés.

Il indique le **délai entre la date où il reçoit le bon de commande et la date où il collecte** le linge ou les franges auprès du service du Crous émetteur de la commande :

Il indique le **délai entre la date où il collecte** le linge ou les franges **et la date où il les livre** au service du Crous émetteur de la commande :

Il indique les mesures prises pour veiller à la **continuité du service notamment en période estivale**:

Il indique les **mesures prises pour pallier une panne de machine**:

Il liste et fournit un **exemple anonymisé de bilan annuel** qu’il pourra réellement proposer à chaque date anniversaire du marché (quantités nettoyées par article et par site, montants engagés par type d’article et par site, taux de service, bilan des réclamations et non-conformités) :

## La gestion des non-conformités et litiges (note / 10)

Le soumissionnaire indique pour les non-conformités qui lui seraient signalées par le Crous :

Les procédures de signalement (courriel dédié, éléments pris en compte…) :

Les délais de réponse écrite au signalement :

Les délais d’intervention et de traitement du signalement :

Les modalités de traitement des non-conformités (modalités de reprise du linge et de compensation en cas de linge revenu détérioré et inutilisable après nettoyage…) :

Remarques particulières du soumissionnaire relatives aux questions de non-conformités :

# MESURES DE DEVELOPPEMENT DURABLE ET FT/FDS (note / 18)

Le soumissionnaire précise les mesures mises en œuvre pour contribuer au développement durable dans le cadre de ses prestations de blanchisserie des articles listés au BPU du marché :

## Eléments de responsabilité sociale (note / 5)

Description des caractéristiques sociales de l’entreprise candidate lui permettant des soumissionner au présent marché réservé :

Mesures succinctes de formation initiale et continue des opérateurs techniques et moyenne du taux de salariés ayant bénéficié d’une formation, interne ou externe, durant le dernier exercice (ou remarque du soumissionnaire sur le sujet) :

Description succincte des mesures prises pour la prévention et la sécurité du personnel (choix des machines et des produits, information/formation, référent prévention) :

Indicateurs de bien-être des personnels opérateurs compris en tant qu’opérateurs en contact avec le linge sale, les lessiviels ou les machines :

- moyenne du taux des accidents du travail survenus sur poste et maladies professionnelles de ces personnels opérateurs déclarés sur les trois derniers exercices :

- taux de rotation de ces personnels opérateurs sur le dernier exercice :

- taux d’absentéisme de ces personnels opérateurs sur le dernier exercice :

- taux de rétention de ces personnels opérateurs sur le dernier exercice :

- Autres remarques du soumissionnaire sur les mesures qu’il prend en faveur de sa responsabilité sociale :

## Eléments de responsabilité environnementale (note / 5)

- Durée estimée de vie des principales laveuses-essoreuses et sécheuses (ou remarque du soumissionnaire sur ce sujet) :

- Consommation moyenne d’eau des laveuses par cycle de lavage, rapporté à leur capacité en kilos de linge :

- Consommation moyenne d’électricité des laveuses-essoreuses et sécheuses par cycle, rapporté à leur capacité en kilos de linge :

- Type de filtrage de l’eau de sortie des laveuses-essoreuses :

- Mesures d’économie de l’énergie de transport utilisée pour l’exécution du marché (optimisation logistique, écoconduite, véhicules écoresponsables) :

- Autres remarques du soumissionnaire sur les mesures qu’il prend en faveur de sa responsabilité de préservation des milieux naturels et des ressources :

## Fiches techniques et de sécurité (note / 8)

Le soumissionnaire liste ci-dessous l’ensemble des produits lessiviels (détergents, détachants, désinfectants…) qu’il utilisera pour les prestations de blanchisserie indiquées au BPU du marché.

Il indique pour chaque produit de blanchisserie le cadre de son utilisation, les précautions toxicologiques (pour la protection des personnels, des usagers et de l’environnement) et fournit pour chacun sa fiche technique et sa fiche de sécurité.

# MOYENS DEDIES AU MARCHE (note / 18)

Le soumissionnaire communique l’effectif qu’il dédiera à l’exécution du marché et leurs qualifications / formations et rôles au sein de l’équipe :

## Effectifs (note / 4)

Effectif global encadrement :

Effectif global administratif (prise de commandes, suivi des commandes, bons de livraison) :

Effectif global techniciens (tri, manutention des lessiviels et textiles, opérateurs des laveuses-sécheuses, repassage, contrôle qualité, contrôle quantité, magasinage, logistique de collecte et livraison, prévention et sécurité, maintenance des machines, entretien…) :

Effectif global transporteurs-collecteurs-livreurs :

## Qualifications et formations des opérateurs (note / 5)

Qualifications ou expériences des personnels clés pour l’exécution du marché :

Le soumissionnaire indique succinctement les mesures de formation initiale et continue, interne ou externe, du personnel technique qui permettent d’assurer la qualité des prestations de blanchisserie et la prévention des risques et accidents de travail ou de maladies professionnelles :

## Equipements de blanchisserie et informatiques (note / 5)

Le soumissionnaire indique la quantité ou la capacité / performance des machines principales qu’il utilisera pour l’exécution du marché (trieuses, laveuses, sécheuses, repasseuses, plieuses, conditionneuses…)

Le soumissionnaire indique succinctement et globalement les équipements et logiciels clés permettant une bonne exécution du marché, notamment pour la prise et le suivi des commandes, livraisons et non-conformités.

Si le soumissionnaire dispose d’un espace client, il peut en indiquer les fonctionnalités accessibles au client (suivi des commandes et des factures notamment

## Véhicules de transport et identification des transporteurs (note / 4)

Le soumissionnaire indique le nombre et la taille des véhicules qu’il utilisera pour exécuter le marché.

Il indique également le moyen d’identification par le Crous de ses personnels collecteurs/livreurs à l’arrivée sur un site du Crous (tenue, insigne) :

SIGNATURE DU CRT

Fait à le

(Nom et Fonction du signataire) :

Signature

Cachet de l’entreprise