MARCHE PUBLIC DE FOURNITURES ET DE SERVICES



**Université de Haute-Alsace**

**2, rue des Frères Lumière**

**68093 Mulhouse Cedex**

**FOURNITURE DE PRODUITS, CONSOMMABLES et materiel D’ENTRETIEN POUR L’UNIVERSITE DE HAUTE-ALSACE**

**CADRE DE MEMOIRE TECHNIQUE**

***Ce document doit être complété et impérativement joint à l’offre !***

***En cas de candidature sur plusieurs lots, le candidat produira un mémoire technique par lot***

***(***1315291007-clip-art-attention-to-detail-clipart-free-clip-art-images -  Ville de Biguglia ***questions spécifiques !)***

**CADRE DE MEMOIRE TECHNIQUE**

PREAMBULE :

Le mémoire technique doit être de nature à permettre d’apprécier la valeur technique de l’offre présentée par le candidat. Pour faciliter l’appréciation de cette valeur technique, le présent cadre a pour but de faciliter, d’uniformiser et de structurer les réponses des candidats. A ce titre, **le mémoire technique doit obligatoirement être renseigné de manière exhaustive et joint à l’offre par les soumissionnaires**. **Toute réponse manquante sera considérée comme négative.**

**Si ce questionnaire est non joint à l’offre du candidat ou vierge de toute information, l’offre du soumissionnaire pourra être écartée.**

Pour chaque thème une série de questions sont posées.

La réponse aux questions fermées (O/N) se fera en cochant la case souhaitée.

Le cadre de réponse est **contractuel,** l’entreprise s’engage donc à respecter l’ensemble de ce qu’il y est écrit.

Une documentation technique ou un mémoire technique annexe ne peut en aucun cas se substituer à ce questionnaire ; le soumissionnaire pourra cependant développer ses réponses sur des documents annexes qu’il pourra joindre à l’offre. Dans ce cas, il précisera dans le cadre de mémoire technique le(s) document(s) et la (les) page(s) à consulter.

***Les réponses apportées devront être spécifiques aux attentes de l’Université !***

1. **GENERALITES**
2. Un interlocuteur unique est-il prévu pour le suivi du marché ? Si oui, quel est son positionnement dans l’entreprise (commercial…) ? + Nom, coordonnées téléphoniques, adresse e-mail…
3. Déplacement du commercial sur les différents sites de l’Université ? Si oui, à quelles fins ?

🞏 oui 🞏 non

1. Pourriez-vous nous indiquer 3 références récentes de clients publics (si possible dans l’enseignement supérieur ou en ERP) ?
2. Bénéficiez-vous de qualifications (ex : ISO, labels…) ? Lesquelles ?
3. Statistiques :

* Quelles statistiques êtes-vous en mesure de nous fournir ?
* Sous quel format vos statistiques sont-elles disponibles (Excel…) ? Joindre un modèle dans la mesure du possible.
* A quel rythme êtes-vous en mesure de les fournir (semestriel, annuel…) ?

1. **ORGANISATION LOGISITIQUE ET DELAIS**
2. Nombre de personnes affectées à la gestion des commandes de l’Université ? S’agit-il d’interlocuteurs dédiés pour la durée du marché ? + Nom(s), coordonnées téléphoniques, adresse(s) e-mail…
3. A quel montant s'élèvent vos frais de port? Appliquez-vous un franco de port à partir d'un certain montant commandé ?
4. Exigez-vous un minimum de commande ? En quantité ? En montant ? Si oui pour quels types d’articles ?
5. Quel mode de transmission de commande acceptez-vous ?

🞏 Par mail

🞏 Online sur votre site internet

Lequel privilégiez-vous ?

1. Détailler ci-après votre organisation logistique et notamment en termes d’approvisionnement fournisseur, de contrôle des produits, de stockage, d’expédition etc.)
2. Disposez-vous de votre propre flotte de livreurs ? Si oui, état de votre flotte (nombre de livreurs et type de véhicules) ?

Sinon :

* Faites-vous appel aux services d’un transporteur (si de façon occasionnelle, détailler) ? Le(s)quel(s) ?
* Sinon, comment procédez-vous pour les livraisons (envoi postal…) ?

1. Comment sont organisées vos livraisons ?
2. Procédez-vous à des livraisons partielles sans frais supplémentaires (en cas de produits en rupture de stocks par exemple) ?
3. Quel est le délai de livraison exprimé en jours ouvrés à réception du bon de commande (les délais annoncés ci-dessous engagent la société sur la durée de l’accord-cadre) ?

* Articles du BPU et du catalogue (hors chariots et aspirateurs) – p.m. max 5 jours ouvrés :
* Articles du BPU chariots et aspirateurs – p.m. max 15 jours ouvrés :
* Articles hors-catalogue :
* Commande urgente, le cas échéant + conditions :

1. **Service après-vente**
2. Organisation du SAV et des reprises (détailler par type d’article si nécessaire) :
3. Conditions de la mise en œuvre de la garantie (détailler par type d’article si nécessaire) :
4. **PRODUITS - CATALOGUE**
5. Nombre de fabricants auprès de qui votre société s’approvisionne actuellement ? Est-ce toujours les mêmes fabricants ?
6. Catalogue : familles de produits couvertes ? Nombre de références ?
7. Joindre à l’offre les fiches de données de sécurité et les fiches techniques de l’ensemble des produits mentionnés dans le bordereau des prix unitaires.
8. Par quels moyens mettez-vous à disposition les fiches de données de sécurité et les fiches techniques des produits catalogue ?
9. Procurez-vous des fiches pratiques de sécurité, à destination des utilisateurs, détaillant les risques et les mesures de prévention à mettre en œuvre (ex : EPI, 1er secours, mesures de sécurité simplifiées…) ? Si oui, limité aux produits mentionnés dans le bordereau des prix unitaires ou pour l’ensemble de votre catalogue ? Joindre un modèle de fiches correspondant aux échantillons fournis ?
10. Pouvez-vous justifier pourquoi les produits de nettoyage proposés sont adaptés à nos locaux ?
11. Justifier votre choix sur le chariot proposé pour la méthode de nettoyage pré-imprégnation
12. Présentation et accompagnement sur l’utilisation de nouveaux produits, tels que les probiotiques ?

🞏 oui 🞏 non

Mise à disposition gratuitement d’échantillons test le cas échéant ?

🞏 oui 🞏 non

1. **FORMATIONS – ACCOMPAGNEMENT – PLAN DE PROGRES**
2. Proposez-vous des formations « protocoles d’entretien » (art. 3.2.2 CCP) ? Sensibilisation des usagers à l’efficacité des produits proposés dans le BPU ? A une utilisation ergonomique du matériel proposé ? Détailler :
3. Si nécessaire, possibilité de passer dans chaque composante de l’Université (12 au total) pour rencontrer les agents d’entretien dans leurs locaux ?
4. Accompagnement sur le déploiement de la méthode de nettoyage pré imprégnation (art. 3.2.2 CCP) : organisation, détails, conditions, fréquence de l’accompagnement, etc. Comment comptez-vous accompagner l’Université et ces agents dans la mise en place, la compréhension, l’adhésion à cette méthode ? Détailler :
5. Quel plan de progrès en cours d’exécution du marché pouvez-vous nous proposer (axes économiques, DDRS, ergonomiques, organisationnelles…) ?
6. **DEVELOPPEMENT DURABLE**
7. Comment pouvez-vous aider / inciter / accompagner l’Université à optimiser ses livraisons ? (Circuit de livraison, réduction des commandes de petits montants, etc…)
8. Comment pouvez-vous aider / inciter / accompagner l’Université à « consommer mieux » sur ce lot ? Développer :
9. Votre société adopte-t-elle une démarche éco-responsable ? De quel type ?
10. Existe-t-il un système de tri et de recyclage :
    * Des déchets internes à votre société ? Développer :
    * Des déchets émis par l’Université (ex : contenants…). Développer :
11. Type de conditionnement (emballage) privilégié ? Moyens mis en place pour limiter les déchets ? Adapter la taille des colis ?