#### ANNEXE N° 4 CADRES DE REPONSES TECHNIQUES : questionnaire

Document à remplir OBLIGATOIREMENT dater, signer et à joindre au dossier « offre »

**Critère 2 : OFFRE TECHNIQUE**

**-A. ORGANISATION PROPOSEE POUR REPONDRE AUX PRESTATIONS**

|  |  |
| --- | --- |
| Décrire l’organisation et les modalités d'intervention proposées pour la mise en place du marché |  |
| Indiquer les délaisd’intervention en cas de demande expresse |  |
| 1. **Moyens matériels et humains mis en œuvre pour l’exécution de la prestation** | |
| Interlocuteur dédié au sein de la société oui non  Si oui : Nom  Fonction  Téléphone  Courriel :  Portail web : |  |
| Profil et formation des agents |  |
| Moyens d’identification des agents  Tenue professionnelle fournie |  |
| Indiquer les types de véhicules utilisés (capacité de chargement, dimensions, motorisation…) |  |
| Indiquer les modalités de transport pour le ramassage des tapis souillés et la restitution des tapis propres : véhicules dédiés, compartimentés, identification…selon les possibilités autorisées par la norme NF EN14065. |  |
| Proposer un planning précisant les jours et les horaires d’interventions |  |
| Fournir la fiche de contrôle microbiologique |  |
| Préciser l’équipement mis à disposition pour le ramassage |  |
| Préciser l’équipement pour la livraison |  |
| Indiquer la fréquence de lavage et de désinfection des équipements de ramassage et de livraison. |  |

Document à remplir OBLIGATOIREMENT dater, signer et à joindre au dossier « offre »

|  |  |
| --- | --- |
| 1. **GESTION DU SUIVI DES COMMANDES ET DES RECLAMATIONS** | |
| **Nom de l’interlocuteur** |  |
| **fonction** |  |
| Tel :  Courriel : |  |
| Moyens de communication proposés |  |
| Disponibilité (horaires) |  |
| Description de la prise en charge d’une demande de prestation par un client |  |
| Présenter l’outil de suivi des prestations |  |
| Décrire l’organisation mise en place pour assurer la continuité du service en cas de dysfonctionnement grave impactant les capacités de production de la société (exemple : outil de production partiellement arrêté, opérations de maintenance, absence imprévue de chauffeur, panne …) |  |
| Décrire les modalités de traitement des dysfonctionnements ou réclamations adressées par les clients (délai de traitement et suivi) : |  |
| Présenter la traçabilité des tapis et modalités d’inventaire et la facturation d’un tapis détérioré ou perdu |  |

**-B. Qualité technique des produits, méthode de fabrication et d’entretien**

|  |  |
| --- | --- |
| Indiquer les moyens techniques utilisés pour le nettoyage des tapis |  |
| Votre société est-elle certifiée selon la norme RABC  Si oui fournir l’attestation de conformité Si non pourquoi ? |  |
| Décrire les modalités mise en place de la norme ou les actions déployés  Actions préventives mises en place  Surveillance traçabilité |  |
| Modalités et fréquence des surveillances microbiologiques par qui, comment |  |
| Modalités pour la transmission des résultats |  |
| Indiquer la fréquence de lavage et de désinfection des véhicules, fournir le protocole de désinfection et la liste des produits utilisés, |  |
| Fournir la procédure de nettoyage désinfection des équipements de ramassage et de livraison désinfection et la liste des produits utilisés, |  |
| 1. Tapis | |
| Dans quelles conditions et par qui les tapis anti salissures sont-ils fabriqués ? Nom du fabricant |  |
| Ces tapis sont-ils recyclable ? |  |
| Sont-ils fabriqués avec des matières premières renouvelables |  |
| Fournir les fiches techniques des tapis anti-salissures mis à disposition |  |
| Indiquer la durée de vie moyenne d’un tapis |  |
| Des matériaux recyclés ou réutilisés entrent ils dans la conception des tapis proposés ?  Si oui, dans quelle proportion par rapport au produit final ? |  |
| Le tapis proposé est-il recyclable ? |  |
| Critère de qualité des tapis proposés |  |
| Indiquer la durée de vie |  |
| Préciser la capacité d’absorption, le grammage et le poids |  |
| 1. Produits |  |
| Lister et fournir les fiches techniques complètes des produits d’entretien utilisés |  |
| Fournir sous format PDF l’ensemble des fiches techniques (une fiche technique par article) des articles retenus au marché, et des produits utilisés. | |

**Critère-3. DEVELOPPEMENT DURABLE**

**Développer les différents arguments significatifs, décrire les méthodes utilisées et fournir les preuves.**

Remplir le tableau suivant.

Existence au sein de la société d’un système global de management environnemental. Norme ISO :

Sont attendues la description des actions mises en place hors obligations réglementaires du secteur de la blanchisserie industrielle.

Date, signature précédée du nom du signataire et cachet de la société

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Thèmes | Actions | Résultats |
| Réduction de la consommation d’énergie liée au nettoyage des tapis : eau, gaz, électricité, fuel |  |  |
| Transport : critères de choix de renouvellement des véhicules, vis-à-vis des caractéristiques techniques et du suivi du parc, modalités d’entretien, formation des chauffeurs à l’écoconduite, |  |  |
| Produits lessiviels éco labellisés utilisés  (Éléments de preuve à fournir : fiches techniques et FDS) |  |  |
| Travaux menés sur les dosages de produits lessiviels et additifs |  |  |
| Modalités de revalorisation des textiles en fin de cycle des tapis, recyclage des piles (10) |  |  |
| Quelles sont les actions menées dans l’entreprise pour réduire l’impact environnemental ? |  |  |
| Sensibilisation des personnels aux risques spécifiques induits par les déchets générés par l’entreprise |  |  |
| Autres : |  |  |