

**Procédure M\_3247**

**Cadre de réponse technique valant mémoire technique**

**(Document à joindre obligatoirement à l’offre)**

|  |  |
| --- | --- |
| **COORDONNEES DU CANDIDAT** | |
| Raison sociale |  |
| Forme de la société |  |
| SIREN |  |
| Adresse du siège social |  |

|  |  |
| --- | --- |
| **CORRESPONDANT DU CANDIDAT** | |
| *(nom, prénom, fonction, téléphone, adresse électronique de la personne en charge du dossier)* |  |

**Cadre de réponse technique valant mémoire technique à renseigner obligatoirement par le soumissionnaire et à remettre à l’appui de son offre conformément aux indications portées au Règlement de la consultation.**

La remise par les soumissionnaires de la présente trame renseignée est obligatoire.

Il ne doit pas faire l’objet d'un simple renvoi vers un autre document remis dans l’offre du soumissionnaire (c’est-à-dire, ne pas indiquer de mention telle que : "se référer au document X").

Il est toutefois possible de compléter ladite trame par des documents annexes à la condition impérative que ces documents soient clairement identifiés par la mention expresse et non équivoque de leurs intitulés.

Une attention particulière devra être apportée aux renseignements de cadre de réponse technique qui constitue la proposition technique du soumissionnaire :

- Cette trame permettra au Pouvoir Adjudicateur de juger les soumissionnaires sur les éléments relatifs au critère valeur technique mentionné au règlement de la consultation.

- En cas de groupement, il est loisible au soumissionnaire de présenter un mémoire commun ou un mémoire par cotraitant.

Le présent cadre de réponse technique est un élément essentiel de l’offre sur laquelle le soumissionnaire s’engage.

Les renvois à des annexes seront limités au maximum, le cadre de réponse sera dûment complété dans chaque rubrique désignée.

1. **PILOTAGE NATIONAL DU MARCHE ET ORGANISATION POUR LES ETABLISSEMENTS**

*→ présentation :*

* *Du pilotage national :* 
  + *Organisation et planning proposés pour le déploiement et la mise en place de l’accord-cadre*
  + *Organisation technique et commerciale pour le pilotage national de l’accord-cadre*
* *Du pilotage local de l’accord-cadre :* 
  + *Organisation proposée pour le suivi opérationnel local*
  + *Maillage géographique des agences*
  + *Expertise technique au niveau local*
  + *Support technique des fabricants*

|  |
| --- |
| Réponse |
|  |

**II-ORGANISATION DES COMMANDES ET FONCTIONNALITES DE L’OUTIL DE COMMANDE EN LIGNE**

*→ présentation :*

* *De l’outil de commande en ligne : fonctionnalités (commande, accès à la visibilité des stocks, création de panier type…) et paramétrages possibles (accès uniquement aux produits du BPU et produits hors BPU objet du lot, mise en place d’un circuit de validation des commandes…)*
* *Des modalités de traitement des commandes*
* *Des autres modes de commande possibles*

|  |
| --- |
| Réponse |
|  |

**III-ORGANISATION LOGISTIQUE : STOCK, GESTION DES LIVRAISONS ET DELAIS DE LIVRAISON**

*→ Présentation :*

* *De l’organisation logistique :* 
  + *Plateformes logistiques (nombre, localisation…)*
  + *Pour les références faisant l’objet du lot :* 
    - *nombre de références stockées*
    - *marques disponibles*
  + *Modalités de livraison (flotte propre, sous-traitance, organisation des tournées...)*
  + *Délais de livraison si une optimistion est proposée par rapport aux délais imposés dans le CCAP :* 
    - *Pour les fournitures listées stockées*
    - *Pour les fournitures non stockées*

|  |
| --- |
| Réponse |
|  |

**IV-SERVICE APRES-VENTE PROPOSE**

*→ présentation :*

* *De l’organisation du service clients :* 
  + *Modalités d’accès : téléphone (gratuit ou payant et jours et plages horaires d’ouverture), mail, accès depuis l’espace clients*
  + *Equipe dédiée*
  + *Modalités de gestion des non-conformités : erreur de livraison (reprise du surplus, livraison du reliquat, erreur de référence, produit défectueux…)*

|  |
| --- |
| Réponse |
|  |

**V-SERVICES ASSOCIES PROPOSES**

* *Conseil et accompagnement technique proposé aux établissements*
* *Formations proposées*
* *Services annexes proposés*
* *Modalités de reporting aux établissements et accompagnement pour optimiser les budgets*

|  |
| --- |
| Réponse |
|  |

**VI-ENGAGEMENT RSE**

*→ Sur le volet social :*

*Présentation :*

* *Des actions mises en place auprès de vos équipes affectées à l’exécution du marché en matière de prévention des risques liés à la santé et sécurité au travail*
* *Des actions mises en place pour promouvoir l’inclusion des personnes handicapées et la diversité au sein des équipes affectées à l’exécution du marché*

*Le candidat précisera à cet égard les postes en lien avec l’exécution du marché concernés par ces actions.*

*→ Sur le volet environnemental :*

*Présentation :*

* *De l’offre disponible en termes de produits durables, verts, éco-responsables objet du lot*
* *Des actions mises en place sur l’organisation logistique mises en œuvre sur le marché afin de réduire l’empreinte carbone (types de véhicules utilisés, mutualisation / regroupement des livraisons…)*
* *Des actions mises en place sur le marché pour la gestion des emballages (réduction des emballages, contenants durables, types d’emballages utilisés, recyclage des emballages…)*
* *Des actions mises en place sur le marché pour la gestion des déchets (reprise des déchets d’emballage, des matériels usagés…)*

|  |
| --- |
| Réponse |
|  |