

|  |  |
| --- | --- |
| Crous de l'académie de Versailles | **MARCHÉ PUBLIC**  **DE SERVICES** |

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
|  |  | Contrat de concession de mise à disposition, d’implantation, de gestion, d’exploitation et de maintenance de laveries libre-service pour les résidences universitaires du Crous de Versailles |

|  |
| --- |
| **Cadre de Réponses techniques (CRT)** |

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
|  | Consultation n° | 2025015 |

**Document contractuel**

*Toutes les questions doivent faire l’objet d’une réponse*

**IDENTIFICATION DE LA SOCIÉTÉ**

Dénomination ou Raison sociale :

Adresse :

Code postal : Ville :

Téléphone :

Site internet :

SIREN : SIRET :

APE : TVA intracommunautaire :

**RENSEIGNEMENTS ADMINISTRATIFS**

Personne habilitée à engager la société :

Nom :

Qualité :

Téléphone :

Fax :

E-mail :

Personne chargée du suivi du marché :

Nom :

Qualité :

Téléphone :

Fax :

E-mail :

Personne chargée de la commande :

Nom :

Qualité :

Téléphone :

Fax :

E-mail :

|  |  |
| --- | --- |
| **Consignes pour remplir le présent document** |  |

*Le candidat devra remplir intégralement chaque rubrique du présent cadre de réponse technique en apportant une réponse rédigée et adaptée à la présente concession, sans procéder à tout renvoi systématique à un document annexe.*

*Les éléments demandés sont à renseigner sur le présent document en le complétant par des documents annexes s’ils sont exigés. Le candidat est autorisé à joindre tout document annexe de type fiche technique ou mémoire technique (20 pages maximum) en complément du cadre de réponse technique mais un report systématique à un mémoire technique en réponse au CRT sera considéré comme une absence de réponse. Ce document est contractuel.*

**A - QUALITÉS DE SERVICES**

|  |  |
| --- | --- |
| **1- MOYENS HUMAINS (5 points)** |  |

|  |  |
| --- | --- |
|  | **PROPOSITIONS** |
| Nombre de techniciens compétents dédiés Crous de Versailles, le cas échéant (préciser par zone géographique)  Qualification des techniciens compétents (joindre justificatifs) |  |
| Périodicité de remise à niveau des compétences des techniciens compétents  Par qui sont assurées la formation et la remise à niveau des techniciens (fournisseur de la machine, autres) ? |  |
| Nom et coordonnées du référent dédié Crous de Versailles |  |

|  |  |
| --- | --- |
| **2- MOYENS MATÉRIELS ET TECHNIQUES** |  |

|  |  |
| --- | --- |
|  | **PROPOSITIONS** |
| Equipements à disposition de l’équipe d’intervention (outils, logiciels, moyens de communication, véhicules, en précisant leur utilité par rapport à la prestation à fournir, etc.) |  |
| Décrire le protocole de gestion des doléances des résidents. Détailler la procédure et les moyens permettant de répondre aux divers problèmes rencontrés par les résidents lors de l’utilisation des espaces laverie libre-service |  |
| Disposez-vous d’un outil de traçabilité et de reporting ?  Présentation de votre outil de reporting (une plateforme Web est appréciée) |  |
| Télémétrie et suivi de chiffre d’affaire |  |

|  |  |
| --- | --- |
| **3- MÉTHODOLOGIE DE DÉPLOIEMENT (LIVRAISON ET INSTALLATION DES MACHINES), D’AJOUT, DE RETRAIT ET DE REMPLACEMENT DES MACHINES** |  |

|  |  |
| --- | --- |
|  | **PROPOSITIONS** |
| Préciser la méthodologie de de déploiement au démarrage de la concession (de livraison et installation des machines) |  |
| Préciser le délai d’installation d’un nouvel espace laverie complet à compter de la demande de l’autorité concédante (à partir la demande de l’autorité concédante). |  |
| Organisation du déploiement logistique (délais de commande, méthode de mise en place, suivi des interventions, correction des retards éventuels.) |  |
| Modalités d’ajout, de retrait et de remplacement des machines dans une laverie existante |  |
| PLANNING PREVISIONNEL D’INSTALLATION AU MOMENT DU DEPLOIEMENT (à joindre au présent document) |  |

|  |  |
| --- | --- |
| **4- MODALITES**  **DES SYSTÈMES DE PAIEMENT** |  |

|  |  |
| --- | --- |
|  | **PROPOSITIONS** |
| Collecte des encaissements |  |
| Relevé des transactions |  |
| Modalités de versement de la redevance |  |

|  |  |
| --- | --- |
| **5- MÉTHODOLOGIE MISE EN PLACE POUR L’ENTRETIEN PRÉVENTIF ET LE NETTOYAGE DES MACHINES** |  |

|  |  |
| --- | --- |
|  | **PROPOSITIONS** |
| Fréquence par type de machine (lave-linge et sèche-linge) |  |
| Durée moyenne d’intervention par type de machine |  |
| Préciser si la fréquence est différente en fonction des sites. |  |
| Nombre de visites de nettoyage et de vérification par mois ou par nombre d’utilisation |  |

|  |  |
| --- | --- |
| **6- MÉTHODOLOGIE MISE EN PLACE pour toute intervention de rÉtablissement**  **en cas de dysfonctionnement ou de panne**  **des machines ET/OU de leurs moyens de paiement** |  |

|  |  |
| --- | --- |
|  | **PROPOSITIONS** |
| N° de la hot line  (1 point) |  |
| Horaires d'ouverture de la hot line  (1 point) |  |
| Modalités d'accès à la hot line  (1 point) |  |
| Modalités de réception des demandes d’interventions (2 points) |  |
| Organisation mise en place par le candidat (2 points) |  |
| Délais d’intervention et de rétablissement en cas de dysfonctionnement ou de panne :   * Délai d’intervention (temps minimal et maximal) * Délai de remplacement d’une machine * Plage horaire durant laquelle courent les délais   (3 points) |  |
| En cas de dysfonctionnement ou de panne, modalités de remboursement de l’utilisateur (2 points) |  |

|  |  |
| --- | --- |
| **7- MODALITÉS D’APPROVISIONNEMENT**  **ET DE REAPPROVISIONNEMENT EN PRODUITS DE LAVAGE DES MACHINES** |  |

|  |  |
| --- | --- |
|  | **PROPOSITIONS** |
| Organisation mise en place |  |
| Délais d’intervention et de réapprovisionnement en cas d’alerte :   * Délai d’intervention (temps minimal et maximal) * Plage horaire durant laquelle courent les délais |  |

|  |  |
| --- | --- |
| **8- MODALITES DE MISE EN ŒUVRE DE LA CLAUSE RELATIVE AUX ACCESSOIRES NECESSAIRES AUX EQUIPEMENTS (DES SOCLES METALLIQUES CERTIFIES ET HABILLAGE « MEUBLE OU COFFRAGE »)** |  |

|  |  |
| --- | --- |
|  | **PROPOSITIONS** |
| Modalités de mise en œuvre de la clause relative aux socles métalliques certifiés  Des images à l’appui de votre proposition |  |
| Modalités de mise en œuvre de la clause relative à l’habillage « meuble ou coffrage »  Des images à l’appui de votre proposition |  |

**B – PRÉSENTATION DES MACHINES**

|  |  |
| --- | --- |
| **1- CARACTÉRISTIQUES TECHNIQUES DES MACHINES** |  |

|  |  |
| --- | --- |
| **LAVE-LINGE 100 % CONNECTÉ** |  |

|  |  |
| --- | --- |
|  | **PROPOSITIONS**  ***(Joindre une fiche technique par machine proposée)*** |
| Type / Marque  Classe énergétique |  |
| Branchement d’arrivée d’eau |  |
| Evacuation |  |
| Dimension en mm (L x P x H)  Poids net en kg |  |
| Démarrage / mode de paiement |  |
| Programmes de lavage et durée des programmes |  |
| Consommation d’eau en litre |  |
| Consommation d’énergie |  |
| Niveau sonore |  |
| Autres |  |

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
|  | | **PROPOSITIONS** | |
| Type de sécurisation envisagé  (Modalités de mise en sécurité) | |  | |
| Innovation dans les concepts (écrans tactiles, etc.) | |  | |
| Existence d’un suivi à distance (télémétrie)… | |  | |
| Durée de disponibilité des pièces détachées | |  | |
| **SÈCHE-LINGE 100 % CONNECTÉ** | |  | |

|  |  |
| --- | --- |
|  | **PROPOSITIONS**  ***(Joindre une fiche technique par machine proposée)*** |
| Type / Marque  Classe énergétique |  |
| Diamètre de l’évacuation d’air en mm |  |
| Flux d’air d’évacuation (litre/seconde) |  |
| Dimension en mm (L x P x H)  Poids net en kg |  |
| Démarrage / mode de paiement |  |
| Programmes de séchage et durée conseillée pour chaque cycle de séchage en minute |  |
| Filtre à peluche |  |
| Consommation d’énergie |  |
| Niveau sonore |  |
| Autres |  |

|  |  |
| --- | --- |
|  | **PROPOSITIONS** |
| Type de sécurisation envisagé (modalités de mise en sécurité) |  |
| Innovation dans les concepts (écrans tactiles, etc.) |  |
| Existence d’un suivi à distance (télémétrie) |  |
| Durée de disponibilité des pièces détachées |  |

**C – PRÉSENTATION DES PRODUITS**

|  |  |
| --- | --- |
| **1- DIVERSITÉ DE LA GAMME DE PRODUITS DE LAVAGE** |  |

|  |  |
| --- | --- |
|  | **PROPOSITIONS**  ***(Joindre une fiche technique)*** |
|  |  |

|  |  |
| --- | --- |
| **2- LABELS** |  |

|  |  |
| --- | --- |
|  | **PROPOSITIONS**  ***(Joindre justificatifs)*** |
|  |  |

**D – PERFORMANCE EN MATIÈRE DE DÉVELOPPEMENT DURABLE**

|  |  |
| --- | --- |
| **1- Optimisation des livraisons, réduction de l'impact de l'activité sur l'environnement** |  |

|  |  |
| --- | --- |
|  | **PROPOSITIONS** |
| * Actions mises en œuvre pour optimiser les livraisons et favoriser l'utilisation de véhicules ayant un impact carbone faible * Parc de véhicules utilisés |  |

|  |  |
| --- | --- |
| **2- Qualité éco responsable des machines** |  |

|  |  |
| --- | --- |
|  | **PROPOSITIONS** |
| Réparabilité des machines :   * Indice de réparabilité * Niveau de facilité de démontage et réparation des machines * Disponibilité des pièces détachées |  |
| Consommation en eau par cycle de lavage |  |

|  |  |
| --- | --- |
| **3- Optimisation et réduction des emballages** |  |

|  |  |
| --- | --- |
|  | **PROPOSITIONS** |
| * Déclaratif technique ou innovations limitant les emballages mise en œuvre * Description du dispositif de traitement et/ou d’élimination des emballages |  |

|  |  |
| --- | --- |
| **4- Valorisation des machines récupérées ou sort des machines évacuées** |  |

|  |  |
| --- | --- |
|  | **PROPOSITIONS** |
| * Modalité de récupération des machines « anciennes » * Description du dispositif de traitement et/ou d’élimination des machines « anciennes » * Modalité de valorisation des machines récupérées |  |