

**CADRE DE REPONSE TECHNIQUE VALANT MEMOIRE TECHNIQUE DU CANDIDAT**

**FOURNITURE ET LIVRAISON DE PRODUITS D’ENTRETIEN, CONSOMMABLES ET EQUIPEMENTS DEDIES A L’ENTRETIEN ET A L’HYGIENE POUR LES ETABLISSEMENTS DE L’UGECAM PACA CORSE**

**Marché n°2025.04**

**Lots n° (cocher la case correspondante)**

**1**

**4**

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

|  |  |
| --- | --- |
| **COORDONNEES DU CANDIDAT**  *(nom – adresse)* |  |

|  |  |
| --- | --- |
| **CORRESPONDANT en charge du dossier de réponse :**  *(nom, prénom, téléphone, fax, adresse électronique de(s) la personne(s) en charge du dossier)* |  |

**\* \* \* PREAMBULE \* \* \***

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

La remise par les candidats de la présente trame renseignée est obligatoire. Il leur est toutefois possible de compléter la dite 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 (tout document rajouté au présent cadre non identifié c’est-à-dire avec la pagination ne sera pas pris en compte)

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

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

Les réponses devront être précises, concises et en lien direct avec l’objet de la question.

Le présent cadre de réponse technique est un élément essentiel de l’offre sur laquelle le candidat s’engage. Le candidat retenu verra son cadre de réponse technique contractualisé à la notification du marché.

\* \* \*

|  |  |
| --- | --- |
| **1** | **MOYENS HUMAINS ET TECHNIQUE – TRAITEMENT DES COMMANDES (15%)** |

* Le candidat renseignera les interlocuteurs mis à disposition (noms et prénoms, courriels, coordonnées téléphoniques, fonctions) mis en place pour le suivi du marché. Indiquer les noms et les coordonnées des personnes chargées du suivi administratif et de l’exécution du marché.

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
|  | Nom et prénom | Courriel | Coordonnées téléphoniques |
| Interlocuteur commercial |  |  |  |
| Interlocuteur pour le suivi des commandes / livraisons / service après-vente |  |  |  |
| Interlocuteur pour les formations du personnel |  |  |  |
| Autre (le cas échéant) |  |  |  |

* Modalités de mise en place des distributeurs d’essuie mains et papier toilette, centrales de dilution, doseurs (en fonction du lot) - Décrire les modalités de mise en place des produits (moyens humains et logistiques, délai d'installation, formation à l'utilisation) et la maintenance associée – modalités/ délais d’intervention (préventive et corrective).

Réponse du candidat …………………………………………………………………….………………………………………………………….…….………………………………………………………………………………………………………………………………

……………………………………………………………………………………………………………………..……………

…………………………………………………………………….………………………………………………………….…

**PORTAIL DEMATERIALISE**

* Conformément au CCTP, il est souhaité la mise en œuvre d’un portail dématérialisé.

Merci de nous indiquer les fonctionnalités de cet outil (gestion des commandes par utilisateur, recherche des produits par référence, disponibilité des articles, édition de devis, commande en ligne, paramétrage de plusieurs points de livraison par utilisateur, suivi et historique des commandes, édition de statistiques,...) ?

*Nota : Un code d’accès peut être communiqué pour évaluer l’outil en ligne (lien test).*

Réponse du candidat …………………………………………………………………….………………………………………………………….…….………………………………………………………………………………………………………………………………

……………………………………………………………………………………………………………………..……………

…………………………………………………………………….………………………………………………………….…

* Le candidat indique également les autres modalités de passation de commandes possibles (mail, téléphone, …) en détaillant notamment leur fonctionnement (prise de commande, recherche d’articles, extractions statistique,…).

Réponse du candidat …………………………………………………………………….………………………………………………………….…….………………………………………………………………………………………………………………………………

……………………………………………………………………………………………………………………..……………

…………………………………………………………………….………………………………………………………….…

**CAPACITE DE SECURISATION DES APPROVISIONNEMENTS**

* Précisez les délais de prise en compte des commandes, de préparation des commandes (organisation logistique et disponibilité des produits), de gestion des stocks (réapprovisionnement et lieu de stockage).

Réponse du candidat …………………………………………………………………….………………………………………………………….…….………………………………………………………………………………………………………………………………

……………………………………………………………………………………………………………………..……………

…………………………………………………………………….………………………………………………………….…

* Précisez en cas de rupture de produits les délais de signalement et communication ainsi que les délais de réapprovisionnement.

Réponse du candidat …………………………………………………………………….………………………………………………………….…….………………………………………………………………………………………………………………………………

……………………………………………………………………………………………………………………..……………

…………………………………………………………………….………………………………………………………….…

* Le candidat précisera :

Dans le tableau ci-dessous, les délais de livraison à compter de la passation de commande pour la région PACA et pour la CORSE.

Ainsi que les modalités de livraison (livreur propre ou sous-traitant) de ce dernier.

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
|  | Type de commande | Délais souhaités | Délais proposés par le candidat |
| PACA | Commande standard | 5 jours ouvrés |  |
| Commande urgente |  |  |
| CORSE | Commande standard | 10 jours ouvrés |  |
| Commande urgente |  |  |

* Le candidat précise les modalités de mise en œuvre du service après-vente (assistance téléphonique, n° d’appel du SAV, délais d’intervention, procédure à suivre, …).

Réponse du candidat

…………………………………………………………………….………………………………………………………….…….………………………………………………………………………………………………………………………………

……………………………………………………………………………………………………………………..……………

…………………………………………………………………….………………………………………………………….…

* Le candidat détaille ici les modalités prévues pour gérer les réclamations et les livraisons non conformes :

En cas d’erreur de livraison, indiquez :

Les modalités de reprise et de remplacement de la marchandise

* Les modalités de reprise et renvoi.

En cas d’échange (suite à une erreur du pouvoir adjudicateur, indiquez :

Les modalités d’échange et/ou d’annulation de la marchandise

Les délais de reprise et de renvoi.

Réponse du candidat

…………………………………………………………………….………………………………………………………….…….………………………………………………………………………………………………………………………………

……………………………………………………………………………………………………………………..……………

…………………………………………………………………….………………………………………………………….…

|  |  |
| --- | --- |
| **2** | **QUALITE DES PRODUITS PROPOSES (25%)** |

* Afin d’optimiser l’analyse des offres, le candidat fournira les échantillons demandés au BPU.

La valeur technique des produits correspond à l’appréciation des meilleures performances techniques et environnementales tout en préservant les meilleures garanties en termes d’efficacité, de durabilité et de coût d’utilisation.

Elle fera l’objet de deux notations :

* analyse des échantillons lors des essais + vérification des conditionnements proposés,
* analyse des fiches techniques et des fiches de données de sécurité.

|  |  |
| --- | --- |
| **3** | **ACCOMPAGNEMENT PREVU POUR LES UTILISATEURS (10%)** |

* *Le candidat précise :*
* son programme de formation théorique et pratique à l’utilisation des produits : rappel des principales étapes du processus de nettoyage et de désinfection, rappel sur la nature des produits d’entretien classiquement utilisés, informations sur les risques et mesures de précautions concernant l’utilisation des produits d’entretien ainsi que la formalisation de protocoles de nettoyage et de désinfection dans un délai de trois semaines.
* ainsi que les modalités et les détails d’une session de formation (coordonnés de la personne référente, délais de mise en place d’une session, …).
* Support d’évaluation de l’audit conseil – état des lieux en début de marché
* Les conseils relatifs à la bonne utilisation des produits ou démonstration de nouveaux produits

*Nota : il précisera si certains types de formations font l’objet d’une facturation spécifique.*

Réponse du candidat

…………………………………………………………………….………………………………………………………….…….………………………………………………………………………………………………………………………………

……………………………………………………………………………………………………………………..……………

…………………………………………………………………….………………………………………………………….…

|  |  |
| --- | --- |
| **4** | **DEMARCHE ENVIRONNEMENTALE (5%)** |

* Le candidat présentera sa démarche et décrira ses engagements en matière de respect de l’environnement.

A ce titre, il décrira :

* sa politique de développement durable en précisant notamment sa gestion de traçabilité et de recyclage des matériels et consommables ;
* la gamme de produits proposés dans l’offre faiblement générateurs de déchets (durée de vie longue, conditionnement avec peu d’emballages, récupération des bidons..) ; labels proposés
* les modes de transport choisi permettant le respect de l’environnement ainsi que les prestataires en matière de transport ayant développé des engagements de développement durable - Biodégradabilité
* L’accompagnement réalisé auprès de l’UGECAM afin de permettre la mise en place d’une démarche plus écologique (rationalisation des commandes, meilleure utilisation des produits, tri des consommables…)

Réponse du candidat

…………………………………………………………………….………………………………………………………….…….………………………………………………………………………………………………………………………………

……………………………………………………………………………………………………………………..……………

…………………………………………………………………….………………………………………………………….…

**Date,**

**Cachet,**

**Signature du candidat :**