

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

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
|  |  | Prestations de déménagements, de manutentions et de destructions diverses pour le Crous de Versailles |

|  |
| --- |
| **Cadre de réponse technique (CRT)**  **(mémoire technique)** |

**IMPORTANT :**

**Le CRT-mémoire technique permet au candidat d'argumenter son offre en apportant les précisions demandées ci-dessous et en les situant par rapport aux exigences du cahier des charges.**

**Les réponses des candidats à ce CRT-mémoire technique devront se faire obligatoirement dans le cadre ci-dessous dédié et positionné dans un segment spécifique de leur dossier.**

**Les documents techniques supplémentaires ou annexes devront impérativement reprendre les thèmes du questionnement ci-dessous point par point, faire l’objet d’une mention dans la réponse à la question et se trouver dans le dossier de présentation immédiatement après ce CRT-présent mémoire.**

**Critère Valeur technique (45 points)**

**1. Moyens humains et matériels (5 points)**

* **Agence locale et organisation (1,5 points)**
  + Veuillez indiquer l’adresse précise de votre agence ou projet d’installation en région parisienne.
  + Décrivez l’organisation de cette agence (organigramme, répartition des rôles).
  + Présentez la structure administrative associée à cette agence.
  + Quels sont les effectifs dédiés à cette agence (nombre total, répartition par fonction) ?
* **Équipe en charge de l’exécution des prestations (1 points)**
  + Présentez l’équipe qui sera en charge de l’exécution des prestations (nombre de commerciaux, manutentionnaires, responsables techniques).
  + Quel est le nombre de déménagements effectués annuellement par votre agence ?
  + Quelles sont les expériences et qualifications des membres clés de l’équipe (responsable technique, chefs d’équipe, manutentionnaires) ?
  + Quelles sont les modalités de communication entre votre équipe et le client pendant la prestation ? Merci de fournir les coordonnées des interlocuteurs dédiés.
* **Références similaires (0,5 point)**
  + Présentez cinq (5) références similaires réalisées au cours des trois dernières années.
  + Pour chaque référence, indiquez : nom du client, coordonnées, contact référent, chiffre d’affaires annuel lié à la prestation.
* **Description technique des matériels et véhicules (1 point)**
  + Fournissez un descriptif technique détaillé des matériels et véhicules utilisés pour les prestations (type, capacité, âge, entretien).
  + Joignez les fiches techniques et photographies des principaux matériels et véhicules.
  + Quels matériels spécifiques sont utilisés lors des déménagements pour garantir la qualité et la sécurité ?
* **Formation (1 point)**
  + Quelle est la politique de formation de votre personnel intervenant sur les prestations ?
  + Quels types de formations spécifiques sont dispensés (sécurité, manutention, environnement, relation client) ?

**2. Méthodologie d’exécution, contrôle qualité et suivi**

* **Prise en compte des spécificités du marché (2 points)**
  + Comment prenez-vous en compte les spécificités propres au Crous de Versailles dans l’organisation de vos prestations ?
* **Organisation des opérations (6 points)**
  + Décrivez l’organisation mise en place pour :
    - La visite préalable des sites à déménager.
    - L’emballage, le déballage et la protection des biens.
    - Le transport et la livraison.
* **Planning type (2 points)**
  + Présentez un planning type d’un déménagement, précisant les étapes clés et les délais associés.
* **Évaluation des volumes (2 points)**
  + Quelle méthode employez-vous pour évaluer le volume à déménager ? Merci de joindre un modèle de fiche de visite et d’inventaire.
* **Services et garanties (2 points)**
  + Quels services complémentaires proposez-vous (assurances, garanties, services spécifiques) ?
* **Moyens de contrôle sur site (6 points)**
  + Quels moyens mettez-vous en place pour contrôler la qualité des prestations sur site ?
  + Quels sont les thèmes principaux de ces contrôles (respect des délais, qualité de l’emballage, sécurité, propreté, respect des consignes) ?
  + Comment assurez-vous la surveillance hiérarchique des prestations et la réactivité en cas de demandes urgentes ?

**Critère Performance environnementale (10 points)**

* **Réduction des impacts liés aux opérations de déménagement et manutention**
* Quelles mesures sont mises en place pour limiter les émissions de gaz à effet de serre liées au transport (ex : optimisation des tournées, utilisation de véhicules propres, formation à l’éco-conduite) ?

Réponse attendue : description des actions et preuves éventuelles (certificats, attestations).

* Quels types de véhicules sont utilisés pour les prestations (carburant, motorisation, âge moyen) ?

Réponse attendue : liste des véhicules avec caractéristiques environnementales.

* Le prestataire a-t-il mis en place une démarche d’optimisation des emballages utilisés lors des opérations (réduction, réutilisation, matériaux recyclables) Réponse attendue : description des pratiques et preuves (ex : taux de matériaux recyclés
* **Gestion des déchets générés par la prestation**
* Quels types de déchets sont générés lors de l’exécution des prestations (ex : emballages, déchets de mobilier, déchets électroniques, déchets dangereux, etc.) ?  
  Réponse attendue : liste détaillée des typologies.
* Quelles sont les modalités mises en œuvre pour la collecte, le tri et le traitement des déchets issus des prestations ?  
  Réponse attendue : description des procédures, tri sélectif, collecte séparée, etc.

**Critère Délais d’exécution (10 points)**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **DELAIS D'EXECUTION CALENDRIER D'UN DEMENAGEMENT décrivant toutes les étapes du projet depuis la visite sur site jusqu'au déménagement exécuté Indiquer les délais en jours ouvrés (soit du lundi au vendredi inclus sauf jours fériés)** | | |
| **Délai maximal pour obtenir un rendez-vous pour visiter le site, à compter de l'envoi de la demande (par courriel ou par télécopie).** |  | **JOUR(S) OUVRE(S)** |
| **Délai maximal pour obtenir un devis, à compter de la visite, ou de la demande.** |  | **JOUR(S) OUVRE(S)** |
| **Délai maximal pour obtenir un devis rectifié, le cas échéant, à compter de l'envoi de la demande.** |  | **JOUR(S) OUVRE(S)** |
| **Délai maximal entre l'envoi du bon de commande et le début du déménagement.** |  | **JOUR(S) OUVRE(S)** |
| **Le candidat précise le délai supplémentaire pour la prestation d'emballage et de déballage** |  | **JOUR(S) OUVRE(S)** |
| **Le candidat précise le délai supplémentaire pour le transport** |  | **JOUR(S) OUVRE(S)** |
| **Le candidat précise le délai supplémentaire pour :  (observations éventuelles à préciser par le candidat)  .................................................................................................................................................** |  | **JOUR(S) OUVRE(S)** |
| **DELAI TOTAL D'EXECUTION D'UN DEMENAGEMENT, depuis la visite jusqu'au déménagement exécuté.** |  | **JOUR(S) OUVRE(S)** |

**Le candidat devra tenir compte des délais maximums fixés dans le CCTP afin de les optimiser.**

* **Réactivité (2 points)**
  + Comment garantissez-vous la réactivité face aux demandes urgentes ou imprévues ?