|  |
| --- |
| **Accord cadre national 2025018 : fourniture de produits d’entretien** |
| MARCHé PUBLIC |
| CADRE DE Réponse technique |

|  |  |
| --- | --- |
| **A°) Identification du candidat** |  |

Nom : ￼ Raison sociale

Adresse :

Tél. : Courriel :

Chiffre d’affaires (année N-1) :

|  |  |
| --- | --- |
| **B°) Identification de l’interlocuteur privilégié responsable du suivi national** |  |

**B.1 Contact commercial**

Nom et prénom : Fonction :

Téléphone : Courriel :

**B.2 Contact qualité/ sécurité sanitaire**

Nom et prénom : Fonction :

Téléphone : Courriel :

**B.3 Contact qualité/ transition écologique**

Nom et prénom : Fonction :

Téléphone : Courriel :

|  |  |
| --- | --- |
| **C°) Identification de l’interlocuteur privilégié chargé du suivi local pour les adhérents** |  |

Le candidat complète et reproduit le cadre ci-dessous pour chaque responsable différent en fonction de la localité des membres du groupement

Localité :

Prénom et nom : Fonction :

Portable : Courriel :

|  |  |
| --- | --- |
| **D°) Communication des fiches techniques et fiches de données sécurité** |  |

Dans le cadre de réponse de l’appel d’offre, le candidat devra joindre :

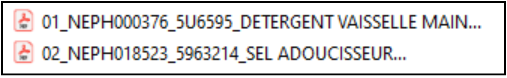
**❖ Un dossier « FICHES\_TECHNIQUES\_BPU »**

*Lors de la remise des offres, les fiches techniques doivent impérativement avoir été établies depuis moins d’un an.*

Elles seront classées dans l’ordre du BPU et nommées de la manière suivante :

« Numéro article (colonne A) \_Identifiant BNA (colonne AE) \_Référence fournisseur (colonne S) \_Désignation commerciale (colonne R) »

Exemple :



À l’ouverture, chaque FT devra comporter au minimum :

· En entête :

1. Le nom du distributeur.
2. Le nom du fabricant.
3. Le numéro d’article du produit (colonne A) \_ La référence fournisseur (colonne S).
4. La désignation commerciale et non la désignation du BPU (colonne R).
5. La date de mise à jour stabilotée.

. En contenu de manière lisible et stabilotée :

1. Les informations renseignées sur la désignation du BPU (détergent, liquide de rinçage…) (colonne D).
2. Les informations demandées en caractéristiques du BPU (colonne E).
3. Les informations demandées en labels et certifications du produit (texte ou pictogramme) indiquées sur le BPU (colonne W).
4. Les informations liées au conditionnement minimum de commande pour les CROUS indiquées sur le BPU (colonne Y).
5. Les informations liées à l’utilisation (surface, dilution, …).

Toutes FT ne renseignant pas ces données verra sa notation dégradée.

**❖ Un dossier « FICHES\_TECHNIQUES\_CATALOGUE »**

Liste les mêmes attentes que celui des fiches techniques du BPU.

**❖ Un dossier « CONFORMITÉS\_CONTACT\_ALIMENTAIRE »**

Renseigne les certificats d’aptitude au contact alimentaire.

Pour les produits « destinés au contact alimentaire », les fiches techniques devront préciser le cadre réglementaire de référence.

**❖ Un dossier « CERTIFICATIONS\_LABELS »**

Renseigne les justificatifs des certifications et labels ainsi que les normes applicables.

**❖ Un dossier « FICHES\_SECURITE »**

Elles seront classées dans l’ordre du BPU et nommées de la manière suivante :

« Numéro article (colonne A) \_Identifiant BNA (colonne AE) \_Référence fournisseur (colonne S) \_Désignation commerciale (colonne R) \_FDS »

Les FDS ou « e-FDS » seront conformes aux exigences de l’annexe II de la REACH et indiquer :

* Les 16 rubriques obligatoires ;
* Les coordonnées (mail notamment) du fabricant, distributeur ou exportateur ;
* Le numéro d'enregistrement ainsi que les utilisations couvertes pour les substances enregistrées dans REACH.

Les candidats fourniront une description détaillée de l’ensemble des distributeurs mis à disposition pour l’exécution de leurs prestations.

|  |  |
| --- | --- |
| **E°) Consignes pour remplir le présent document** |  |

Le candidat devra compléter intégralement chacune des rubriques du cadre de réponse technique (CRT).

Dans le cas où les réponses au CRT seraient à retrouver dans des documents annexes (Dossier technique ou manuel RSE par exemple), elles seront **obligatoirement** précisées par le nom, le chapitre et la page du document.

Les chapitres du CRT non renseignés seront considérés **« en absence de réponse du candidat »** et obtiendront une note nulle (zéro), même dans le cas ou des documents annexes non indiqués au CRT permettraient d’obtenir des éléments de réponse.

Les candidats devront compléter le CRT directement à la suite des différentes rubriques.

Le nombre de lignes ou caractères de réponse pour chaque point du CRT n’est pas limité.

Le candidat est informé qu’il est indispensable de joindre tout document, certificat ou attestation permettant de vérifier le respect des éléments indiqués, qu’il soit ou non le fabricant des articles faisant l’objet du marché.

Les barèmes de notation des points F, G et H du CRT sont indiqués au R.C (annexe n°1 au R.C)

Les notes maximales seront attribuées aux candidats répondant à l’ensemble des critères évalués. La communication de réponses argumentées sera valorisée, notamment par la fourniture d’éléments chiffrés et données factuelles.

|  |  |
| --- | --- |
| **F°) Logistique et déploiement** |  |

Le candidat présentera l’organisation ainsi que les moyens humains et techniques lui permettant de réaliser la mise en place des fournitures et matériels de distribution (doseurs, centrales de désinfection…).

**1) Calendrier prévisionnel**

Les candidats proposeront un calendrier prévisionnel pour l’installation sur site des distributeurs/ répartiteurs à compter de l’attribution du marché (maxi de **6 mois** conformément au CCP).

L’effectif des techniciens (internes ou sous-traitants) mis à disposition par académie ou au niveau national pour les phases de déploiement et en cours d’exécution du marché sera fourni.

Les modalités de commande et de livraison des équipements durant l’exécution du marché seront également précisées.

Le service après-vente (SAV), notamment les dispositions relatives à de la maintenance préventive et/ ou curative seront décrites (facturation, forfaits…).

**2) Modalités de commande**

Les candidats décriront leurs process de commande (fourniture et équipements), en particulier leurs ressources humaines en télévente, la logistique du traitement des commandes et le service après-vente des adhérents.

Les candidats pourront être force de proposition pour la mise en place de systèmes de commandes « simplifiés » et « automatisées » si existant (des exemples pourront être annexés au CRT).

**3) Plan de continuité d’activité**

Le candidat présentera l’ensemble des moyens matériels, de management et organisationnels prévus en cas de crise majeure afin de maintenir les activités prévues au marché.

**4) Force logistique et livraisons**

Les candidats fourniront une description détaillée des flux physiques des produits. Le nombre de plateformes logistiques, leurs capacités de stockage, leurs systèmes de livraison (interne et ou/ sous-traitance), les systèmes de navettage…feront l’objet d’une attention particulière.

Pour chaque plateforme, les taux de service\* seront évalués en fin de la première année d’exécution du marché. Le taux de service de la première année **N** d’exécution du marché sera retenu comme objectif minimal de référence pour les années ultérieures d’exécution du marché.

\*taux de service = (lignes commandes livrées dans les délais - lignes litiges) / lignes de commandes au total à livrer

Le taux de service sera calculé par le fournisseur.

Les litiges concerneront les retards (jours ou heures de livraison), les ruptures, les conditionnements dégradés, les substitutions de produits sans accord de la centrale d’achats.

Les candidats fourniront l’ensemble des indicateurs ou tableaux de bord de suivi permettant d’évaluer leurs capacités logistiques.

Le nombre et le type de véhicule de livraison par plateforme sera décrit.

La certification des activités de transport sera indiquée, en particulier, les stratégies en matière de transition écologique et de respect de l’environnement.

La typologie des camions de livraison ainsi que l’utilisation d’alternative à

Les éventuels dispositifs en cas d’urgence seront également précisés.

|  |  |
| --- | --- |
| **G°) Formations et accompagnement** |  |

**1) Supports de formation**

Le candidat présentera les supports de formation prévus pour les adhérents du réseau des CROUS, pour les activités d’hébergement et de restauration collective. Il prévoira la mise à disposition de ces supports, sous format numérique (clé USB, portail dédié…).

Les thématiques abordées concerneront à minima :

* Les méthodes d’application et d’utilisation des produits référencés au BPU
* Les techniques de nettoyage éco responsables
* Le décodage des pictogrammes de danger
* Les équipements de protection individuels nécessaires

Une attention particulière sera demandée aux candidats pour le développement de techniques de nettoyages respectueuses des ressources naturelles, de la santé des utilisateurs et de l’environnement (éco-gestes).

**Les supports de formation et grilles d’évaluation des stagiaires seront présentés en annexe du CRT.**

**2) Logistique de formation**

Le candidat présentera les ressources humaines prévues pour la réalisation in situ des formations, selon les dispositions précisées au CCP. Le nombre de formateurs disponibles par Crous et la durée prévue par session devront être indiqués.

**3) Portail numérique pour la création des PND**

Le candidat présentera les ressources documentaires internes proposées pour la réalisation des plans de nettoyage et désinfection.

Cette présentation pourra se faire sous format numérique et sera évaluée selon les critères suivants :

* Ergonomie et facilité d’utilisation
* Qualité du graphisme
* Mise à disposition des informations nécessaires à la rédaction d’un PND zone par zone (surfaces concernées, fréquences de nettoyage, produits d’entretien à utiliser, mode opératoire…).

**4) Audits conseil**

Le candidat présentera les points audités lors des visites sur sites. Le support (grille d’audit à fournir en annexe du CRT) devra permettre d’évaluer le niveau de maîtrise du site par un système de notation :

* Le bon état d’hygiène des locaux
* Le respect des conditions d’usage des produits
* La fréquence des opérations de nettoyage
* La gestion des stocks et des commandes (cf. H.2)
* La maîtrise des consommations (cf. FH.2)
* La bonne utilisation des EPI
* La mise en place et l’utilisation des documents d’enregistrement du nettoyage
* L’affichage et qualité des PND rédigés par les sites

Les audits conseil feront l’objet d’un rapport détaillé transmis par voie dématérialisé au site audité.

Les adresses électroniques seront précisées après attribution du marché.

Un plan d’actions correctives sera proposé pour les points non-conformes en annexe du rapport d’audit.

**La grille d’audit sera présentée en annexe du CRT.**

|  |  |
| --- | --- |
| **H°) Politique sociale et environnementale** |  |

**1) Mesures en faveur de la transition écologique**

Le candidat présentera les mesures en faveur du développement durable, de la réduction de l’empreinte écologique, la réduction des consommations en ressources naturelles liée aux activités de production et de livraison sur l’environnement (émission de GES, bilan carbone…).

Le candidat présentera l’ensemble des mesures mises en place en interne, ainsi que ces critères d’exigence par rapport à ses fournisseurs.

**2) Dispositifs de mesure et de suivi de l’impact de l’activité du réseau des Crous sur l’environnement**

Le candidat présentera des méthodes pour le suivi et la communication aux unités de gestion (tableaux de bord, bilan chiffrés…) de l’incidence écologique (livraison comprise) et la consommation des références commandées.

Ces données feront l’objet de réflexions et de préconisations sur les modalités, fréquences de livraison, maitrise des consommations.

Ces évaluations seront transmises par voie dématérialisée, à fréquence trimestrielle.

Les adresses électroniques seront précisées après attribution du marché.

**3) Stratégie Achats durables ou responsables**

Le candidat présentera sa stratégie en termes d’achats et de développement de gammes de produits respectueux de l’environnement.

**4) Engagements du candidat en termes de responsabilité sociale**

Le candidat présentera l’ensemble des mesures mises en place en interne, ainsi que ces critères d’exigence par rapport à ses fournisseurs.

|  |  |
| --- | --- |
| **I°) Délais et modalités de livraison** |  |

**1) Délais, plage horaire et coûts supplémentaires de livraison**

|  |  |
| --- | --- |
| **Délai et plage horaire de livraison** |  |
| Délai de livraison suite émission du bon de commande |  |
| Délai de livraison en cas de demande urgente de dépannage |  |
| Plage horaire de livraison |  |
| Montant HT du franco |  |
| Frais supplémentaires HT en cas de commande inférieure au franco de port |  |

**2) Modalités de commande**

Le candidat indique les moyens mis en œuvre pour les commandes (cocher les cases) :

Une adresse électronique

Un numéro de fax

La prise en compte d’une commande d’un adhérent est confirmée par un accusé de réception :

Oui  Non

|  |  |
| --- | --- |
| J**°) Signature et engagements** |  |

Je soussigné :

Nom: Prénom:

Qualité :

Société :

Certifie que, par le présent cadre de réponse technique, les produits pour lesquels je présente une offre sont :

Conformes à la réglementation Européenne et Française

Les produits indiqués comme tels, respectent les critères relatifs labels et certifications \*

Je m’engage à informer le pouvoir adjudicateur, sans délai, de tout changement de caractéristiques techniques ou d’origine des produits. \*

Je m’engage, durant toute la durée du marché, à me conformer à toutes les évolutions réglementaires liées à mon secteur d’activité. \*

Je m’engage à transmettre, durant toute la durée du marché, toute actualisation des certificats et labels transmis lors de la consultation initiale. \*

Je m’engage durant toute la durée du marché, à accepter, sur simple demande, les visites d’audit du pouvoir adjudicateur ou un de ses représentants, sur tous les sites de production des références du marché afin d’en vérifier la bonne exécution.

\*cocher les cases pour indiquer votre accord.

Toute case non cochée fera l’objet d’un courrier justificatif à annexer au CRT.

Le candidat

(Représentant habilité à signer le marché)

A , le

Le candidat   
 *(représentant habilité pour signer l’accord cadre)*