# UGECAM_NormandieRVB 800

**AOO 2025-09 - Fourniture et livraison de produits d’entretien, d’hygiène, de protection et articles jetables pour la restauration**

# CADRE DE MÉMOIRE TECHNIQUE

## Objet et objectif du présent document

Ce Cadre de Mémoire Technique (CMT) a pour objectif de guider le candidat à travers les critères de choix que l’UGECAM souhaite juger au travers de la présente offre.

Ce document qui doit être repris par le candidat, comporte les caractéristiques détaillées de son offre.

Les éléments contenus dans ce Cadre de Mémoire Technique ont valeur d’engagement pour l’entreprise soumissionnaire, ces dispositions sont donc contractuelles dès la notification du marché.

Ce document ne peut toutefois rendre contractuelles les dispositions contraires aux prestations prévues au CCTP.

**Son absence, la non-complétude, le renvoi des paragraphes à un mémoire technique en annexe sera considéré comme non rempli et l’offre du candidat ne sera pas analysée.**

Le mémoire devra être organisé comme suit :

|  |  |
| --- | --- |
| L’ENTREPRISE – 5 pts | |
| Effectif et organisation générale | Présentation de l’effectif total, organigramme simplifié et description de l’organisation interne adaptée au marché des produits d’entretien. |
| Expérience et références similaires | Liste des marchés comparables réalisés, avec détails sur les prestations fournies, résultats obtenus, et contacts références. |
| Certifications | Présentation des certifications obtenues (ISO, labels qualité, environnement, etc.) attestant de notre engagement et du respect des normes |
| Personnels prévus pour intervenir | Liste nominative des intervenants dédiés au marché, avec coordonnées complètes (email, téléphone), fonctions, et désignation du référent unique. |
| **PRODUITS PROPOSÉS 30 pts** | |
| AUDIT PREALABLE et suivi des consommations | Le prestataire fournira une grille d’audit spécifique aux produits, annexée à sa réponse, permettant une notation claire et objective de l’état des lieux et des performances. |
| Nombre et description des produits proposés | Présentation des familles de produits avec détails et nombre d’articles pour chaque famille. |
| Fiches techniques et catalogue | Fourniture en annexe des fiches techniques et fiches de données de sécurité, accompagnées du catalogue complet des produits. |
| Échantillons | Présentation des échantillons suivants pour essais : essuie-mains, produits désinfectants, sacs poubelle, produits mains. |
| Accompagnement prévu pour les utilisateurs | Description du programme de formation théorique et pratique, incluant :   * Contenu et objectifs * Modalités de mise en place (personne référente, délais, fréquence) * Supports d’évaluation et audit conseil initial et périodique * Conseils et démonstrations pour une utilisation optimale des produits |
| Installation des distributeurs et équipements | Organisation de la mise en place des distributeurs d’essuie-mains, savon, papier toilette, centrales de dilution et doseurs. Indiquer les délais pour leur mise en place |
| **ORGANISATION LOGITIQUE ET GESTION DES COMMANDES 15 PTS** | |
| Modalités de mise en place et maintenance | Les moyens humains et matériels dédiés à l’installation et à la maintenance (préventive et corrective) des équipements.  Les délais d’intervention garantis pour la maintenance corrective (pannes, remplacements).  La procédure de remplacement du matériel usé, cassé ou défectueux, en précisant les conditions (délai, coût, respect des normes).  Les outils ou systèmes utilisés pour la gestion des commandes et du suivi des interventions (avec précisions sur un mode dégradé en cas d’indisponibilité du système informatique).  La disponibilité d’un support technique pour les sites. |
| Présentation des outils dématérialisés | Présentation des fonctionnalités du portail en ligne (gestion des commandes, suivi, édition de devis, statistiques, etc.) avec accès test. |
| Organisation et gestion des commandes | Description du processus complet : réception, préparation, livraison, gestion des demandes urgentes, délais standards et procédures d’urgence. |
| Délais et conditions de livraison | Précision des délais standards, modalités de transport (horaires, zones desservies), et capacité d’intervention en cas d’urgence. |
| Délais incompressibles en cas de dépannage urgent | Engagement sur le délai minimal garanti (en nombre d’heures) pour une livraison urgente ou un dépannage. |
| Schéma organisationnel du traitement des commandes | Description détaillée du processus depuis la réception jusqu’à la livraison finale, incluant la gestion des non-conformités, mesures correctives, et plan de continuité. |

|  |  |
| --- | --- |
| DÉVELOPPEMENT DURABLE ET RESPONSABILITÉ SOCIÉTALE 15 PTS | |
| Politique de développement durable | Présentation de votre politique en matière de développement durable, notamment :   * La traçabilité et le recyclage des matériels et consommables, ainsi que la gestion responsable des déchets générés. * La proposition d’une gamme de produits faiblement générateurs de déchets, accompagnée des labels environnementaux associés. * Les modes de transport respectueux de l’environnement et les engagements pris auprès des prestataires pour limiter l’empreinte carbone. * L’accompagnement proposé auprès de l’UGECAM dans une démarche écologique, incluant la rationalisation des commandes, le tri des déchets, et l’optimisation de l’utilisation des produits. * Les actions de sensibilisation à destination des utilisateurs, ainsi que l’engagement du prestataire pour promouvoir de bonnes pratiques en matière d’écologie et de gestion des déchets. |
| VARIANTES | |
| Variantes | Toute proposition alternative respecte les objectifs de performance, sécurité et réglementation, présentée dans un document distinct « Variante » avec mémoire technique distinct détaillant :   * Écarts par rapport à l’offre de base * Avantages techniques, environnementaux et économiques * Impact sur les prix, l’usage et l’environnement |
| OFFRES INNOVANTES | 5 PTS |
| Offres innovantes | Proposition complémentaire apportant des améliorations techniques, environnementales ou économiques, avec mémoire technique explicitant les innovations et leurs bénéfices. |

Fait à Cachet et signature