 ******

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

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
|  |  | Location et entretien des vêtements professionnels et linges divers du Crous de l’académie de Versailles |

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

**IMPORTANT :**

**Le cadre de réponse technique (CRT) 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 devront se faire obligatoirement dans le cadre ci-dessous dédié et positionné dans un segment spécifique de leur dossier. Toute réponse ne respectant pas cette exigence rendra l’offre concernée irrégulière.**

**Les candidats sont autorisés à joindre tout document annexe de type mémoire technique (20 pages maximum) en complément du présent cadre de réponse technique mais un report systématique au mémoire technique sera considéré comme une absence de réponse.**

|  |
| --- |
| **I – PRESENTATION DU CANDIDAT** |

|  |
| --- |
| **A – Identification du candidat** |

**Candidat :**

Adresse :

N° de Siret :

N° de téléphone : N° de télécopie :

|  |
| --- |
| **B– Suivi de l’exécution du marché** |

Le candidat doit indiquer le nom d’un référent commercial

Nom, prénom : Fonction ou Qualité :

Tél. : Fax :

Portable : Courriel :

Horaires de disponibilité :

|  |
| --- |
| **II – CRITERE 1 : VALEUR TECHNIQUE DE L’OFFRE (50 points)** |

**Sous-critère n°1 : Organisation opérationnelle (20 points)**

1. **Offre globale et principales références** : **2 points**
2. Présentez brièvement votre offre globale, en précisant les types de vêtements et linges proposés, les services inclus (location, entretien, livraison, maintenance), ainsi que les spécificités adaptées aux besoins du Crous **(1 point)**
3. Indiquez des références de marchés similaires réalisés, en précisant les volumes, la durée, et les résultats obtenus **(1 point)**
4. **Planification de l’organisation du marché** : **13 points**
5. Décrivez votre planification pour le démarrage du marché et les principales étapes prévues (calendrier de déploiement) **(8 points)**
6. Indiquez le délai d’approvisionnement de la dotation initiale, en tenant compte de la date de notification du marché (**2 points)**
7. Indiquez le délai prévu pour la prise de taille des agents à compter de la notification du marché et le délai prévu pour la prise de taille des agents en cours d’exécution du marché **(2 points)**
8. Précisez la procédure et les délais de mise à disposition des articles non intégrés dans le stock tampon à compter de la date de la commande **(1point)**
9. **Constitution et gestion du stock tampon** : **5 points**
10. Décrivez les modalités de gestion du stock tampon et indiquez le délai maximal pour fournir au Crous de Versailles, un article censé être disponible dans ce stock lors d’une demande ponctuelle **(3 points)**
11. Précisez les mesures garantissant la disponibilité effective de ce stock **(2 points)**

**Sous-critère n°2** : **Qualité, esthétisme et traçabilité du linge (15 points)**

1. **Qualité technique et conformité des linges échantillonnés**: **10 points**
2. Le soumissionnaire doit fournir les fiches techniques des articles, en plus des échantillons.

Précisez les caractéristiques techniques des articles (composition des tissus, résistance thermique, épaisseur, esthétisme, finitions, couleurs, confort, puce RFID) **(7 points)**

1. Décrivez la conformité de vos échantillons à l’identité visuelle et à la charte graphique du Crous de Versailles **(3 points)**
2. **Traçabilité du linge**: **5 points**
3. Décrivez les dispositifs RFID utilisés pour l’identification et la traçabilité des articles (type de puces, technologies employées, précision de lecture) **(3 points)**
4. Décrivez les modalités de suivi de clientèle (outil informatique, interface), les moyens humains dédiés (livreurs, personnel administratif), les dispositifs garantissant la qualité de service pour le suivi et la gestion des dotations **(2 points)**

**Sous-critère n°3 : Méthodologie d’entretien et de maintenance (5 points)**

1. Indiquez vos engagements concernant la durabilité du linge (résistance aux lavages, usures).

Précisez les démarches mises en œuvre pour garantir la durabilité des produits (ex : choix des matières, processus de fabrication, réparabilité, solidité, aptitude à l’emploi) **(2 points)**

1. Indiquez les engagements de qualité et les procédures de contrôle qualité effectuées après chaque cycle d’entretien. Détaillez les techniques de lavage, séchage, repassage, et contrôle qualité appliqués ainsi le protocole de traitement du linge contaminé **(1 point)**
2. Expliquez les modalités de réparation des vêtements et linges, ainsi que les conditions et délais de remplacement des articles usagés ou défectueux **(1point)**
3. Indiquez la fréquence et les modalités d’entretien adaptées aux contraintes du Crous de Versailles **(1 point)**

**Sous-critère n°4 : Service après-vente et accompagnement (5 points)**

1. Précisez les délais d’intervention en cas de problème, les moyens de contact, et la disponibilité d’un interlocuteur dédié **(3 points)**
2. Indiquez les actions prévues pour former le personnel du Crous de Versailles à la bonne utilisation et au soin des vêtements **(2 points)**

**Sous-critère n°5 : Organisation logistique et gestion des flux : (5 points)**

1. Précisez la fréquence, les délais, les horaires, les jours et les modalités pratiques de collecte et de livraison **(3 points)**
2. Décrivez les moyens logistiques mis en œuvre (flotte de véhicules, optimisation des tournées) **(1 point)**
3. Expliquez comment vous gérez les variations de volumes et les besoins fluctuants du Crous **(1 point)**

|  |
| --- |
| **III – CRITERE 2 : DEVELOPPEMENT DURABLE (10 points)** |

1. Précisez le processus de nettoyage, les produits lessivels, traitements spécifiques utilisés ainsi que leurs caractéristiques et conformité aux réglementations en vigueur, ainsi que leur certification éco-labellisée, le cas échéant **(3 points)**
2. Décrivez les mesures mises en œuvre pour réduire l’empreinte environnementale de votre flotte de livraison. Présentez les initiatives visant à optimiser les tournées, réduire les émissions (ex : véhicules propres, regroupement des livraisons) **(2 points)**
3. Décrivez la gestion des déchets liés à l’activité (**1 point)**
4. Présentez votre stratégie de gestion et de valorisation des vêtements en fin de vie.

Indiquez la part des vêtements et linges intégrant des matières recyclées ou issus du réemploi **(2 points)**

1. Présentez les actions que vous mettez en œuvre en matière d’emploi et d’insertion des personnes en situation de handicap (nombre d’heures d’insertion, tutorat, formation). Précisez les partenariats avec des structures d’insertion (SIAE, ESAT, EA) **(2 points)**

**Annexes**

**Dans le cadre de leur réponse, les candidats sont invités à joindre en annexes les documents suivants :**

* Fiches techniques des produits
* Certificats et labels environnementaux et sociaux
* Preuves d’engagements en insertion professionnelle
* Exemples de rapports ou indicateurs de suivi qualité et environnemental