



---

## **CADRE DE REPONSE TECHNIQUE (CRT)**

---

**Accord-cadre n°25-14**

**Fournitures de Mobilier, Équipements Techniques et  
Services de Traiteur**

## Préambule

### Règles générales de réponse au cadre de réponse technique

*Le présent cadre de réponse technique constitue **un document obligatoire servant de base à l'analyse de l'offre technique du soumissionnaire.***

*À ce titre, le candidat est tenu de respecter strictement les règles suivantes :*

#### **+ Réponse exhaustive**

*Le soumissionnaire doit répondre à l'ensemble des questions figurant dans le présent document.*

*Il est invité à formuler chacun de ses réponses à chaque question en deux pages maximum. Une présentation concise et complète des réponses sera valorisée.*

*Toute question laissée sans réponse, réponse partielle ou renvoi à un document externe pourra être interprétée comme une absence d'information et pénalisée lors de l'analyse des offres.*

#### **+ Respect de la structure et de la forme**

*Le soumissionnaire doit conserver impérativement la trame, l'ordre, la numérotation et les intitulés du cadre de réponse technique.*

*Les réponses doivent être rédigées directement dans le présent document, sans suppression, déplacement ou modification des questions.*

#### **+ Interdiction de modification du document**

*Il est interdit :*

- + de modifier la rédaction des questions,*
- + de supprimer ou d'ajouter des rubriques,*
- + de substituer le présent cadre par un document propre au candidat.*

#### **+ Clarté et précision des réponses**

*Les réponses doivent être claires, précises, concrètes et adaptées aux exigences du marché.*

*Les déclarations générales, réponses vagues ou non étayées ne seront pas valorisées.*

#### **+ Précision stricte des renvois externes**

*Les réponses ne doivent pas se limiter à un renvoi vers des documents annexes (plaquettes commerciales, mémoires génériques, sites internet, etc.).*

*Les éléments essentiels à l'analyse doivent figurer explicitement dans le présent cadre.*

*Les soumissionnaires sont tenus de faire explicitement référence au sein du présent cadre de réponse technique, aux annexes et documents justificatifs fournis en précisant de manière systématique les éléments suivants : numéro de page, titre de l'annexe, section ou article concerné.*

*À défaut de renvoi clair et précis, les éléments non identifiés ou non localisables dans les annexes seront réputés absents et ne seront pas pris en compte dans l'analyse de l'offre.*

#### **+ Valeur contractuelle**

*Le cadre de réponse technique, complété par le soumissionnaire, fait partie intégrante de l'offre.*

*Il dispose d'une valeur contractuelle en cas d'attribution du marché.*

#### **+ Non-respect du cadre**

*Le non-respect des présentes règles est susceptible :*

- + d'entraîner une dégradation de la note technique,*
- + voire de rendre l'offre irrégulière, conformément aux dispositions du Code de la commande publique.*

*En déposant son offre, le soumissionnaire reconnaît avoir pris connaissance de ces règles et s'engage à les respecter intégralement.*

## 1. Réactivité & gestion quotidienne

- 1.1. Le fournisseur est-il en capacité d'assurer des délais de livraison garantis en 24h pour les commandes courantes, y compris en période de forte activité ?

*(Réponse du soumissionnaire)*

- 1.2. Le fournisseur peut-il proposer un interlocuteur dédié unique, disponible en ligne directe, garantissant un suivi personnalisé des demandes quotidiennes ?

*(Réponse du soumissionnaire)*

- 1.3. Le fournisseur propose-t-il un système permettant des commandes urgentes jusqu'à 10h pour une livraison le jour même ?

*(Réponse du soumissionnaire)*

- 1.4. Le fournisseur peut-il gérer un stock tampon local ou dédié, garantissant l'absence de rupture sur les produits essentiels ?

*(Réponse du soumissionnaire)*

- 1.5. Le fournisseur est-il en mesure de mener une logistique personnalisée, à la demande (conciergerie – horaire fixe de livraison) ?

*(Réponse du soumissionnaire)*

- 1.6. Le fournisseur est-il en mesure de proposer régulièrement des produits hors catalogues techniques à tarif concurrentiel ?

*(Réponse du soumissionnaire)*

## 2. Gestion des demandes exceptionnelles

- 2.1. Le fournisseur peut-il traiter des demandes exceptionnelles sous 2 heures (imprévus, volumes atypiques, événements internes, besoins urgents) ?

*(Réponse du soumissionnaire)*

- 2.2. Le fournisseur propose-t-il la prise en charge de prestations hors périmètre standard : objets publicitaires, mobilier sur-mesure ?

*(Réponse du soumissionnaire)*

- 2.3. *Le fournisseur est-il capable d'organiser des services complémentaires (ex : buffets, réceptions, installations ponctuelles) en moins de 48h ?*

*(Réponse du soumissionnaire)*

- 2.4. *Le fournisseur est-il capable d'organiser des services complémentaires avec service inclus (mise en place – disposition – rangement – nettoyage) ?*

*(Réponse du soumissionnaire)*

- 2.5. *Le fournisseur est-il capable mettre en location du matériel d'ordre professionnel ?*

*(Réponse du soumissionnaire)*

- 2.6. *Le fournisseur peut-il proposer plusieurs alternatives de produits équivalents ou supérieurs en cas d'indisponibilité, sans délai supplémentaire ni surcoût ?*

*(Réponse du soumissionnaire)*

- 2.7. *Le fournisseur dispose-t-il d'une capacité de production ou sous-traitance rapide pour la personnalisation d'objets publicitaires, en petites ou grandes séries ?*

*(Réponse du soumissionnaire)*

### 3. Logistique & services complémentaires

- 3.1. *Le fournisseur peut-il assurer des livraisons multisites et multi-étages ?*

*(Réponse du soumissionnaire)*

- 3.2. *Le fournisseur assure-t-il le montage, l'installation et la reprise d'emballages pour les mobiliers livrés ?*

*(Réponse du soumissionnaire)*

- 3.3. *Le fournisseur peut-il proposer un service de gestion des déchets (recyclage papier, reprise de toners, reprise d'ancien mobilier) ?*

*(Réponse du soumissionnaire)*

### 4. Plateforme, outils et facturation

- 4.1. *Le fournisseur propose-t-il une plateforme personnalisable selon les familles d'articles propres à l'entreprise et les niveaux d'accès des utilisateurs ?*

*(Réponse du soumissionnaire)*

4.2. *Le fournisseur peut-il gérer une facturation flexible (mensuelle, par service, analytique, multi-niveaux), en fonction des besoins organisationnels ?*

**(Réponse du soumissionnaire)**

4.3. *Le fournisseur est-il en mesure d'intégrer un tableau de bord consolidé, automatisé et exportable pour le suivi budgétaire ?*

**(Réponse du soumissionnaire)**

4.4. *Les livraisons sont-elles systématiquement franco de port, quel que soit le montant de la commande ?*

**(Réponse du soumissionnaire)**

4.5. *Existe-t-il un montant minimum pour bénéficier du franco de port ?*

**(Réponse du soumissionnaire)**

4.6. *Avez-vous une politique de prix garantis sur la durée du marché ? Si oui, quelle est la durée d'engagement ?*

**(Réponse du soumissionnaire)**

4.7. *Comment justifiez-vous la cohérence des prix entre produits équivalents de gammes différentes ?*

**(Réponse du soumissionnaire)**

4.8. *Quelles remises commerciales proposez-vous (remise générale, sur familles de produits, sur volumes) ?*

**(Réponse du soumissionnaire)**

4.9. *Offrez-vous une dégressivité des prix en fonction des volumes commandés ? Pour quels seuils ?*

**(Réponse du soumissionnaire)**

4.10. *Avez-vous des remises de fin d'année ou des ristournes basées sur un volume annuel ?*

**(Réponse du soumissionnaire)**

4.11. *Offrez-vous des avantages tarifaires pour les produits écologiques ou responsables ?*

**(Réponse du soumissionnaire)**

## 5. Développement durable

18. Avez-vous une démarche d'éco-conception avec vos fabricants/fournisseurs ?

(Réponse du soumissionnaire)

19. Vos produits contiennent-ils des matériaux recyclés ? À quel taux ?

(Réponse du soumissionnaire)

20. Quels labels environnementaux possèdent vos produits (Écolabel européen, NF Environnement, FSC, PEFC, etc.) ?

(Réponse du soumissionnaire)

21. Quel est le pourcentage de produits éco-conçus dans votre catalogue ?

(Réponse du soumissionnaire)

22. Pouvez-vous préciser le pays de fabrication pour les principales familles de produits ?

(Réponse du soumissionnaire)

23. Êtes-vous en mesure de fournir des attestations d'origine pour les articles critiques ou à forte consommation ?

(Réponse du soumissionnaire)

24. Quelle part de votre catalogue est fabriquée en France, en Europe ou hors UE ?

(Réponse du soumissionnaire)

25. Où se situent vos dépôts logistiques et centres de distribution ?

(Réponse du soumissionnaire)

26. Quelle est la distance moyenne entre votre plateforme principale et le lieu de livraison ?

(Réponse du soumissionnaire)

27. Disposez-vous d'un réseau de plateformes régionales permettant de réduire les trajets ?

(Réponse du soumissionnaire)

28. Quel est le pourcentage de vos livraisons effectuées en mode décarboné ?

(Réponse du soumissionnaire)

29. Avez-vous une politique de renouvellement de flotte vers des véhicules propres ?

(Réponse du soumissionnaire)

30. Les emballages liés aux livraisons sont-ils réduits, recyclés ou réutilisables ?

**(Réponse du soumissionnaire)**

31. Disposez-vous d'un bilan carbone ou d'indicateurs de performance logistique ?

**(Réponse du soumissionnaire)**

32. Quelles actions mettez-vous en place pour réduire les déchets liés aux produits (emballages, consommables) ?

**(Réponse du soumissionnaire)**

\*\*

\*