



ANNEXE 2

CONTRAT DE CONCESSION N°26 005

Installation, exploitation et maintenance de laveries en libre-service

Cadre de mémoire technique du Candidat

Le rôle du mémoire technique est de pouvoir juger la valeur de l'offre en respectant les critères énoncés dans le règlement de la consultation.

Le document doit être cohérent, rédigé d'une façon personnalisée tout en étant conforme aux exigences explicitées dans le dossier de consultation.

Le mémoire technique est un document contractuel dont le niveau, dans la hiérarchie des pièces, est défini au contrat de concession (article 2).

Afin de permettre au pouvoir adjudicateur d'apprécier et de juger les offres sur la base des critères et sous critères, les candidats communiqueront un mémoire qui respectera scrupuleusement le cadre précisé ci-après.

Le mémoire sera obligatoirement constitué des parties suivantes et dans **l'ordre ci-dessous**. Le mémoire ne doit pas excéder 40 pages. Le mémoire peut comporter des annexes qui ne rentrent pas dans les 40 pages. Le mémoire ne respectant pas ces règles pourra subir un abattement de sa note globale de 20% :

- 1 page de garde.
- 1 page Sommaire.

Présentation de l'entreprise :

- Dénomination sociale et nom commercial
- Type juridique
- Nom et prénom du dirigeant
- Adresse du siège social
- Courriel et Téléphone
- Coordonnées des interlocuteurs privilégiés
- Présentation succincte de l'entreprise du candidat
- Références commerciales

I. QUALITE DE SERVICE

Délai et modalités de livraison, installation et mise en service des espaces laveries

- Planning de déploiement proposé par le candidat
- Modalités de livraison, installation (habillage, sécurisation) et mise en service précisées dans ce cadre.

Procédures et fréquences des passages techniques en préventif, moyens humains, matériels et modalités d'entretien-réparation et approvisionnement

- Procédures et fréquences des passages pour assurer la maintenance préventive, l'entretien, le nettoyage et la sécurisation des laveries. Préciser si la fréquence est différente en fonction des sites
- Moyens humains et matériels dédiés à la prestation de maintenance et réparation, qualifications professionnelles des personnels
- Equipements à disposition de l'équipe d'intervention (outils, logiciels, moyens de communication, véhicules, en précisant l'utilité par rapport à la prestation à fournir)
- Modalités d'approvisionnement des produits lessiviels

Délai et modalités d'intervention en cas de panne et système de gestion des doléances

- Délai, jours, horaires, modalités d'accès au dépannage (téléphone, sms, plateforme numérique...),
- Modalités de réception des demandes d'intervention de dépannage. En cas de dysfonctionnement ou panne des machines et leurs moyens de paiement
- Délai de réparation et de remise en fonctionnement ou de remplacement d'un appareil défaillant
- Modalités de remboursement d'un résident ayant payé une prestation sans en bénéficier du fait d'un dysfonctionnement d'appareil (gestion des doléances)

Système d'information proposé aux étudiants

- Signalétique proposée pour informer les résidents du mode de fonctionnement des laveries (système de paiement, machines, tarifs, dépannage...). Des exemples de signalétique peuvent être fournis.
- Services numériques (application, site ou tout autre moyen) informant les résidents sur l'utilisation des machines (si les candidats en ont prévu l'utilisation)

Système de suivi d'exécution, paiement et reporting proposé

- Modalités organisationnelles pour régulariser chaque trimestre le versement de la redevance au CROUS
- Système d'information du Concessionnaire mis à disposition du Concédant pour le suivi de l'exécution (registre des visites de maintenance, mode d'obtention du suivi par le Crous...)

II. VALEUR TECHNIQUE ET ENVIRONNEMENTALE

Caractéristiques des dispositifs de paiement :

- Description des modalités et équipements de paiement
- Fonctionnement et mode d'encaissement (Izly, cartes avec ou sans contact)

Caractéristiques techniques et environnementales des équipements proposés :

- Description technique et environnementale des appareils (marques, modèles, capacités en kg de linge, durabilité, consommation eau et électricité, filtrage de l'eau de sortie, empreinte carbone...)
- Temps des programmes en minutes

Caractéristiques techniques et environnementales des pompes péristaltiques et des produits lessiviels :

- Description technique et environnementale des pompes péristaltiques pour la distribution automatique des produits lessiviels
- Quantité de produits lessiviels injectés par cycle de lavage
- Description technique et environnementale des produits lessiviels

Démarche environnementale :

- Procédure de gestion des déchets
- Actions de sensibilisation des usagers
- L'entreprise dispose t'elle d'une charte environnementale au sein de l'entreprise ? (Fournir le document)
- Dispositions prises par l'entreprise sur la démarche environnementale interne et externe
- Engagement QSE
- Organisation des déplacements