Information

Liberté • Égalité • Fraternité
RÉPUBLIQUE FRANÇAISE

MINISTÈRE
DE L'AGRICULTURE
ET DE
L'ALIMENTATION

Direction générale de l'alimentation **Service de la gouvernance et de l'international dans les domaines sanitaire et alimentaire** **Sous-direction du pilotage des ressources et des actions transversales** **Bureau du pilotage du programme «Sécurité et qualité sanitaire de l'alimentation»** **251 rue de Vaugirard** **75 732 PARIS CEDEX 15** **0149554955**	**Note de service** **DGAL/SDPRAT/2020-283** **18/05/2020**

Date de mise en application : Immédiate
Diffusion : Tout public

Cette instruction n'abroge aucune instruction.
Cette instruction ne modifie aucune instruction.
Nombre d'annexes : 0

Objet : Marché national entre la DGAL et la société Elis relatif à la location et à l'entretien des tenues de travail du personnel du ministère en charge de l'agriculture intervenant notamment dans les abattoirs

Destinataires d'exécution
DRAAF DD(CS)PP

Résumé : Cette note de service rappelle l'organisation juridique et géographique du marché national, l'objet du marché à travers les différentes prestations comprises, les dispositions financières (prix unitaires des prestations et des articles) et les modalités de facturation. De plus, cette note précise le mode de fonctionnement et de coordination entre les services déconcentrés de la DGAL et la société Elis, ainsi que le rôle de l'administration centrale de la DGAL sur ce marché.

1. Généralités

La DGAL a passé un marché à périmètre national[1] avec la société Elis. Ce marché a pour objet la location et l'entretien des tenues de travail (blouse, pantalon, combinaison agroalimentaire blanc ou de couleur, etc.) du personnel du ministère en charge de l'agriculture intervenant notamment en abattoirs.

Il s'agit des agents affectés en services déconcentrés à l'échelon :

- Régional : pour les Directions Régionales de l'Alimentation, de l'Agriculture et de la Forêt (DRAAF) ;

- Départemental : pour les Directions Départementales de la Protection des Populations (DDPP) et pour les Directions Départementales de la (Cohésion Sociale) et de la Protection des Populations (DD(CS)PP).

NB : Les pièces relatives à ce marché sont consultables et téléchargeables sur le site Intranet du MAA, suivant ce lien : http://intranet.national.agri/Marches-avec-un-perimetre-National

1.1. Organisation géographique du marché

Sur un plan juridique et géographique, deux marchés sont en vigueur.

D'une part, le marché référencé DGAL-2016-041, scindé en deux lots géographiques :

Objet	Titulaire	N° marché court (Chorus)	Date début marché	Date fin marché
Lot 1 : Bretagne, Normandie	Groupement conjoint solidaire MAJ ELIS ROUEN	1300120348	29/12/2016	28/12/2020[2]
Lot 2 : Nouvelle Aquitaine , Pays de la Loire	Groupement conjoint solidaire ELIS BORDEAUX	1300120280	29/12/2016	28/12/2020[3]

[1] Pour des raisons d'organisation et de capacité de service propres à la société Elis, les prestations prévues dans le cadre de ce marché ne peuvent être proposées à la Corse.
[2] Un avenant sera pris afin de prolonger la date de fin jusqu'au 10/04/2021.
[3] Un avenant sera pris afin de prolonger la date de fin jusqu'au 10/04/2021.

D’autre part, le marché référencé DGAL-2016-096, scindé en trois lots géographiques :

Objet	Titulaire	N° marché court (Chorus)	Date début marché	Date fin marché
Lot 1 : Bourgogne Franche-Comté, Auvergne Rhône-Alpes	Groupement conjoint non solidaire MAJ ELIS GRENOBLE	1300122791	11/04/2017	10/04/2021
Lot 2 : Centre Val-de-Loire, Ile-de-France, Hauts-de-France, Grand-Est	Groupement conjoint non solidaire MAJ ELIS VALLEE DE LA MARNE	1300122840	11/04/2017	10/04/2021
Lot 3 : Provence-Alpes-Côte-d’Azur, Occitanie	Groupement conjoint non solidaire MAJ ELIS PROVENCE	1300122803	11/04/2017	10/04/2021

1.2. Objet du marché

Le marché s’adresse aux agents intervenant :

- en abattoirs (abattoirs d’animaux de boucherie et abattoirs de volailles et lagomorphes),
- dans d’autres types d’établissements (agroalimentaire et élevage),
- dans le cadre des plans d’intervention sanitaire d’urgence,
- dans le cadre des missions de contrôle et d’inspection des végétaux.

Il s’agit de doter ces agents de tenues professionnelles propres afin de leur assurer de bonnes conditions dans l’exercice de leurs missions.

Selon le cahier des charges techniques particulières de ce marché (CCTP)[4], la prestation comprend :

- la location d’un stock d’articles textiles et d’accessoires mis à disposition,
- la location de matériels d‘équipement, notamment de conteneurs et d’armoires utilisés pour la réalisation de la prestation (portes sac, portants, armoires, etc.),
- la remise en état de service par blanchissage ou nettoyage, avec réparations normales le cas échéant,
- la livraison et le ramassage hebdomadaires,

[4] Article 1 du CCTP.

- la restitution des tenues dans les armoires, les casiers ou les portants,

- si commandé, le pliage des tenues,

- le remplacement automatique des articles rendus impropres à l'utilisation dans le cadre d'un usage normal,

- la personnalisation des tenues au nom et prénom du client,

- le marquage obligatoire des blouses agroalimentaires blanches et de différentes couleurs d'une Marianne et de la mention « Services vétérinaires officiels », lorsque ces blouses sont à destination d'agents intervenant en abattoirs de boucherie et en abattoirs de volailles et lagomorphes.

Les articles 3 et 4 du CCTP de ce marché précisent le contenu des prestations.

- La location et l'entretien des tenues[5] suivantes :

- Blouse blanche agroalimentaire,

- Pantalon blanc agroalimentaire,

- Combinaison blanche agroalimentaire,

- Blouse de couleur (vert, gris, marron, bleu),

- Pantalon de couleur (vert, gris, marron, bleu),

- Combinaison de couleur (vert, gris, marron, bleu).

- La location d'équipements, nécessaires à la collecte et à la livraison des tenues :

- Porte sac / sac à linge sale,

- Portant,

- Armoires à cintres,

- Armoire réceptacle à linge sale,

- Armoire à casiers.

- Pour chaque site de chacun des lots, les prestations attendues sont les suivantes :

- la mise à disposition de tenues adaptées à la taille de chaque agent,

- la collecte des tenues à nettoyer et la livraison des tenues propres par rotation hebdomadaire,

- l'entretien des tenues (travaux de couture) et la remise à disposition,

- la remise en état de service, par le traitement approprié, des tenues usagées tout au long du marché,

- toutes réparations liées à une usure normale des tenues et tout remplacement lié à une détérioration,

- le blanchissage, le repassage, et toutes opérations permettant de restituer aux utilisateurs des articles conformes aux critères de propreté et d'hygiène requis dans les entreprises agroalimentaires,

- la mise à disposition d'équipements pour la collecte de tenues à nettoyer et pour la restitution des tenues propres (portes sacs, armoires à cintres, portants, etc.),

[5] Par « tenue », il convient de comprendre une pièce de vêtement.

- le montage et la livraison des équipements indispensables pour l'exécution du marché.

- Enfin, le pouvoir adjudicateur se réserve la possibilité de demander au titulaire l'apposition d'un marquage apparent permanent sur les blouses et les combinaisons agroalimentaires prévues au marché. Il s'agit d'une solution thermocollante comprenant le logo de la Marianne (couleur bleu, blanc, rouge) et l'intitulé « SERVICES VÉTÉRINAIRES OFFICIELS ». Ce marquage est obligatoire pour les agents travaillant dans les abattoirs de boucherie et les abattoirs de volailles et lagomorphes.[6]

NB : Les autres prestations proposées par la société Elis, comme par exemple les boissons (fontaines à eau, machines à café…), les équipements d'hygiène professionnelle (produits de lavage et d'essuyage des mains, hygiène des toilettes…) ou encore la protection des sols (tapis…), n'entrent pas dans le cadre de ce marché.

2. <u>Dispositions financières et principes de facturation</u>

2.1. Dispositions financières

Les dispositions financières de ce marché sont précisées dans l'article 6 du cahier des charges administratives particulières (CCAP).

Il s'agit notamment de la définition des prix unitaires fixés dans le cadre de ce marché. Ils sont détaillés en annexes financières n°1 et n°2 de chaque acte d'engagement : il s'agit des bordereaux des prix unitaires (BPU).

Les prix sont réputés comprendre toutes les prestations nécessaires à l'exécution du marché. Ils comprennent, sans que la liste soit exhaustive :

- les frais de transport, de collecte, de livraison et de blanchisserie des tenues ; soit l'ensemble des prestations nécessaires pour l'exécution du marché ;

- les dispositifs de traçabilité des tenues : étiquette nominative non visible indiquant le nom, prénom et/ ou le n° de porteur, etc. ;

- la restitution des tenues propres dans les armoires, les casiers ou les portants / portes cintres, etc. ;

- la livraison et le montage, sur les sites, des équipements de collecte et de livraison des tenues ;

- les cintres nécessaires au bon fonctionnement du marché ;

- les actes de recensement des tailles des agents, nécessaires pour connaître les quantités par taille à livrer dans les sites ;

- les frais de services associés (conseils, accès au service commercial et comptable, etc.) ;

- toutes les charges fiscales ou autres frappant obligatoirement les prestations exécutées ;

- toutes les dépenses nécessaires à l'exécution des prestations, les marges pour risque et les marges bénéficiaires ;

- le marquage éventuel des blouses agroalimentaires blanches et de différentes couleurs, en fonction du type de prestations ;

[6] Voir les détails de cette prestation « marquage » dans l'article 4 du CCTP.

- la mise à disposition d’accès à la plate-forme de gestion des réclamations et signalements « MyElis ».

Il ne doit être appliqué aucun frais de mise en service ou frais de retrait des tenues et des équipements.

Le titulaire s’engage à ne percevoir aucune autre rémunération dans le cadre de la réalisation du marché de telle sorte, que pour l’exécution complète des prestations stipulées dans le présent cahier des clauses administratives particulières, le ministère n’ait rien à payer au titulaire en sus, sous quelque forme ou quelque prétexte que ce puisse être.

Les éléments relatifs à l’émission des commandes sont indiqués dans l’article 7 du CCAP ; les modalités, lieux et délais de collecte à l’article 8 ; les éléments relatifs à la constatation du service fait (réception, ajournement, réfaction et rejet) à l’article 9.

2.2. Facturation

Le paiement des prestations afférentes à ce marché est à la charge de chaque service bénéficiaire (DD(cs)PP ou DRAAF). Chaque service est en effet autonome pour ce qui est de la gestion de la commande mais aussi de son budget et des modalités de règlement des dépenses.

Le paiement des prestations définies dans le présent marché s'effectue dès réception de la facture après validation du service fait par le service bénéficiaire (DD(cs)PP ou DRAAF).

Les factures détaillées seront adressées en début de chaque mois pour les prestations effectuées le mois précédent et devront parvenir par tout moyen permettant de donner une date certaine à leur réception, à l’adresse de la personne publique.

Les éléments qui doivent obligatoirement figurer sur les factures sont indiqués dans l’article 10 du CCAP.

Il convient également de noter que si les factures afférentes au paiement ne comportent pas ces indications et ne permettent pas ainsi de contrôler la facture en fonction du service fait, le service se donne le droit de refuser la facture. Le paiement ne sera en effet effectué qu’à réception d'une facture conforme. Ainsi, les prix indiqués dans les BPU devront figurer de manière claire sur les factures.

3. Mode de fonctionnement et de coordination avec Elis

3.1. Les types de suivis

La société Elis s'est engagée sur trois types de suivis avec chaque service bénéficiaire (DD(cs)PP ou DRAAF) :

- **Un suivi annuel** avec le chef de service client et le chef de centre Elis, sur ½ journée par an, pour effectuer un bilan de l'année écoulée et définir les objectifs de l'année à venir, notamment sur la base de la réalisation des inventaires contractuels. En général, l'inventaire est réalisé une fois par an au minimum, de façon contradictoire par comptage des pièces.

- **Un suivi trimestriel** avec le chef de service client doit intervenir une ½ journée par trimestre, auprès du responsable des services Elis, pour effectuer un point global sur la prestation : outils de gestion, avancement des objectifs définis, niveau des non conformités, actions spécifiques en cours.

- **Un suivi hebdomadaire** : l'agent de service Elis est l'interlocuteur principal de chaque service bénéficiaire (DD(cs)PP), à chaque passage. Cet agent livre le linge propre et ramasse le linge sale, il doit prendre en compte les demandes et est responsable de la satisfaction.

3.2. Les canaux de communication

Côté Elis, l'interlocuteur attitré est l'assistant(e) commercial(e) qui gère la relation et le suivi client, tant au niveau administratif qu'opérationnel. Elis s'engage à répondre à une demande dans un délai de 48 heures maximum.

La société Elis propose trois canaux de communication : le téléphone, le mail, l'utilisation d'une plate-forme en ligne (« MyElis »).

Ces trois canaux peuvent être utilisés pour toute demande et pour toute réclamation.

Concernant la plate-forme en ligne « MyElis », sa mise à disposition fait partie des conditions du marché national .

Cette plate-forme est un outil privilégié pour le suivi des commandes et des livraisons, la visualisation de l'état des stocks de tenues, la liste des porteurs, le suivi de la facturation, la liste des contacts Elis, ainsi que pour toute demande et toute réclamation. Il est à noter que toutes les réclamations déposées sur « MyElis » sont consignées dans un fichier de suivi, ce qui permet d'avoir une traçabilité fiable.

Pour accéder à « MyElis », chaque service bénéficiaire (DD(cs)PP) doit formuler une demande expresse à l'assistant(e) commercial(e) qui s'engage à la mettre à disposition **sans facturation**

supplémentaire[7] à disposition, par communication d'un identifiant et d'un mot de passe. Après création du compte, l'accès à la plate-forme est possible.

4. Rôle de l'administration centrale de la DGAL

Au niveau de la DGAL, ce marché est cogéré par deux bureaux :

Le Bureau des établissements d'abattage et de découpe (BEAD) est compétent pour toute question technique, notamment par rapport aux tenues et équipements prévus dans le cadre de ce marché.

Contact : bead.sdssa.dgal@agriculture.gouv.fr

Le Bureau du pilotage du programme 206 est compétent pour le suivi contractuel de ce marché : le respect des dispositions contractuelles figurant dans les actes d'engagement et les CCAP-CCTP, ainsi que les dispositions financières indiquées dans les BPU.

Sur ces questions, le BPP 206 est en lien avec le Bureau de la commande publique et des achats du MAA.

Contact : bpp206.sdprat.dgal@agriculture.gouv.fr

Régulièrement, des enquêtes internes sont menées sur ce marché auprès des services déconcentrés afin d'évaluer leur satisfaction et de suivre leurs réclamations, afin d'assurer le lien avec le service central de la société Elis (en particulier le chef de marchés grands comptes du pôle industries agro-alimentaires).

Enfin, il est à noter que l'administration centrale de la DGAL détient également des accès à la plate-forme « MyElis » afin de participer au suivi global de ce marché et d'accompagner au besoin les services déconcentrés dans l'exécution de leur contrat avec la société Elis.

Le directeur général adjoint de l'alimentation
Chef du service de la gouvernance
et de l'international
C.V.O

Loïc EVAIN

[7] L'accès à « MyElis » fait bien partie des prestations fournies dans le cadre du marché sans facturation supplémentaire pour les services clients de la DGAL, au niveau central comme au niveau déconcentré. Lors de la création du compte personnel pour un agent, il convient de ne pas tenir compte des conditions d'utilisation et d'accès au site, lesquelles précisent notamment des conditions de tarification des services (article 7). Ceci étant, si une facturation de ce service en ligne est constatée, il conviendra de demander un avoir sur facture à Elis, ainsi que d'en informer l'administration centrale.