



## **Appel d'offres - marché privé**

# **Fournitures des produits et matériels d'hygiène et propreté**

**Date limite de remise des offres :**

**28/02/2020 à 18h00**

## SOMMAIRE

<b>1. Contexte</b> .....	3
<b>2. Objet de l'appel d'offres</b> .....	5
<b>3. Documents constitutifs de l'appel d'offres</b> .....	5
<b>4. Durée et forme du marché</b> .....	5
<b>5. Périmètre de la consultation</b> .....	5
<b>6. Décomposition du marché</b> .....	5
<b>7. Objectifs et attentes de la consultation</b> .....	6
<b>8. Définition des besoins</b> .....	6
<b>8.1. Caractéristiques techniques</b> .....	6
<b>8.2. Process administratif et relationnel</b> .....	11
<b>9. Conditions de résiliation</b> .....	18
<b>10. Modification apportée dans la forme juridique du titulaire</b> .....	18
<b>11. Règlement général sur la protection des données</b> .....	18
<b>12. Droit applicable et règlement des différends</b> .....	19
<b>13. Dossier de consultation</b> .....	19
<b>14. Remise des offres et notation</b> .....	19
<b>15. Demande de renseignements</b> .....	23

## 1. CONTEXTE

L'AFIPH est une association familiale départementale créée par des familles d'enfants en situation de handicap et dont la vocation est d'accueillir les personnes touchées par un handicap intellectuel, des troubles autistiques, des pluri handicaps, et de créer et gérer des établissements adaptés à leur vie et à leur épanouissement.

Acteur majeur de l'économie sociale et solidaire en Isère, l'AFIPH est aujourd'hui le 7ème employeur de l'Isère avec 2 300 salariés. Elle représente 2 400 familles et accompagne plus de 2 600 personnes en situation de handicap. L'AFIPH est répartie sur une trentaine d'établissements et services et localisée sur environ 120 sites en Isère. Elle se compose de :

- **Pour la filière « Enfance »** : 6 IME (Institut Médico-Educatif), 3 IMEP (Institut Médico-Educatif Polyhandicaps), 2 IME spécifiques, 1 Lieu d'Accueil Séquentiel Spécialisé Petite Enfance,
- **Pour la filière « Hébergement »** : 5 Foyers d'hébergement, 5 SAJ (Services d'activités de jour)
- **Pour la filière « Handicap lourd »** : 4 Foyers de vie, 3 FAM (Foyers d'accueil médicalisé), 2 MAS (Maisons d'accueil spécialisé)
- **Pour la filière « Travail »** : 5 ESAT (Etablissement et Service d'Aide par le Travail), Afiph Emploi Compétences (centre de formation et d'accompagnement à l'emploi au service des personnes en situation de handicap et des entreprises)
- **Pour la filière « Service en Milieu Ordinaire »** : 1 Service d'éducation spéciale et de Soins à Domicile (SESSAD), 1 Service d'Accompagnement à la Vie Sociale (SAVS), 1 plateforme de répit « Répit 38 » pour les aidants d'enfants et adultes TSA, 1 Service d'Accompagnement Médico-Social pour Adulte Handicapé (SAMSAH), 1 Equipe Mobile Interdisciplinaire Sanitaire et Sociale (EMISS) à destination des enfants TSA, 1 Equipe Mobile Iséroise de Liaison (EMIL) à destination des adultes TSA

Les responsables de la consultation sont :

**Madame Céline GRILLET**

Acheteuse AFIPH

celine.grillet@afiph.org

3, avenue Marie Reynoard

CS 70003 - 38029 Grenoble Cedex

Assisté de :

**Monsieur Alain MIRALLES**

Consultant PCRPROP Conseil

alain.miralles@ikigaico.fr

137, avenue Anatole France

94600 Choisy le Roi

## 2. OBJET DE L'APPEL D'OFFRES

L'appel d'offres a pour objet :

**La fourniture de produits et matériels d'hygiène et de propreté pour l'ensemble des sites de l'AFIPH.**

Une option « produits Nursing et Incontinence » fait partie du présent appel d'offres.

## 3. DOCUMENTS CONSTITUTIFS DE L'APPEL D'OFFRES

Le dossier de consultation comprend les documents suivants :

- le présent cahier des charges,
- la cartographie des sites de l'AFIPH (Annexe 1),
- le questionnaire fournisseur (Annexe 2),
- la grille tarifaire (BPU DQE) (Annexe 3),

## 4. DUREE ET FORME DU MARCHÉ

Le marché est passé pour une durée de 2 ans, renouvelable 2 fois pour un an.

Le présent appel d'offres donnera lieu à un marché à bons de commande avec un ou plusieurs attributaires.

## 5. PERIMETRE DE LA CONSULTATION

Le périmètre concerné par cette consultation correspond à l'ensemble des sites de l'AFIPH indiqué en Annexe 1. L'AFIPH est basée uniquement sur le département de l'Isère.

Cette liste peut être amenée à évoluer en fonction d'ouvertures, de fermetures ou de déménagements d'établissements.

## 6. DECOMPOSITION DU MARCHÉ

Le marché se décompose en 9 familles de produits détaillées ci-dessous :

- Hygiène des locaux
- Hygiène sanitaire
- Hygiène cuisine et restauration
- Hygiène du linge
- Sacs poubelles
- Petits matériels
- Epi durables
- Epi jetables
- Nursing et incontinence (Option)

Chaque famille de produits est indépendante. Le soumissionnaire pourra répondre à une ou plusieurs familles.

Le soumissionnaire trouvera les explications détaillées quant à la manière de répondre par famille dans le BPU DQE, onglet « Informations & renseignements ».

Il est rappelé que la réponse à la famille « Nursing et incontinence » est optionnelle.

## 7. OBJECTIFS ET ATTENTES DE LA CONSULTATION

Cette consultation a pour objectifs :

- 1) D'avoir, pour cette famille d'achat, un ou au maximum deux prestataires sur l'ensemble des sites AFIPH, régie par un contrat cadre,
- 2) D'optimiser les achats de cette famille par la compétitivité des tarifs,
- 3) De faciliter le travail des équipes de l'AFIPH par:
  - La qualité et l'efficacité des produits retenus,
  - La maîtrise et l'harmonisation des références utilisées,
  - La mise à disposition, par le prestataire retenu, d'outils facilitant la prise de commandes, leur suivi et la consultation d'informations mises à jour en temps réel sur les produits proposés,
  - Le suivi du catalogue et la recherche permanente des meilleures solutions,
  - La qualité des services du prestataire retenu (commercial, SAV, logistique...), de leurs conseils et des formations,
  - Le respect des indicateurs de performance attendus par l'AFIPH
  - La qualité de l'accompagnement : conseils, proactivité, réactivité et vigilance.
- 4) D'obtenir la garantie par le prestataire retenu du respect de la réglementation en vigueur concernant l'achat, l'utilisation et l'innocuité des produits et matériels d'entretien et d'hygiène ainsi que ceux dits de « Nursing et Incontinence »,
- 5) D'engager cette famille d'achats dans une démarche d'éco-responsabilité,
- 6) De travailler avec un prestataire sensible aux innovations et à la RSE.

## 8. DEFINITIONS DES BESOINS

### 8.1. CARACTERISTIQUES TECHNIQUES

Les produits utilisés et attendus par l'AFIPH sont listés au BPU.

#### 8.1.1. CONFORMITE DES PRODUITS

##### A) Produits désinfectants

Les produits désinfectants doivent être conformes aux normes françaises et européennes en vigueur et présenter toutes les garanties de sécurité quant à leur utilisation, notamment les nouvelles réglementations européennes concernant les substances et préparations dangereuses cancérigènes, mutagènes, et toxiques pour la reproduction (directive européenne 2003/36/CE du 26 mai 2003).

Les exigences pour les produits désinfectants sont les suivantes :

- **bactéricide** conforme aux normes d'efficacité de désinfection, notamment NF T 72-150 ou 151 (spectre 5) ou EN 1040, 5 mn, et NF T 72-170 ou 171 (substances interférentes), actif sur Salmonella, Listeria, Pseudomonas, ...
- **fongicide** conforme aux normes NF T 72-200 (EN 1275, 15 mn sur Candida albicans)
- **virucide** conforme aux normes NF T 72-180 (virus des vertébrés)
- **norme NF T 72-190** si possible (activité bactéricide et fongicide par la méthode des porte germes) et toutes normes spécifiques adaptées à l'utilisation du produit, type NF T 72-300 (contenu à préciser par le soumissionnaire).

Les prestataires seront tenus de fournir, **dans leur réponse à la consultation, sous format numérique**, les documents exigés ci-dessous. **Au début du marché, à chaque demande de l'AFIPH ou en cas de modification du produit référencé**, le prestataire retenu devra fournir lesdites fiches sous **format numérique et papier** :

- fiches techniques
- fiches de données de sécurité
- dossiers microbiologique et toxicologique (ces derniers contiendront copie des PV datés d'expertises - analyses faites par des laboratoires indépendants accrédités COFRAC)

Par principe, tous les produits prêts à l'emploi ne nécessitant pas de transvasement et/ou d'adaptation seront préférés ; les seuls éthers de glycol tolérés devront figurer parmi ceux reconnus « sans effet sur la santé » (tous les éthers de glycol classés ou supposés Cancérogènes Mutagènes Toxiques pour la Reproduction » seront refusés) ; les composants aldéhydés seront proscrits.

Le désinfectant courant (alcalin) devra avoir une odeur légère et agréable.

## **B) Produits d'entretien courant**

Les produits d'entretien doivent être conformes aux normes françaises et européennes en vigueur et présenter toutes les garanties de sécurité quant à leur utilisation, notamment les nouvelles réglementations européennes concernant les substances et préparations dangereuses cancérogènes, mutagènes, et toxiques pour la reproduction (directive européenne 2003/36/CE du 26 mai 2003).

Les prestataires seront tenus de fournir, **dans leur réponse à la consultation, sous format numérique**, les documents exigés ci-dessous. **Au début du marché, à chaque demande de l'AFIPH ou en cas de modification du produit référencé**, le prestataire retenu devra fournir lesdites fiches sous **format numérique et papier** :

- fiches techniques
- fiches de données de sécurité

Par principe, tous les produits prêts à l'emploi ne nécessitant pas de transvasement et/ou d'adaptation seront préférés ; les seuls éthers de glycol tolérés devront figurer parmi ceux reconnus « sans effet sur la santé » (tous les éthers de glycol classés ou supposés Cancérogènes Mutagènes Toxiques pour la Reproduction » seront refusés) ; les composants aldéhydés seront proscrits.

### 8.1.2. ETIQUETAGE DES PRODUITS DESINFECTANTS ET DES PRODUITS D'ENTRETIEN COURANT

L'étiquetage des produits désinfectants doit comprendre :

- nom et adresse du fabricant
- n° de lot du produit
- date limite d'utilisation (ou péremption)
- principe(s) actif(s)
- indication précise de l'usage et domaine d'application prévus
- nature de l'activité et temps de contact nécessaire pour l'efficacité
- inactivation par des substances interférentes
- incompatibilités et précautions d'emploi
- mode opératoire d'utilisation précis

La composition quantitative et qualitative de tous les composants (principes actifs et excipients) doit être indiquée. Pour les produits à diluer, seuls les produits conformes à la norme d'application la plus exigeante seront retenus.

### 8.1.3. PRECISIONS DEMANDEES SUR LES PRODUITS DESINFECTANTS ET SUR LES PRODUITS D'ENTRETIEN COURANT

#### A) Produits d'entretien courant et désinfectants

Le soumissionnaire précisera :

- les contre-indications, les incompatibilités (notamment avec les autres produits)
- les précautions d'emploi
- les conditions précises d'emploi : dilutions, mélanges éventuels, concentrations efficaces et temps de contact nécessaires (pour les produits d'entretien courants : en fonction du support éventuellement ...)
- pour les désinfectants : chaque espèce de micro-organisme testée
- les conditions de compatibilité avec les matériaux (inox et métaux, plastiques, Plexiglass, peintures, ...)

Le soumissionnaire précisera les filières d'élimination des déchets recommandées pour chaque produit fourni.

#### B) Conditionnement

Les emballages devront être solides et dotés de systèmes suffisamment efficaces pour supporter sans dommage des opérations normales de transport et de manutention.

En aucun cas il ne sera accepté de colis d'un poids excédant 25 kg.

Chaque emballage comportera de manière très lisible l'indication en français du contenu et les quantités.

### **C) Distribution contrôlée des produits**

A la demande de l'AFIPH, le titulaire assurera la mise en place de doseurs et solutions de dilution des postes de désinfection nécessaires pour la distribution contrôlée des produits.

Ce matériel sera fourni à titre gratuit sous condition d'une utilisation exclusive du produit. Les quantités estimatives de matériels à mettre à disposition pour chaque site sont indiquées dans l'annexe 1.

Le prestataire s'engage à assurer les installations et la maintenance du matériel jusqu'au dernier jour du marché. Le non-respect de cet engagement pourrait donner lieu à pénalités.

Les doseurs et distributeurs resteront la propriété du titulaire pendant la durée du marché.

Le titulaire devra en assurer gratuitement l'installation, l'entretien et la maintenance quel que soit le lieu d'intervention en Isère. Les frais de déplacement et de SAV ne sont pas facturables et sont compris dans la prestation.

A l'issue du marché, le titulaire s'engage à démonter et récupérer les matériels mis à disposition pendant le temps du marché, à la demande de l'AFIPH et sous un délai de un mois, jusqu'à épuisement des stocks de produits achetés. Passé ce délai, aucun recours ne sera possible.

### **D) Exigences particulières**

Le candidat devra préciser s'il est détenteur d'une certification portant sur la conception, la fabrication, la vente et la livraison de produits d'hygiène (détergents et désinfectants) ainsi que l'installation de matériel de dosage et service après-vente ainsi que la formation des utilisateurs.

En effet cette certification garantit la traçabilité totale de la conception des produits jusqu'à la livraison, leur mise en place et une parfaite conformité à la législation française.

Un manuel d'assurance qualité devra être fourni, précisant le suivi des installations et le bon fonctionnement des appareils mis en place, ainsi que la mise en place de tous documents relatifs à l'hygiène.

#### **8.1.4. ECO-RESPONSABILITE**

Le candidat favorisera, dans la mesure du possible, des produits et méthodes de travail entrant dans une démarche éco-responsable. Le candidat devra être sensible et à l'écoute du marché concernant des solutions ayant un impact réduit tant sur l'Homme que sur l'environnement.

#### **8.1.5. SERVICE APRES-VENTE**

##### **A) Garanties**

Pour les matériels et fournitures (matériels de brosse, accessoires chariot de ménage, etc...), le titulaire s'engage à assurer le service après-vente dès réception des fournitures, et pendant la période de garantie qui ne pourra en aucun cas être inférieure à un an (pièces, main d'œuvre, déplacement). Le point de départ de la garantie est la date du jour de réception de la fourniture.

## **B) Installation et montage**

Le titulaire sera en charge de l'installation des matériels type centrales de dilution, distributeurs de papier...

L'installation devra être effectuée dans les 2 jours ouvrés suivants la livraison.

A l'issue de l'installation des équipements, un PV de recette sera signé par les deux parties. Une copie sera gardée à l'établissement.

Concernant le montage de certains matériels comme les chariots ou tout autre matériel nécessitant l'utilisation d'un outil pour assembler les pièces, le prestataire aura la charge d'assurer l'assemblage à son dépôt ou sur site. Cette prestation est comprise dans le tarif catalogue conclu avec l'AFIPH et ne fera donc pas l'objet d'un surcoût.

Le montage devra également être effectué dans les 2 jours ouvrés suivants la livraison.

A l'issue du montage, un PV sera signé par les deux parties. Une copie sera gardée à l'établissement

## **C) Suivi technique et maintenances**

Le titulaire assurera un passage trimestriel en établissement pour vérifier les installations et leur réglage sur les points de distribution automatisés et mis à disposition de l'AFIPH.

La maintenance de matériels consiste en toute modification de réglage, ainsi qu'en la réparation de toute panne ou de tout dysfonctionnement. La maintenance consiste également, selon le type de matériel, en des visites de contrôle au cours desquelles les équipements sont vérifiés, réglés et nettoyés.

Le service maintenance du titulaire sera joignable par téléphone, mail ou site web dédié.

**Maintenance préventive :** Le titulaire effectuera un contrôle périodique des matériels nécessitant des maintenances préventives, selon un calendrier au minimum annuel.

Chaque matériel devra disposer d'un carnet d'entretien qui précise le matricule du matériel, sa marque et sa référence. Dans ce carnet doivent figurer les dates et natures des interventions effectuées. Ce carnet d'entretien devra être disponible chez le client.

Afin de planifier son intervention, le technicien contactera le référent AFIPH du site pour lui proposer un horaire d'intervention.

Un rapport écrit d'intervention préventive sera remis à l'AFIPH pour signature.

**Maintenance curative :** Le titulaire interviendra également en cas de dysfonctionnement signalé par le client au plus tard 48 heures ouvrées après appel téléphonique, envoi de messages électroniques (par messagerie ou via un site Web dédié).

Au-delà de ce délai, le prestataire s'engage à mettre en place, sans frais supplémentaire, dans un délai de trois jours ouvrables, un appareil de remplacement de même nature et de même marque dans les cas suivants :

- s'il n'est pas possible d'effectuer sur place les réparations ;
- en cas de pannes non réparables sous 5 jours ouvrables à partir de la date d'appel ;
- en cas de dysfonctionnements trop fréquents (le mauvais fonctionnement d'un matériel sera automatiquement constaté au-delà de trois interventions dans une période de trente jours, effectuées à la demande du client, même si l'origine du dysfonctionnement est différente d'une intervention à l'autre).

Le titulaire assurera, sans frais supplémentaires, la fourniture des pièces de rechange et la main d'œuvre nécessaire aux opérations visées aux alinéas précédents. Les pièces ne doivent présenter aucun défaut de matière ou de fabrication et avoir été essayées et contrôlées après remontage.

Dans le cas d'une intervention sur site, le technicien proposera au préalable une date et un horaire d'intervention au référent désigné par le client.

#### **8.1.6. FORMATION DES PERSONNELS**

Au cours de l'exécution du marché, il sera exigé, sur les différents sites AFIPH, la formation appropriée pour les agents présents. Cette formation sera apportée sur l'utilisation des produits et matériels en début de marché dès la livraison des produits et au plus tard avant sa première utilisation. Cette formation sera suivie d'une vérification annuelle de la bonne utilisation des produits et matériels.

Le détail de la formation sera indiqué en annexe du dossier technique du soumissionnaire.

Le candidat retenu fournira un support de formation aux utilisateurs.

Le délai pour la réalisation de la formation sera de 5 jours ouvrables après demande de l'AFIPH.

Tous les coûts relatifs aux formations, y compris les éventuels frais de déplacements, seront compris dans le tarif catalogue conclu avec l'AFIPH et ne feront donc pas l'objet d'un surcoût.

### **8.2. PROCESS ADMINISTRATIF ET RELATIONNEL**

#### **8.2.1. ORGANISATION DU PRESTATAIRE & CONTACTS**

Le prestataire fournira un plan relationnel complet de tous les interlocuteurs identifiés pour accompagner les équipes de l'AFIPH dans la bonne réalisation de ce contrat.

#### **8.2.2. PRIX**

##### **A) Modalités de détermination des prix**

L'unité du marché est l'euro.

Le marché comportera des prix initiaux et unitaires conformément au bordereau de prix propre à la consultation. Ces tarifs, établis aux conditions économiques du mois précédent la date limite de remise des offres (ce mois est appelé mois "zéro") servent de prix de référence pour la durée du marché.

Le candidat proposera à l'AFIPH un taux de remise contractuel pour les articles ne figurant pas dans le bordereau de prix (annexe 3).

Des produits ou matériels, correspondant à l'objet du marché mais non prévus au bordereau de prix, pourront être intégrés au catalogue après accord écrit de la Direction des Achats de l'AFIPH. Leur prix sera fixé sur la base du tarif catalogue public du prestataire auquel sera application le taux de remise contractuel ou un taux de remise supérieur.

Les prix proposés sont réputés comprendre toutes les charges fiscales, parafiscales et autres frappant obligatoirement la prestation en vigueur au moment de la livraison, ainsi que tous les frais afférents au conditionnement, à l'emballage, à la manutention, à l'assurance, au stockage et au transport jusqu'au lieu de livraison ou d'installation, déchargement compris. Le franco de port et d'emballage sera appliqué pour toute commande supérieure ou égale à 100 €HT.

## **B) Révision de prix**

Les prix indiqués au BPU par le prestataire sont réputés être fermes la première année du marché. Ces prix pourront faire l'objet d'une révision à chaque date anniversaire du contrat.

S'il souhaite une révision de prix, le titulaire devra en informer le service Achats de l'AFIPH 4 mois avant la date anniversaire du contrat en envoyant ses prix révisés, les raisons pour lesquelles ses prix varient, et en sollicitant une rencontre avec le service Achats de l'AFIPH afin d'échanger sur cette demande de révision.

Toute augmentation ne pourra excéder 2% par an, tant pour les PU€HT par référence que pour le catalogue au global.

Cette révision sera appliquée uniquement en cas d'accord des deux parties. Au cas où les parties n'arriveraient pas à trouver un accord, le contrat pourrait être résilié dans un délai de deux mois, à l'initiative de l'une ou l'autre des parties.

Après acceptation par une autorité du Siège de l'AFIPH, le fournisseur appliquera la proposition à l'ensemble des entités concernées par le présent contrat cadre et ce pour une durée d'un an.

Dans le cas où les conditions pratiquées par le fournisseur, vis-à-vis de l'un des sites AFIPH, seraient améliorées par rapport à celles du contrat cadre, le fournisseur s'engage à étendre ces conditions préférentielles à l'ensemble des sites de l'AFIPH, pour toutes commandes passées à dater de la mise en place de ces conditions préférentielles.

## **C) Révision du catalogue**

Le service Achats de l'AFIPH et le titulaire du marché se rencontreront au minimum une fois par an pour revoir ensemble le catalogue AFIPH. Le titulaire devra alors être force de propositions et de conseils et soumettre à l'AFIPH un catalogue mise à jour et adaptés aux besoins de l'AFIPH en fonction de :

- L'évolution des consommations des sites, après analyse des statistiques,
- L'intégration de nouveaux produits en substitution des produits consommés supprimés
- L'évolution des conditions d'achat du Fournisseur impactant le prix final proposé.

Cette révision sera appliquée uniquement en cas d'accord des deux parties. Au cas où les parties n'arriveraient pas à trouver un accord, le contrat pourrait être résilié dans un délai de deux mois, à l'initiative de l'une ou l'autre des parties.

Après acceptation par une autorité du Siège de l'AFIPH, le fournisseur appliquera la proposition à l'ensemble des entités concernées par le présent contrat cadre et ce pour une durée d'une année civile.

En cas d'abandon d'une marque, d'une gamme ou d'un produit proposé au catalogue AFIPH, le fournisseur devra en informer le service Achats de l'AFIPH dans les plus brefs délais. Un échange entre les deux parties aura lieu pour convenir d'un produit de remplacement si nécessaire. La gamme ou la marque proposée en remplacement devra être de qualité identique ou supérieure à un prix égal ou inférieur à la référence supprimée. Les fiches techniques seront transmises au service Achats de l'AFIPH qui pourra refuser tout ou partie des références proposées par le titulaire. La mise en place des nouvelles références ne se fera qu'après validation du Siège de l'AFIPH.

### 8.2.3. COMMANDES

Les commandes seront passées via les outils fournis par le prestataire pour chaque site.

Chaque bon de commande émis comportera :

- la date d'émission du bon de commande,
- le numéro de commande,
- l'établissement et le service concerné,
- l'adresse de livraison,
- l'adresse de facturation,
- pour chaque article commandé : la référence, la désignation, la quantité exacte, le conditionnement, le PU €HT, le prix total €HT et €TTC, et la date de livraison souhaitée.

Chaque commande donnera lieu à un accusé de réception envoyé à la personne ayant passé commande, par mail sous 24h ouvrées.

L'accusé de réception confirmera le contenu de la commande et le délai de livraison de chaque produit commandé.

Les établissements pourront commander **uniquement** des produits figurant au catalogue AFIPH, et donc validés par le Siège.

Toute demande de produits hors catalogue AFIPH devra faire l'objet d'un devis du titulaire, adressé au demandeur, que ce dernier transmettra au Service Achat du Siège pour validation.

Le fournisseur devra répondre aux demandes de prix hors catalogue sous un délai 72 heures ouvrées maximum.

### 8.2.4. LIVRAISONS

#### A) Colisage

Le titulaire sera tenu de préparer un colis par site de livraison, auquel il joindra un bon de livraison détaillé précisant le numéro de bon de commande, le site et le service livrés, la référence, la désignation et la quantité des produits ou matériels livrés ainsi que le reliquat en cas de livraison partielle.

Le titulaire s'engage également à détailler ses conditionnements pour livrer les quantités exactes commandées, exceptés pour les produits vendus exclusivement par lot et indiqués dans l'annexe BPU DQE.

Le fournisseur prendra soin de préparer son colisage sans détériorer la qualité initiale des produits.

Les livraisons respecteront strictement le contenu des bons de commande et exceptionnellement les accords convenus avec le client (ex : remplacement d'une référence en rupture...). Le non-respect de cette clause pourra entraîner le rejet de la commande.

## **B) Dépannage par des équivalences en cas de rupture de stock**

En cas de rupture de produits commandés, le fournisseur devra informer l'AFIPH via son accusé de réception des articles indisponibles.

Le titulaire pourra remplacer le produit par un autre produit de qualité identique ou supérieure à un prix égal ou inférieur, à la condition **d'avoir obtenu l'accord écrit du client**. En l'absence d'accord la livraison pourra être rejetée.

**Ce produit « de dépannage » ne devra en aucun cas être ajouté au catalogue sans l'accord du Service Achats du Siège.**

## **C) Délais de livraison**

Les livraisons devront être effectuées dans un maximum de 48h à 72h ouvrées après réception de la commande.

Les articles les plus couramment utilisés et énumérés au bordereau des prix doivent être disponibles chez le titulaire à tout moment pendant la durée du marché.

Certains sites AFIPH devront bénéficier d'un suivi particulier concernant certaines références stratégiques et critiques sur lesquelles aucune rupture de stock n'est envisageable (ex : ESAT cuisines centrales, ESAT blanchisserie...).

## **D) Gestion des reliquats**

La livraison des reliquats de commandes sera assurée par le titulaire sur le site concerné dans les 5 jours ouvrables suivant la première livraison. Cette situation ne peut être qu'exceptionnelle et ne pourra pas dépasser 10% des commandes annuelles.

En cas de retard dans les livraisons pouvant perturber le bon fonctionnement des établissements, et en l'absence de solution proposée par le fournisseur et acceptée par l'AFIPH, des pénalités de retard pourront être appliquées.

## **E) Lieux et horaires de livraison**

Les produits doivent être livrés aux adresses et aux horaires des établissements indiqués dans l'annexe 1 et précisés par chacun d'eux. Le lieu de dépôt sera précisé lors des premières livraisons, en accord avec le référent achat du site. L'AFIPH pourra demander une livraison service par service.

Toute livraison égarée du fait du non-respect du lieu de livraison sera à la charge du titulaire du marché et ne pourra pas être facturée à l'AFIPH.

## **F) Réception**

Aucune livraison ne devra être effectuée sans bon de commande régulier émis par l'AFIPH.

Chaque livraison devra être effectuée avec un bon de livraison.

Les bons de livraison doivent être signés par la personne qui réceptionne les marchandises. Elle devra préciser également son nom et la date de réception.

La livraison doit être confirmée par mail auprès de la ou des personnes ayant passé et ou validé la commande.

### **G) Contrôle des livraisons**

Les opérations de vérifications quantitatives et qualitatives simples ont pour objet d'effectuer les contrôles suivants :

- l'adéquation entre la commande passée et le bon de livraison remis
- l'adéquation entre le bon de livraison et les articles livrés

Au moment de la livraison, la signature et le tampon apposés sur le bon de livraison n'auront pour effet que de constater de la bonne réception d'un ou plusieurs colis de la part de l'entreprise. La vérification du contenu des colis interviendra dans un délai maximum de 72 heures à compter de la livraison sur sites.

Les premières contestations seront mentionnées sur le bon de livraison signé par la personne chargée de la réception. Ce bon de livraison rectifié sera transmis, par mail au prestataire et fera l'objet d'une réclamation. L'original sera conservé par l'établissement concerné.

Si la qualité des articles livrés n'est pas conforme à la commande, le prestataire est mis en demeure de pourvoir à la livraison des articles commandés dans un délai de 48 heures, sans qu'une intervention particulière ne soit nécessaire.

Si de nouveau, les articles livrés ne correspondent pas qualitativement à la commande passée, ils seront refusés et le titulaire devra pourvoir à leur remplacement dans les 8 jours ouvrables, faute de quoi l'AFIPH pourrait avoir recours aux services d'un fournisseur de son choix.

L'augmentation éventuelle de la dépense serait alors mise d'office à la charge du titulaire défaillant.

Les fraudes et vices cachés seront également signalés au titulaire dans les plus brefs délais.

### **H) Recyclage**

Sauf accord convenu par écrit avec le site, les emballages et palettes devront être récupérés par le titulaire. Les modalités de récupération feront l'objet d'une discussion technique. Celle-ci définira un process approuvé par les deux parties, étant entendu qu'il ne pourra être demandé aucun dédommagement ou frais pour ces récupérations et éventuels recyclage ou destruction.

### **I) Cas spécifique**

Pour les sites ne disposant pas de centrale de dilution, une pompe de dosage sera jointe par défaut à chaque unité de conditionnement de produits concentrés.

### **8.2.5. FACTURATION**

La facturation sera mensuelle et la facture payée par l'AFIPH à 45 jours fin de mois par virement.

Les factures doivent :

- Etre établie en un exemplaire,
- Etre établie **par** adresse de livraison et envoyé à l'adresse de facturation identifiée en annexe 1 ; une même adresse de facturation pouvant regrouper plusieurs adresses de livraison

- Regrouper les livraisons du mois
- Indiquer les n° bons de commande. Les factures transmises sans référence de commande pourront être retournées à l'expéditeur.
- Correspondre aux bons de commande
- Reprendre le détail des livraisons et plus particulièrement, le(s) numéro(s) de bon de commande, les quantités, les désignations des articles.
- Porter les indications suivantes : le montant €HT, le taux et le montant de la TVA, le montant €TTC.

#### 8.2.6. ACCOMPAGNEMENT, PILOTAGE OPERATIONNEL ET STRATEGIQUE, REPORTING

##### A) Accompagnement

L'AFIPH souhaite que le prestataire retenu l'accompagne dans son objectif d'optimisation de cette famille d'achat. De ce fait, le prestataire aura pour missions principales :

- D'accompagner les établissements via son technico-commercial par :
  - La mise en place d'outils facilitant le process de commandes
  - Des audits sur leurs consommations et leurs méthodes
  - La mise en place de protocoles adaptés aux activités de l'AFIPH
  - Des formations du personnel de l'AFIPH
  - Une aide quant à la quantification et l'optimisation des budgets
  - L'accompagnement au changement (produits et matériels, méthodes...)
  - Un accompagnement terrain
  - Des rencontres régulières qui seront tracées et remontées au référent Achats de l'établissement et à l'Acheteur basé au Siège
- D'accompagner le Siège de l'AFIPH par :
  - Des préconisations quant à la rationalisation du nombre de références présentes au catalogue, et leur harmonisation au sein des différents sites AFIPH. Ce travail se fera en collaboration avec les établissements et le Siège. Néanmoins, seul le Siège pourra valider ces préconisations.
  - Le suivi du catalogue AFIPH et la recherche permanente des meilleures solutions. Le prestataire fera des préconisations au Siège, au moins une fois par an. Il fera également part à l'AFIPH d'innovations qui pourraient répondre aux besoins de ses établissements.
  - Des rencontres trimestrielles ou semestrielles permettant de faire un point général sur le fonctionnement du marché, sur les consommations, sur les indicateurs de qualité.

De manière générale, le prestataire devra mettre au service de l'AFIPH une organisation et un service de qualité (commercial, SAV, logistique...). Ses équipes devront être force de propositions et de conseils, réactives, proactives, faire preuve de vigilance et alerter l'AFIPH en cas de risque ou de dysfonctionnement constaté. Le prestataire aura également pour mission d'améliorer la satisfaction des clients internes sur ce marché.

Le soumissionnaire est invité à présenter dans son dossier technique les solutions qu'il proposera pour répondre à ces attentes fortes de l'AFIPH.

## B) Pilotage opérationnel et stratégique

**Au quotidien**, il est attendu que le prestataire respecte et fasse respecter le contrat et les consignes du Siège.

**Trimestriellement**, le prestataire s'engage à fournir un reporting des activités et une présentation des indicateurs de qualité et de performance. Il proposera également au Siège ses préconisations de rationalisation et d'harmonisation des références.

**Annuellement**, le prestataire devra présenter des préconisations d'évolution du catalogue afin de répondre aux objectifs et aux besoins présents et futurs de l'AFIPH.

L'AFIPH attend que son prestataire soit force de propositions et de conseils.

## C) Reporting

L'AFIPH souhaite que le prestataire lui envoie **trimestriellement** :

- Un reporting financier avec le suivi par adresse de livraison et par mois du chiffre d'affaires facturé, ainsi qu'un reporting consolidé total AFIPH

L'AFIPH souhaiterait que le prestataire joigne au reporting financier :

- Un reporting qualité dit Service Level Agreement (SLA) global AFIPH avec par mois :
  - le nombre de commandes reçues et le délai d'envoi des accusés de réception de commande, objectif : 24h ouvrées
  - la performance livraison :
    - suivi (nombre et %) des commandes livrées sous 5 jours, entre 6 et 10 jours et au-delà de 10 jours après envoi de la commande, objectif : 48h à 72h ouvrées après réception de la commande
    - suivi (nombre et %) des livraisons complètes VS livraisons avec reliquat, objectif : 10% maximum de commandes livrées avec reliquat sur un an
    - suivi (nombre et %) des livraisons non conformes (mauvaise référence livrée, produits/matériel/colis endommagés...)
  - le nombre de devis réalisés et le délai moyen de réponse aux demandes de devis (cas des demandes hors catalogue), objectif : 72h ouvrées

En cas de litige avec un des sites de livraison, le prestataire devra pouvoir fournir le détail des indicateurs ci-dessus par site de livraison

L'AFIPH souhaite que le prestataire lui envoie **annuellement une synthèse, avec le détail mensuel des indicateurs ci-dessus. Viendront s'ajouter** :

- l'état détaillé des consommations par site de livraison : le nombre, % et le CA des articles commandés au catalogue VS le nombre, % et le CA des articles commandés hors catalogue par rapport au nombre et CA global des articles commandés
- les principales évolutions de l'année N par rapport à N-1, en termes de CA, de nombre de références commandées, de quantités commandées, de réduction du nombre de références au catalogue, de services d'accompagnement menés (audit, formation...)

Le contenu des reportings pourra évoluer en fonction des besoins de l'AFIPH.

### **8.2.7. PENALITES DE RETARD**

En cas du non-respect de certains engagements du prestataire, des pénalités spécifiques pourront être appliquées : pénalités de retard de livraison, de retard dans l'exécution d'une installation, d'une maintenance, d'une formation...

Le détail et les conditions d'application feront l'objet d'échanges et d'engagements avec les prestataires short listés.

## **9. CONDITIONS DE RESILIATION**

L'AFIPH pourra prononcer la résiliation de pleins droits aux frais et risques exclusifs du titulaire dans le cas où ce dernier ne se conformerait pas en tout aux clauses et prescriptions qui sont édictées dans la présent cahier des charges et refuserait de donner suite à l'avertissement qui lui aura été signifié par lettre recommandée avec accusé de réception.

## **10. MODIFICATION APPORTEE DANS LA FORME JURIDIQUE DU TITULAIRE**

Toute modification apportée dans la forme juridique de l'Entreprise devra être notifiée à l'AFIPH par lettre recommandée avec accusé de réception, adressée au Service Achats du Siège.

Cette modification devra être accompagnée des documents justifiant la modification intervenue, notamment : extrait de procès-verbaux de l'Assemblée Générale certifié conforme, journal d'annonces légales dans lequel auront été publiées les modifications survenues.

Ces éventuelles modifications ne pourront pas, sous peine de résiliation du marché, modifier le bordereau des prix.

## **11. REGLEMENT GENERAL SUR LA PROTECTION DES DONNEES**

Le règlement général sur la protection des données (ci-après : « le RGPD ») s'applique depuis le 25 mai 2018 dans tous les Etats membres de l'Union européenne, et s'impose à tous les acteurs socio-économiques.

En effet, dès que vous collectez et traitez des données à caractère personnel et que vous êtes établis sur le territoire de l'Union Européenne, vous êtes soumis au RGPD, indépendamment de votre taille, de votre forme juridique, de vos activités ou de votre objet social.

Cette obligation de conformité est soumise au contrôle de la CNIL qui dispose d'un système renforcé de sanctions administratives et d'amendes pouvant atteindre 2 à 4% du CA d'une Organisation privée, 2 à 4% du budget global de fonctionnement d'une Organisation publique, et dans le cas extrême, jusqu'à 20 millions d'euros.

Afin de se mettre en conformité par rapport au RGPD et également de s'assurer de la prise en compte de cette obligation de conformité par nos fournisseurs et sous-traitants, la CNIL nous impose la rédaction et intégration de clauses dites « clauses RGPD », dans nos appels d'offres et contrats. Une « Clause RGPD » sera donc annexée à notre contrat.

## 12. DROIT APPLICABLE ET REGLEMENT DES DIFFERENDS

Le contrat sera régi par le droit français.

Toute contestation liée à sa validité, son interprétation ou son exécution fera l'objet d'une recherche préalable de règlement amiable avant toute action contentieuse.

En cas de tentative infructueuse du règlement à l'amiable, le litige sera porté devant le Tribunal compétent à la discrétion du client. Il est convenu entre les parties que la compétence territoriale du tribunal est déterminée en fonction du lieu d'exécution de la prestation de service (Isère).

## 13. DOSSIER DE CONSULTATION

### 13.1. MISE A DISPOSITION DU DOSSIER DE CONSULTATION

Le dossier de consultation est téléchargeable en ligne sur le site de l'AFIPH :

<http://dce.afiph.org/>

### 13.2. MODIFICATION MINEURE DU DOSSIER DE CONSULTATION

L'AFIPH se réserve le droit d'apporter, au plus tard 5 jours ouvrés avant la date limite fixée pour la réception des offres, des modifications de détail au dossier de consultation. Dans le cas où des modifications auraient été apportées après ce délai, un délai supplémentaire sera accordé aux candidats et une nouvelle date limite de remise des offres sera fixée de manière à respecter ce délai de 5 jours ouvrés.

Les candidats devront alors répondre sur la base du dossier modifié sans pouvoir n'élever aucune réclamation à ce sujet.

### 13.3. PLANNING PREVISIONNEL DE LA CONSULTATION

03 février 2020	Téléchargement de l'appel d'offres sur le site AFIPH
28 février 2020 - 18h	Date limite de retour des offres
12 Mars 2020	Choix des fournisseurs short listés
23 Mars 2020	Rencontre des fournisseurs short listés
2 Avril 2020	Choix du ou des fournisseurs finaux
Avril	Contractualisation
1 <sup>er</sup> Mai 2020	Déploiement du contrat

## 14. REMISE DES OFFRES ET NOTATION

L'offre proposée par le candidat aura une validité de 90 jours.

## 14.1. DOSSIER DE CANDIDATURE

L'offre à remettre doit s'articuler en deux parties : offre tarifaire et offre technique.

### 14.1.1. UNE OFFRE TARIFAIRE

Le candidat devra remplir la grille tarifaire (annexe 3) en se conformant aux instructions de l'onglet « Informations & renseignements » de cette même annexe.

En complément de la grille, le prestataire pourra faire preuve d'initiative et proposer des solutions techniques et financières pertinentes.

### 14.1.2. UNE OFFRE TECHNIQUE

L'offre technique doit mettre en avant les éléments suivants :

- Présentation détaillée de votre entreprise
- Références clients (Nom, coordonnées, contact, activité du client, type de produits référencés, tranche de chiffre d'affaires).
- Réponse au questionnaire fournisseurs (Annexe 2). Ce questionnaire permettra à l'AFIPH d'évaluer votre entreprise sur des critères complémentaires à vos tarifs. Vous serez jugés sur vos engagements et vos capacités à les honorer.
- Présentation d'un plan relationnel proposé pour faciliter les échanges entre l'AFIPH et le candidat si celui-ci est retenu
- Présentation des outils mis à la disposition de l'AFIPH (plateforme informatique, ...) pour consulter les fiches produits et données sécurité, commander, suivre les commandes sur l'ensemble du processus... et faciliter la gestion de ce marché.
- Présentation de la gestion des délais de livraison des produits au catalogue, des produits commandés et de leurs reliquats éventuels. Présenter également les solutions que proposent le prestataire pour assurer à certains sites spécifiques (ex : ESAT cuisines centrales, ESAT blanchisserie...), une disponibilité en continue des références stratégiques et critiques sur lesquelles aucune rupture ne peut être acceptée.
- **Présentation de votre méthodologie** d'accompagnement des clients multi-sites dans leur démarche d'optimisation de ce marché sur les sujets (cf. point 8.1.6. A)) :
  - De rationalisation et d'harmonisation des produits au catalogue,
  - De mise en place de protocoles,
  - De formation,
  - D'audit des consommations et des méthodes,
  - De gestion de budgets,
  - D'accompagnement au changement (produits et matériels, méthodes...)

- Etc, ...

- **Présentation de préconisations** d'optimisation et d'harmonisation quant au BPU (annexe 3) qui reflète les besoins actuels de l'AFIPH. Le prestataire présentera donc les solutions qu'il proposerait à l'AFIPH compte tenu du BPU présenté en annexe 3. Ces préconisations permettront d'évaluer la capacité du candidat à accompagner l'AFIPH en termes de rationalisation de son catalogue, d'innovation...

Le candidat indiquera toute autre information complémentaire permettant à l'AFIPH de juger de la qualité du prestataire.

#### **14.1.3. RESPECT DE LA LEGISLATION FISCALE ET SOCIALE**

Le candidat s'engage à être en règle avec la législation fiscale et sociale en vigueur.

Il joindra à son offre, **une attestation de vigilance délivrée par l'Urssaf** et **une attestation de régularité fiscale**, certifiant qu'il est à jour de ses obligations sociales et fiscales.

Le Titulaire du marché fournira ces attestations à l'AFIPH, sans que celle-ci n'ait à les réclamer, tous les 6 mois (au mois de janvier et juillet) jusqu'à la fin de l'exécution du contrat pour l'attestation de vigilance Urssaf et au cours du mois de janvier de chaque nouvelle année jusqu'à la fin de l'exécution du contrat pour l'attestation de régularité fiscale.

#### **14.2. CONDITIONS DE REMISE DES OFFRES**

##### **14.2.1. REMISE DES OFFRES**

**Le dossier de candidature devra être remis par mail** aux adresses suivantes :

- [celine.grillet@afiph.org](mailto:celine.grillet@afiph.org)
- [alain.miralles@ikigaico.fr](mailto:alain.miralles@ikigaico.fr)

Pour les fichiers volumineux, un lien de chargement sera transmis par mail par le soumissionnaire.

**Une version papier**, en deux exemplaires, devra être remise à la même date, contre signature ou envoyée par courrier recommandé avec accusé de réception, au Siège de l'AFIPH :

AFIPH

A l'attention de Céline GRILLET - service Achats  
3 avenue Marie Reynoard - CS 70003  
38029 Grenoble Cedex 2

**La date limite de remise des offres est fixée au vendredi 28 février 2020 à 18h00.**

Le dossier remis se composera :

- Du présent cahier des charges et de l'ensemble de ses annexes citées au point 3.
- D'un mémoire technique répondant a minima au point 13.1.2.
- Des attestations demandées au point 13.1.3.
- D'un extrait de K-bis
- Du bilan et du compte de résultats du dernier exercice. Les entreprises dont la clôture est fixée au 31 décembre, feront parvenir ces documents au plus tôt, et au plus tard le 01 avril.

L'ensemble des pièces ci-dessus seront datées, paraphées, tamponnées et signées par l'autorité compétente du candidat. L'offre ne sera prise en compte que si elle respecte la composition présentée ci-dessus.

#### 14.2.2. LES ECHANTILLONS

Le soumissionnaire devra joindre deux échantillons de chacun des produits précisés dans le bordereau des prix, au plus tard à la date limite de remise des offres.

Les échantillons comporteront un étiquetage précis des caractéristiques et des risques liés à l'utilisation des produits.

Les prestataires short listés pourront être sollicités sur d'autres échantillons à fournir dans les mêmes conditions.

Les soumissionnaires non retenus pourront récupérer ces échantillons dans un délai de 15 jours à compter de la communication leur indiquant le rejet de leur proposition et après avoir pris soin de prévenir l'AFIPH. Passé ce délai les échantillons ne pourront plus être récupérés.

Les échantillons sont à livrer à l'adresse suivante :

AFIPH  
A l'attention de Céline GRILLET - service Achats  
3 avenue Marie Reynoard - CS 70003  
38029 Grenoble Cedex 2

#### 14.3. CRITERES DE NOTATION

Le jugement des offres sera effectué selon les critères suivants :

- Offre tarifaire : 50 % de la note
- Offre technique : 50 % de la note

##### 14.3.1. L'OFFRE TARIFAIRE

**L'offre tarifaire qui compte pour 50% de la note** est basée sur le BPU-DQE (annexe 3) et sur d'éventuelles propositions complémentaires.

Les quantités indiquées dans le BPU-DQE sont données à titre indicatif.

Différentes simulations de commandes annuelles prenant en compte un mix de produits régulièrement commandés ainsi que des articles pris aléatoirement dans le catalogue seront réalisées.

##### 14.3.2. L'OFFRE TECHNIQUE

**L'offre technique qui compte pour 50 % de la note** est basée sur :

- La présentation de l'entreprise (organisation, ressources, références client, ...)
- La qualité des produits proposés
- La présentation des outils de commande, de suivi et autres éventuels
- La capacité du candidat à accompagner l'AFIPH sur ce marché
- La capacité d'analyse et d'innovation du candidat

- Les engagements RSE du candidat
- La qualité et la clarté du candidat dans sa réponse, et le respect des demandes

#### 15. DEMANDE DE RENSEIGNEMENTS

Pour toute question, merci d'envoyer un **mail à Céline GRILLET : [celine.grillet@afiph.org](mailto:celine.grillet@afiph.org)**.

Les questions pourront intervenir au plus tard **jusqu'au vendredi 21 février inclus**.

L'ensemble des questions et leur réponse associée sera compilée dans un document accessible à l'ensemble des candidats sur la plateforme :

<http://dce.afiph.org/>.

Ce document sera mis à jour régulièrement.