
CAHIER DES CHARGES

RE-BELLE - EXTERNALISATION DES ACTIVITÉS LOGISTIQUES

1.	Contextualisation	2
1.1.	RE-BELLE en chiffres	3
1.1.1.	Evolution de l'activité	3
1.1.2.	Perspective 2020	3
1.1.3.	Gamme	3
1.1.4.	Distribution	3
1.2.	Enjeux de l'externalisation	4
1.3.	La prestation dans l'activité	5
1.4.	Organigramme et contacts au sein de RE-BELLE	5
2.	Prestation attendue	6
2.1.	Respect des normes d'hygiène et de sécurité	6
2.2.	Généralités sur la prestation	6
2.3.	Transfert marchandises	7
2.4.	Réception	9
2.5.	Etiquetage (en option)	9
2.6.	Stockage	10
2.7.	Préparation de commande	11
2.8.	Livraison	12
2.9.	Suivi de l'activité	13
2.9.1.	Etat des stocks et mouvements de stocks	13
2.9.2.	Inventaire	15
3.	Rapport d'incident	16
4.	Réunions	16
3.	Modalités contractuelles	17
3.1.	Durée de la prestation	17

3.2.	Conditions de paiement	18
4.	Conditions générales d'achat	18
4.1.	Garantie & assurances	18
4.2.	Calcul du taux de service	19
4.3.	Pénalités en cas de non-conformité	20
4.4.	Litiges	20
5.	Démarche de réponse à l'appel d'offre	20
6.	Annexes	21
6.1.	Calendrier des rotations	21
6.2.	Format et variantes d'étiquettes	23

Les informations contenues dans ce cahier des charges sont confidentielles et sont fournies au PRESTATAIRE dans le cadre d'un appel d'offres. Le PRESTATAIRE s'engage à respecter cette confidentialité et à ne divulguer aucune des informations ci-après en dehors de son organisation.

1. Contextualisation

RE-BELLE est une association à vocation sociale et environnementale. Elle porte un Atelier Chantier d'Insertion (ACI), lui permettant d'accompagner des personnes en difficulté de Seine-Saint-Denis vers la formation et l'emploi. L'activité support de nos parcours d'insertion est la transformation de fruits et légumes écartés des circuits de distribution en confitures de qualité.

Aujourd'hui, notre souci d'amélioration continue et les nouveaux besoins qu'impose notre croissance, nous poussent à passer d'une logique d'intégration maximale des services à un modèle nous permettant de nous concentrer sur l'activité qui fait notre cœur de métier : la production de confitures.

Nous cherchons donc un prestataire pouvant prendre en charge notre marchandise de sa sortie de nos cuisines à son acheminement aux points de livraison. Les services demandés sont le transfert des confitures jusqu'au lieu de stockage, la réception, l'entreposage, l'étiquetage, la préparation de commande, la livraison, l'inventaire et le suivi de l'activité. Le présent cahier des charges a pour objet la définition précise de nos besoins et la présentation de nos exigences pour chaque activité de la prestation.

Comme dans toutes nos relations de travail, nous souhaitons trouver un prestataire avec lequel nous pourrions entretenir un partenariat basé sur la confiance, le professionnalisme et le souci d'amélioration continue.

Les qualités sociales et environnementales de la prestation proposée sont des critères primordiaux pour la sélection de notre partenaire.

Par souci de clarté, dans les textes qui suivent, les deux parties seront désignées par "RE-BELLE" et "le PRESTATAIRE".

1.1. RE-BELLE en chiffres

1.1.1. Evolution de l'activité

RE-BELLE a été créée en 2017, et porte depuis cette date un Atelier Chantier d'Insertion. De 2017 à 2019, la croissance rapide de notre structure a permis de passer de 5 à 15 salariés accompagnés sur les activités de production, de logistique, et d'administration.

L'augmentation de notre capacité de production a également permis de passer de 72 000 à 80 500 pots annuels produits, soit une augmentation d'environ 1 440 à 2 000 pots produits par semaine.

1.1.2. Perspective 2020

Dans cette dynamique de croissance, nous avons fixé un objectif de production hebdomadaire de 2200 pots pour 2020. Nous visons la constitution d'un stock de sécurité minimum de 1 500 pots pour chaque recette référencée en GMS.

Nous tendons globalement à la multiplication et à la diversification de nos réseaux de distribution. Pour remplir ces objectifs, l'un des moyens identifié, est l'externalisation de la logistique post-production.

1.1.3. Gamme

Notre marchandise est divisée en 3 gammes de produits différenciés, en fonction du réseau de distribution auxquels elle est destinée :

- Une gamme Ibis Styles, de pots 230g, comportant une dizaine de recettes incluant les peaux d'orange récupérées dans les établissements Ibis
- Une gamme hôtels, de pots 485g, d'une dizaine de références
- Une gamme GMS et épicerie, de pots 230g, avec 11 références fixes de confitures, et de pots 135g comportant 3 références de chutneys.

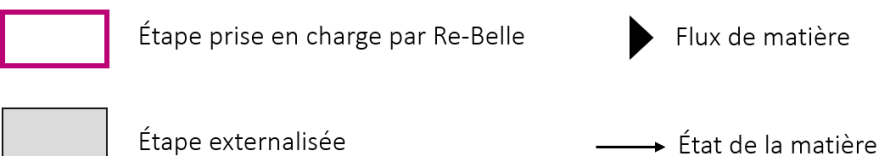
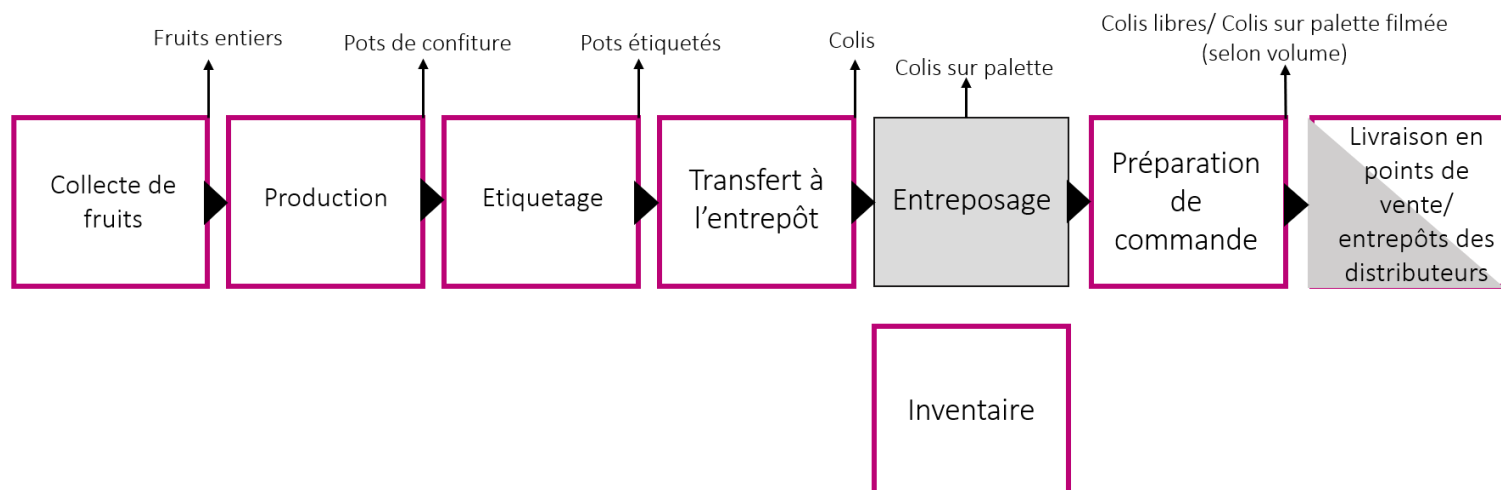
1.1.4. Distribution

RE-BELLE est aujourd'hui distribuée dans plus de 100 points de vente, avec des clients principaux réguliers ; les Monoprix d'Ile-de-France, les hôtels Ibis Styles et le Carrefour Hyper d'Auteuil. Un nouveau partenariat avec d'autres Carrefour d'Ile-de-France est en préparation. Nous avons également d'autres points de vente plus petits, aux commandes régulières tels que La ruche qui dit oui à la maison, Nous antigaspi, Le producteur local Paris 20. La liste exhaustive de nos points de distribution réguliers est consultable en 5.1. Calendrier des rotations.

A cette liste, d'autres clients ponctuels peuvent s'ajouter, tel que des CE par exemple, et des particuliers lors de ventes événementielles en direct.

1.2. Enjeux de l'externalisation

Etat actuel des flux de matière et de l'organisation de la chaîne de valeur

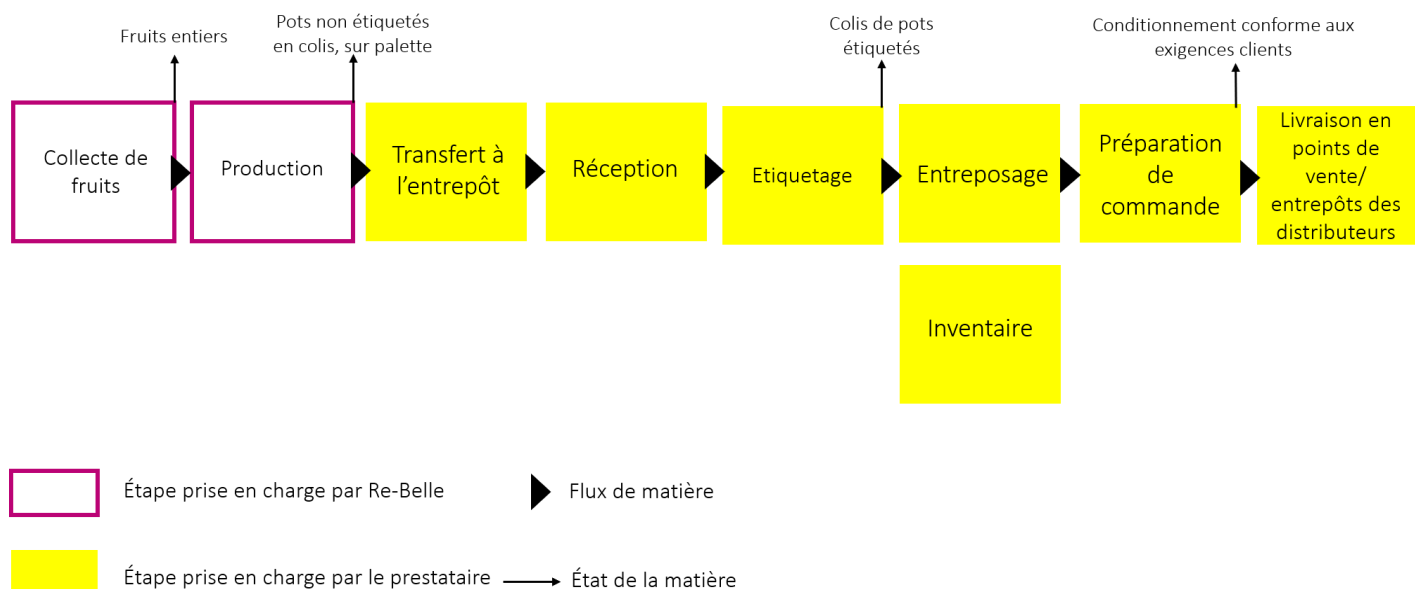


Les bénéfices attendus d'une externalisation sont :

- Augmenter la production en libérant la journée dédiée à l'étiquetage pour produire
- Réduire les coûts à moyen-long terme
- Réduire la pénibilité du travail de l'équipe logistique en éliminant des étapes de manutention manuelle/ port de charges, et confier ces tâches à des professionnels équipés
- Eliminer les déplacements peu efficaces dans leur rapport volume livré/temps de trajet/distance parcourue, et confier l'ensemble des livraisons à des professionnels pouvant optimiser les itinéraires. Viser une réduction de l'empreinte carbone de nos produits
- Améliorer la traçabilité de nos produits avec un suivi complet sur ERP du PRESTATAIRE
- Renforcer nos performances commerciales en visant une qualité optimale de nos livraisons
- Encourager l'amélioration continue en bénéficiant de l'expertise d'un professionnel de la logistique, force de proposition.

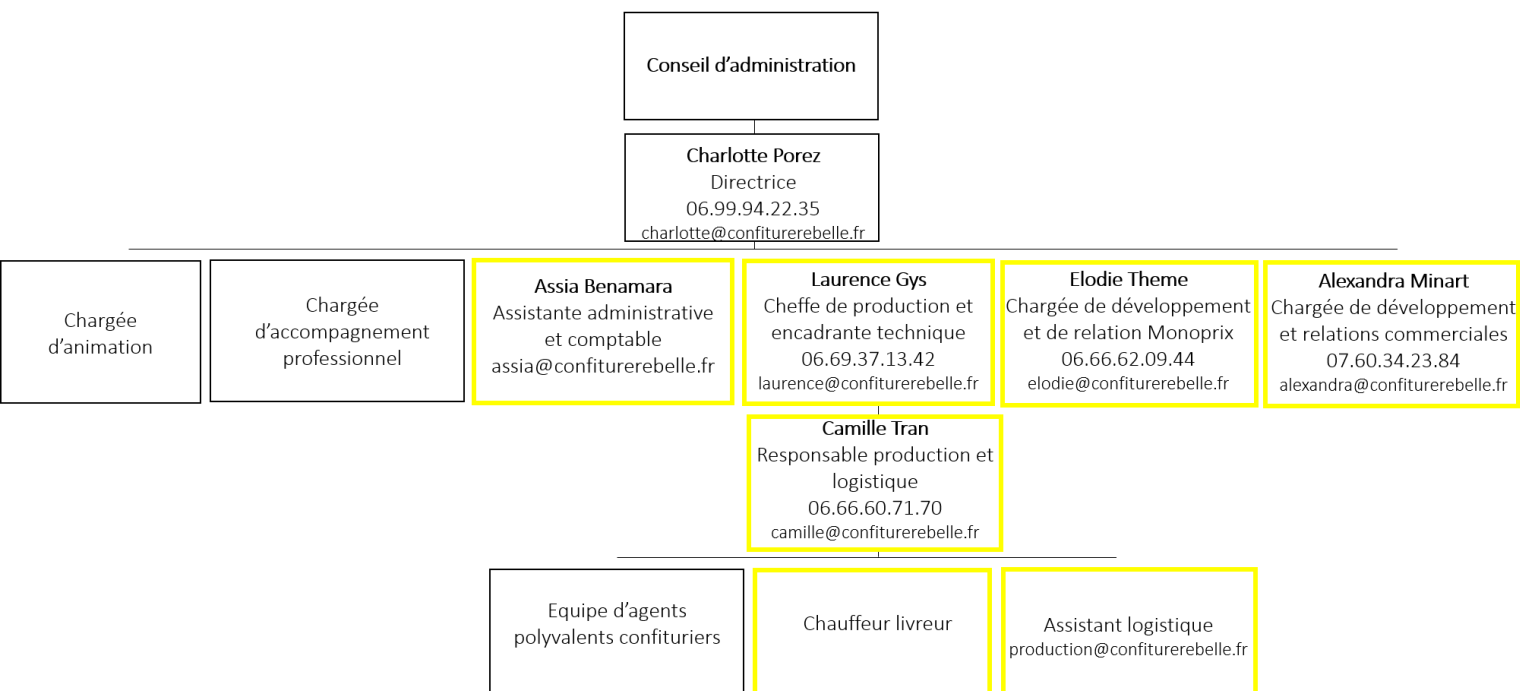
1.3. La prestation dans l'activité

Diagramme d'organisation de la chaîne logistique entre RE-BELLE et le PRESTATAIRE



1.4. Organigramme et contacts au sein de RE-BELLE

Organigramme de RE-BELLE



Contacts du PRESTATAIRE auprès de RE-BELLE

2. Prestation attendue

2.1. Respect des normes d'hygiène et de sécurité

Le PRESTATAIRE s'engage à maintenir en permanence les infrastructures (entrepôts, quais élévateurs, racks...), le matériel informatique, de manutention et de stockage ainsi que les véhicules de transports dans un bon état de propreté et de sécurité, conformément aux exigences des normes en vigueur. Il s'engage à prendre les mesures nécessaires pour garantir la santé et la sécurité de ses collaborateurs lors de l'exercice de leur activité.

2.2. Généralités sur la prestation

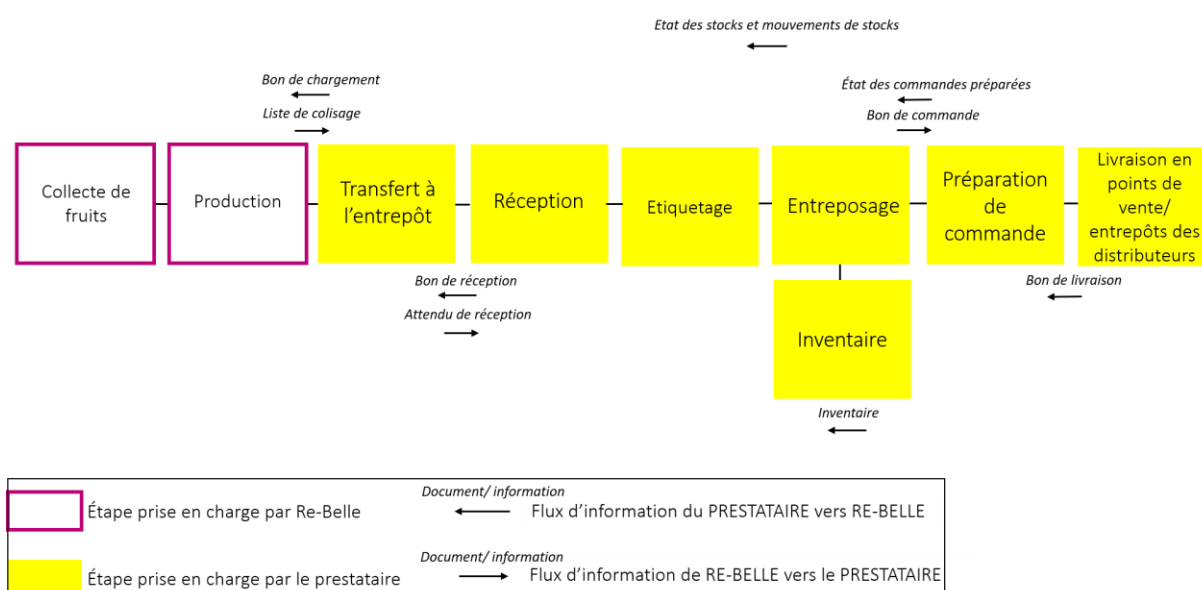
Le PRESTATAIRE doit apporter une solution globale et répondre à l'ensemble des prestations décrites dans le texte qui suit. L'allotissement des différentes prestations n'est pas possible, excepté pour l'étiquetage. A la lecture des offres et des grilles tarifaires proposées par le PRESTATAIRE, RE-BELLE se réserve toutefois la possibilité d'ajuster sa demande.

La prestation demandée comprend les activités suivantes ;

1. Transfert marchandises
2. Réception
3. Etiquetage
4. Stockage
5. Préparation de commandes
6. Livraison
7. Suivi de l'activité dont inventaire

Chaque étape devra être accompagnée d'un flux d'informations permettant d'assurer un suivi rigoureux de l'activité. Les principaux documents à faire parvenir à chaque étape sont mentionnés dans le diagramme ci-dessous :

Diagramme des flux d'informations entre RE-BELLE et le PRESTATAIRE



L'ensemble des documents cités doivent être transmis à laurence@confiturerebelle.fr et camille@confiturerebelle.fr. Les bons de livraison doivent être additionally envoyés à alexandra@confiturerebelle.fr et elodie@confiturerebelle.fr. Tous document relatifs à la facturation des services doivent être envoyés à assia@confiturerebelle.fr. Les formats et informations des documents Excel exposés dans les paragraphes suivants sont susceptibles d'évoluer, et RE-BELLE s'engage à informer le PRESTATAIRE en cas de modifications.

Le PRESTATAIRE s'engage à archiver les différents documents transmis et reçus sans délais de garde. Toute suppression de documents devra faire l'objet d'une entente avec RE-BELLE.

2.3. Transfert marchandises

❖ Description de la procédure :

Le PRESTATAIRE a la charge du transfert des marchandises du lieu de production de RE-BELLE, (25, rue des cités, 93100 Aubervilliers), jusqu'au lieu de stockage. Cette prestation comprend la vérification du contenu de la palette conformément à la liste de colisage avec un référent de RE-BELLE, l'enlèvement de la palette au moyen du transpalette du PRESTATAIRE, le chargement de la palette dans le transport du PRESTATAIRE, l'échange des documents appropriés et l'acheminement jusqu'au stockage.

❖ Fréquence :

La fréquence d'enlèvement reste à déterminer avec le PRESTATAIRE en fonction des tarifs appliqués. RE-BELLE souhaite des enlèvements 12 fois par semaine. Cette fréquence est susceptible d'augmenter avec l'augmentation de notre production.

La plage horaire de l'enlèvement quotidien sera communiquée ultérieurement.

❖ Documents :

Liste de colisage : La palette à enlever est accompagnée d'une liste de colisage. Après vérification avec le chauffeur du PRESTATAIRE, et apport des corrections nécessaires, chaque partie date, signe et tamponne un exemplaire du document, et en conserve une copie. Le document atteste du contenu exact de la palette et de l'état de la marchandise au départ du lieu de production de RE-BELLE.

La liste de colisage contiendra les informations suivantes :

Liste de colisage

Date et heure d'enlèvement:

N° de palette:

N° de lot	Référence	Nombre de colis	Nombre de pots	Code barre 1(Référence)	Code barre 2 (DLUO)
XX	Abricot poire 230g, GMS	X	XX		
	SOUS-TOTAL référence	X	XX		
XX	Fraise 485g, Hôtels	X	XX		
YY	Fraise 485g, Hôtels	Y	YY		
	SOUS-TOTAL référence	X	XX		
	TOTAL	XX	XX	VALEUR DE LA PALETTE:	

Commentaire sur l'état de la marchandise:

Signature et tampon du responsable d'enlèvement:

XXX

Signature et tampon du référent RE-BELLE:

XXX

Bon de chargement : Un bon de chargement doit être daté, tamponné et signé par les deux parties avant le départ du véhicule du PRESTATAIRE des lieux de production de RE-BELLE. La trame du document doit être fournie par le PRESTATAIRE. Il pourra prendre forme d'un document autocopiant, dont chaque partie conserve un exemplaire. Le document atteste du transfert de responsabilités de la marchandise de RE-BELLE vers le PRESTATAIRE.

❖ Conditionnement de la marchandise :

Le conditionnement de la marchandise à enlever doit faire l'objet d'une discussion entre RE-BELLE et le PRESTATAIRE. Le PRESTATAIRE apporte son expertise dans le choix ou l'élaboration de l'option la plus pratique et la plus économique pour les deux parties.

OPTION 1 : Le conditionnement actuel est maintenu.

Il est établi comme suit ;

Type de pot	Poids réel du pot	Nb de pots par colis	Dimensions des colis	Nb de colis par cartons	Dimensions des cartons
Pot contenance de 485g	720g	5	23cm*19cm*12cm	8	
Pot contenance de 230g	375g	6	21.5cm*15cm*10.5cm	8	43cm*31cm*25cm
Pot contenance de 135g	210g	6	21.5cm*15cm*10.5cm	8	43cm*31cm*25cm

Les colis sont disposés sur une palette 100cmX80cm, et sur laquelle il est possible de mettre jusqu'à 180 colis de pots 230g.

Cette option semble la moins favorable, puisque le double emballage est coûteux et nécessite beaucoup de manutentions.

OPTION 2 : Les pots sont conditionnés en colis de 10 à 12 pots, disposés sur une palette filmée. Chaque colis contient une seule référence, recette et taille. Le colis est identifié par une étiquette comportant deux codes-barres, qui permettent d'identifier le lot du pot le plus ancien contenu dans le colis, et la référence recette. La palette est identifiée par un numéro de palette et la liste de colisage.

OPTION 3 : Les pots sont mis à disposition dans des bacs en plastique ouverts pouvant contenir quarante pots de 230g chacun. Ces bacs sont empilés sur des chariots à roulette, mais ils peuvent être disposés sur une palette dans les conditions présentées dans les options précédentes.

Cette option est la plus favorable, car elle nécessite peu de manutention pour RE-BELLE. Elle implique un reconditionnement de la part du PRESTATAIRE. Celui-ci doit se faire sous forme de colis ou de coffret, selon l'exigence du client pour lequel la marchandise est destinée.

2.4. Réception

❖ Description de la procédure :

Au départ du chargement, RE-BELLE fait parvenir par mail au PRESTATAIRE un attendu de réception, comprenant le détail de la liste de colisage. A l'arrivée de la marchandise, le PRESTATAIRE contrôle la correspondance entre ce qui lui est livré et ce que prévoit la liste de colisage. Un accusé de réception est envoyé par mail à RE-BELLE, validant la réception de l'ensemble des colis décrits dans l'attendu de réception, dans l'état précisé. Tout écart observé doit être signalé dans l'accusé de réception.

Il procède au déchargement des marchandises réceptionnées, et à leur intégration en stock. L'intégration pourra être précédée par une étape d'étiquetage et de reconditionnement en colis si nécessaire.

Le PRESTATAIRE procède à l'intégration informatique des stocks.

2.5. Etiquetage (en option)

❖ Description de la procédure :

L'opération consiste en l'impression d'étiquettes et à leur apposition sur les pots de confitures, conformément aux exigences de RE-BELLE.

- ❖ RE-BELLE fournit les étiquettes à coller sur le tour du pot, et les macarons devant figurer sur le couvercle.
- ❖ Les étiquettes se déclinent en plusieurs couleurs, correspondant chacune à une recette spécifique et à un distributeur (GMS, Hôtels, Ibis), voir Annexe 5.2 Format et variantes d'étiquettes.
- ❖ En se référant aux codes-barres présents sur chaque colis ou bac, le PRESTATAIRE identifie l'étiquette qui correspond au lot.
- ❖ Il imprime le nombre exact d'étiquettes permettant d'étiqueter le lot. L'impression permet d'ajouter le nom de la recette, le numéro de lot, la DLUO (Date Limite d'Utilisation Optimale) et les ingrédients utilisés sur l'étiquette. Ces informations doivent être extraites par le PRESTATAIRE des codes barre accompagnant les colis, et des détails fournis par la liste de colisage envoyée par mail.
- ❖ La trame d'impression est fournie par RE-BELLE

Pour plus de détails se référer à l'Annexe 5.2. Format et variantes d'étiquettes.

❖ Fréquence :

Idéalement, cette étape est à mettre en œuvre après la réception de la marchandise, et avant son intégration en stock. Si ce n'est pas le cas, un suivi rigoureux des pots étiquetés et non étiquetés doit être effectué, et consultable à tout moment par RE-BELLE.

❖ Documents :

L'état des stocks étiquetés et non étiquetés doit figurer sur les documents d'**inventaire** et de **suivi d'état et de mouvements des stocks**.

2.6. Stockage

❖ Lieu de stockage :

Le lieu de stockage devra se situer à Aubervilliers ou dans les villes limitrophes, afin d'optimiser l'enlèvement régulier des marchandises en cuisine.

❖ Capacité :

Les volumes de production actuels sont d'environ 2 200 pots par semaine. Cette quantité est susceptible d'atteindre jusqu'à 3 000 pots par semaine. A titre indicatif, notre capacité de stockage actuelle est de 39 emplacements palette EUR. Nous pouvons

atteindre jusqu'à environ 20.000 pots en stocks dans ces conditions. Cette capacité arrive à ses limites aujourd'hui.

Le PRESTATAIRE s'engage donc à mettre en œuvre l'espace, les moyens humains et techniques pour accueillir cette quantité prévisionnelle, conformément aux exigences de RE-BELLE. L'augmentation graduelle de la production doit être anticipée par le PRESTATAIRE, qui s'engage sur sa capacité à s'adapter à l'évolution de notre activité sans pratiquer de surtarification pour la prise en charge d'un volume supérieur à celui mentionné de façon prévisionnelle.

En cas d'évolution de +/- 30% de la capacité de stockage nécessaire, RE-BELLE s'engage à en informer le PRESTATAIRE au minimum 2 mois à l'avance.

❖ Caractéristiques du lieu de stockage :

Le lieu d'entreposage peut être dédié ou mutualisé.

Les marchandises devront être entreposées dans un endroit sec, propre, et aéré. Il doit répondre aux normes en vigueur pour le stockage des conserves alimentaires.

L'organisation et l'optimisation des emplacements des marchandises dans l'entrepôt selon plusieurs critères (articles à forte rotation, DLC, etc.) est à la discrétion du PRESTATAIRE.

2.7. Préparation de commande

❖ Description de la procédure :

La préparation de commande comprend :

- Le prélèvement des articles conformément au bon de commande fourni par RE-BELLE (picking), selon les règles FIFO.
- L'acheminement vers la zone de préparation
- Le reconditionnement si nécessaire de la marchandise en cas de demande spécifique du client précisée sur le bon de commande (présentation sous forme de coffrets par exemple)

❖ Documents :

Bon de commande :

Date : XX/XX/XXXX

Nom du Client:

Adresse:

N° de commande:

Date et plage horaire de livraison:

Référence	Nombre de colis commandés	Nombre d'unités commandées
Poire 230g GMS	X	XX
Pêche 230g GMS	Y	YY
Chutney poivron 135g GMS	Z	ZZ
TOTAL	SOMME (X;Y;Z)	SOMME(XX;YY;ZZ)

Commentaire: Conditionnement exigé/ Spécification de modalités de livraison particulière/ Divers....

2.8. Livraison

❖ Description de la procédure :

Pour la livraison, le PRESTATAIRE doit élaborer un plan de transport permettant d'assurer les indicateurs qualités définis en 5.2., tout en optimisant le trajet dans un souci environnemental.

La succession d'étapes se déroule comme suit :

- Chargement
 - Consolidation des commandes, emballage et mise en palette en prévision du chargement
 - Vérification de la conformité de la préparation
 - Edition du bon de livraison, et impression en deux exemplaires
 - Chargement dans les véhicules
- Livraison des clients selon le plan de transport
 - Vérification avec le client de la conformité de la palette et du bon de livraison
 - Notation des écarts
 - Déchargement de la palette selon les exigences du client
- Rapport de l'activité à RE-BELLE
 - Confirmation quotidienne par mail du bon déroulé des livraisons
 - Envoi en pièce jointe des bons de livraisons signés, et remise hebdomadaire des bons papier
 - Signalisation systématique des événements notables (retards, litiges, et autres informations pertinentes)

❖ Fréquence et volume des livraisons :

Les informations concernant la fréquence des livraisons et des volumes à livrer sont consultables en Annexe 5.1. Rotation des livraisons. Ces données sont fournies à titre informatif et peuvent être amenées à changer, en fonction des besoins des clients ou de l'organisation interne.

RE-BELLE s'engage à en informer le PRESTATAIRE par mail, en A pour C.

Les volumes suivants sont fournis à titre informatif et peuvent être sujets à des fluctuations à la hausse ou à la baisse (+/- 30%).

❖ Documents :

Bon de livraison:

Date : XX/XX/XXXX

Nom du Client:

Adresse:

N° de commande:

Référence	Nombre de colis commandés	Nombre d'unités commandées	Nombre de colis livrés	Nombre d'unités livrées
Poire 230g GMS	X	XX	X-1	XX-6
Pêche 230g GMS	Y	YY	Y	YY
Chutney poivron 135g GMS	Z	ZZ	Z	ZZ
TOTAL	SOMME (X;Y;Z)	SOMME(XX;YY;ZZ)	SOMME (X-1;Y;Z)	SOMME(XX-6;YY;ZZ)

Ecart de livraison: • TOTAL :(- 6) pots
•Détail par recette: (- 6) Poire 230g GMS

Date et heure d'arrivée de la livraison:

Signalisation des écarts constatés:

Nom, Prénom et signature du récepteur:

2.9. Suivi de l'activité

2.9.1. Etat des stocks et mouvements de stocks

Le PRESTATAIRE assure un suivi précis de l'état du stock et des mouvements de stock au moyen d'un ERP ou WMS adapté. Le PRESTATAIRE envoie un document d'état et de mouvements de stock par mail (production@confiturerebelle.fr ; camille@confiturerebelle.fr ; elodie@confiturerebelle.fr ; alexandra@confiturerebelle.fr) à la fin de chaque semaine. Il comporte l'état du stock extrait de l'ERP au moment de l'envoi, un récapitulatif des mouvements de stocks à la semaine (entrées et sorties de stock), et une note signalant les événements notoires de l'activité de la semaine (incident, litige, remarques diverses).

Le document contient les informations suivantes :

Suivi de l'état et des mouvements de stock

Semaine
N°X
Date d'envoi du compte rendu:
XX/XX/XXXX

Entrées

Date d'entrée en stock	N° de lot	Référence	Nombre de colis	Nombre de pots
XX/XX/XXXX	X	Clémentine 230g GMS	X	XX
		SOUS-TOTAL Référence	X	XX
YY/XX/XXXXX	Y	Fraise 485g Hôtel	X	XX
		SOUS-TOTAL Référence	X	XX
		TOTAL	XX	XX

Sorties

Date de sortie du stock	N° de lot	Référence	Nombre de colis	Nombre de pots	Destinataire
XX/XX/XXXX	X	Fruits rouge 230g GMS	X	XX	Monoprix Garosud
		SOUS-TOTAL Référence	X	XX	
YY/XX/XXXXX	Y	Fraise 485g Hôtel	X	XX	Okko hôtel
		SOUS-TOTAL Référence	X	XX	
		TOTAL	XX	XX	

Etat du stock

Date et heure de l'extraction	N° de lot	Référence	Nombre de colis	Nombre de pots	Nombre de pots étiquetés	VALEUR DU STOCK:
XX/XX/XXXX ; X:X	X	Fruits rouge 230g GMS	X	XX	XX	
		SOUS-TOTAL Référence	X	XX	XX	
XX/XX/XXXX ; X:X	X	Clémentine 230g GMS	X	XX	XX	
		SOUS-TOTAL Référence	X	XX	XX	
		TOTAL	XX	XX	XX	

Evénements notables:

Date	Evénement
XX/XX/XXXX	Retard de livraison de X heures pour la livraison X.
YY/XX/XXXX	Ecart de livraison de X pots, référence X, par manque de stock

RE-BELLE peut demander un compte-rendu de l'état et des mouvements de stocks de façon spontanée en plus du rapport hebdomadaire. Le PRESTATAIRE s'engage à extraire les informations demandées de son ERP et à les envoyer à RE-BELLE dans les deux jours suivant la demande.

2.9.2. Inventaire

Inventaire annuel : Le PRESTATAIRE effectue un inventaire annuel complet de toutes les références en fin décembre pour la clôture des comptes de l'association.

Le document d'inventaire doit être envoyé par mail aux référents RE-BELLE concernés (référents logistique et commerciaux), doit rendre compte de la date d'inventaire, de l'état des stocks théorique extraits de l'ERP le jour de l'inventaire, de l'état des stocks physique, de l'écart constaté et de l'analyse de l'écart. Le format proposé est le suivant :

Compte-rendu d'inventaire

Date et heure de l'inventaire:

Référence	Source d'information	N° de lot	Nombre de colis	Nombre de pots	Nombre de pots étiquetés	Code barre 1	Code barre 2
Fruits rouges 230g GMS	Stock théorique	X	X	XX	XX		
		Y	Y	YY	YY		
	Stock physique	X	X	XX	ZZ		
		Y	Y-2	YY-12	YY-12		
	Ecart référence		-2	-12	-12		
Clémentine 230g GMS	Stock théorique	X	X	XX	XX		
		X	X	XX	ZZ		
	Stock physique	X	X	XX	ZZ		
		Ecart référence		0	0	0	
	ECART TOTAL (unité)		2	-12	12		
ECART TOTAL (%)	Nombre de colis concernés par une anomalie/Nombre total de colis*100		Nombre de pot concernés par une anomalie/Nombre total de pots*100		Nombre de pot concernés par une anomalie/Nombre total de pots*100		

Lots présentant une anomalie:	Nombre de pots concernés	Anomalie (manquants, cassés, en surplus...)
Y	2	Manquants

Analyse de la cause des écarts:
Mesure corrective envisagée:

Tout écart constaté de plus de 5% devra faire l'objet d'un contrôle de cohérence, qui consiste à effectuer un second inventaire. Il doit être effectué dans les 5 jours ouvrés suivants. Si l'anomalie est vérifiée, les mesures correctives ou les sanctions adaptées devront être mises en œuvre en suivant les prérogatives de la section 5.3.

Inventaire tournant : Le PRESTATAIRE effectue un inventaire tournant pour assurer le suivi de la marchandise. Les exigences de RE-BELLE concernant cette activité sont :

- Les 5 références suivantes seront inventoriées de façon mensuelle :
 - Poire 230g GMS

- Clémentine 230g GMS
- Raisin Pomme Gingembre 230 g GMS
- Fraise 230 g GMS
- Fruits rouges 230 g GMS.
- Sur demande de RE-BELLE, d'autres priorités d'inventaire peuvent être définies
- L'ensemble des références doit être inventorié au moins une fois par semestre (une fois à la fin du premier semestre, et une fois lors de l'inventaire annuel)

Les comptes-rendus d'inventaire sont envoyés par mail aux référents RE-BELLE concernés (responsables commercial et logistique) dans la journée suivant l'inventaire. Le document envoyé suit la même trame que l'Excel présenté précédemment. Sur demande de RE-BELLE, tout écart constaté de plus de 5% sur le nombre de pots touchés par une anomalie déclenche un inventaire de réaction sur l'ensemble des références.

3. Rapport d'incident

Le PRESTATAIRE communique immédiatement par téléphone avec le contact approprié chez RE-BELLE (cf: ANNEXE 6.3), tout incident ayant un impact direct sur la qualité du service, afin de s'accorder sur la démarche à suivre. L'incident devra faire l'objet d'un rapport écrit envoyé par mail à un référent RE-BELLE, mentionnant avec le plus d'exactitude possible la date et l'heure de l'incident, sa nature, les raisons de son occurrence, les personnes/partenaires concernés, le volume et l'identification de la marchandise concernée (n° de lot, référence...), les mesures correctives mises en place ou à mettre en place.

Voici une liste non-exhaustive d'événements nécessitant de consulter RE-BELLE avant décision ;

- Retard important ou impossibilité de chercher la palette chez RE-BELLE
- Impossibilité de préparer la commande conformément au bon de commande
- Retard de livraison important ou impossibilité d'assurer la livraison
- Refus de la palette
- Casse de marchandise

4. Réunions

Le PRESTATAIRE s'engage à prendre les dispositions nécessaires pour assurer une instance de coordination hebdomadaire et un comité de pilotage mensuel remplissant les conditions suivantes :

- ❖ INSTANCE DE COORDINATION: Une fois par semaine, un référent pertinent du PRESTATAIRE et un ou plusieurs référents LOGISTIQUE de RE-BELLE se rencontrent pour aborder les points

suivants :

- Commentaire sur les mouvements de stocks et la semaine passée et sur l'état des stocks
- Niveau des indicateurs de qualité de service
- Retours et satisfaction client
- Corrections envisageables à court terme
- Prévision de la semaine à venir (signalisation de toute information pouvant impacter de manière directe ou indirecte le bon déroulement des prestations)

Selon le contenu et l'importance des informations à échanger, les deux parties pourront émettre une préférence pour un échange en physique ou un échange téléphonique.

- ❖ **COMITÉ DE PILOTAGE:** Une fois par mois, un référent pertinent du PRESTATAIRE, un référent logistique et un référent commercial de RE-BELLE se rencontrent pour aborder les points suivants :

- Compte-rendu du mois passé
- Marges de progression et ajustement des méthodes pour améliorer les performances
- Prévisions pour le mois à venir et mention de changements notables dans la routine de livraison et de réception

3. Modalités contractuelles

3.1. Durée de la prestation

Le PRESTATAIRE s'engage pour une période de 3 ans. A la date anniversaire du contrat, le contrat sera reconduit tacitement, sauf en cas de rupture anticipée à l'initiative d'une des deux parties.

- ❖ **Rupture anticipée à l'initiative de RE-BELLE**

RE-BELLE se réserve le droit de mettre fin au contrat à n'importe quel moment de la vie du contrat, moyennant toutefois un préavis de 3 mois. Ce préavis sera communiqué par mail avec accusé de réception au Fournisseur.

- **Rupture anticipée à l'initiative de RE-BELLE en cas de non-respect du cahier des charges**

En cas de non-respect du cahier des charges et/ou de mauvaise(s) performance(s) pour un ou plusieurs indicateurs de niveau de service (voir 3. Descriptif des prestations attendues), le RE-BELLE se réserve le droit de mettre fin au Contrat à n'importe quel moment de la vie du contrat sans préavis préalable.

- **Rupture anticipée à l'initiative du PRESTATAIRE**

Le PRESTATAIRE pourra mettre fin au Contrat, à n'importe quel moment de la vie du contrat, moyennant un préavis de 6 mois. Ce préavis sera communiqué par mail avec accusé de réception à RE-BELLE

3.2. Conditions de paiement

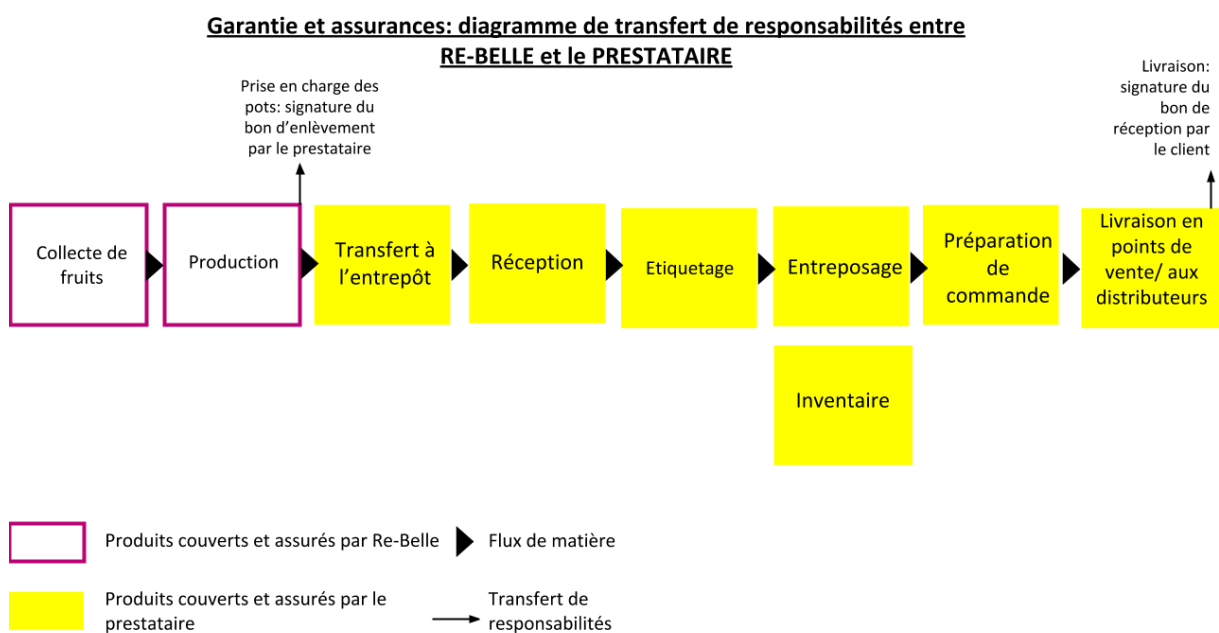
Les paiements seront réalisés conformément à la législation française (30 jours fin de mois).

4. Conditions générales d'achat

4.1. Garantie & assurances

Le PRESTATAIRE est le seul et l'unique responsable des produits à partir de leur prise en charge sur le lieu de production ; la signature du bon d'enlèvement marque le transfert de responsabilité. La responsabilité des biens s'étend jusqu'à leur livraison aux clients. Ses obligations s'arrêtent au moment même de la prise en charge des produits par le client, avec la signature du bon de réception par le client.

Le PRESTATAIRE s'engage à assurer les marchandises a minima à hauteur de la valeur marchande des biens sur ce même enchaînement d'étapes.



Le PRESTATAIRE s'engage à couvrir les biens avec les niveaux de garantie et d'assurance adéquats durant toute la durée de la prestation en cas notamment de :

- Casse
- Détérioration
- Retard
- Perte
- Vol

- et tout autre événement pouvant impacter un ou plusieurs produits.

Le PRESTATAIRE s'engage à fournir à RE-BELLE tous les justificatifs (contrat de dommage aux biens, responsabilité civile en tant que logisticien et tout autre document pertinent) prouvant une couverture adéquate des biens confiés à chaque étape de l'activité (transport, stockage, manipulation des biens, étiquetage, préparation de commande...).

4.2. Calcul du taux de service

La qualité de service fournie par le prestataire sera évaluée selon les critères suivants :

Transfert marchandises :

- Respect des horaires de chargement (tolérance à 95%)
Nombre de véhicules chargés selon le planning convenu / Nombre de véhicules chargés

Entreposage :

- Taux de service entrepôt = *Nombre de colis préparés / Nombre de colis commandés*
- Fiabilité des stocks (tolérance à 99%) = *1 - (Stock théorique - stock physique) / Stock physique*

Préparation des commandes :

- Conformité des préparations (tolérance à 99%) =
1 - Nombre de colis non conformes / Nombre de colis contrôlés

Transport :

- Taux de litige client (tolérance à 99%) =
Nombre de commandes donnant lieu à un litige / Nombre total des commandes livrées
- Taux de service transport (tolérance à 98%) =
Nombre de livraisons réalisées à l'heure / Nombre total de livraisons planifiées

Taux de service global (tolérance à 99%) =

Nombre de commandes livrées complètes en bon état et à temps / Nombre total des commandes livrées

Le Prestataire devra communiquer de manière hebdomadaire et mensuelle les tableaux de bord des indicateurs mentionnés ci-dessus.

En cas de non-respect des taux de service minimum, le prestataire s'engage à prendre les mesures correctives nécessaires et à revenir au taux de service minimum le mois suivant.

En cas de non-respect des taux de service minimum, le prestataire s'engage à :

- ❖ Mettre en place un comité de pilotage qui s'assurera de la mise en place et de la bonne application de mesures correctives afin de revenir au taux de service défini dans le cahier des charges
- ❖ Informer la direction de Re-Belle des causes de ces écarts et communiquer de manière hebdomadaire sur l'avancée des actions correctives
- ❖ Revenir à un taux de service conforme aux exigences du cahier des charges et du contrat dans les meilleurs délais.

En cas de non-respect des exigences de qualité et de délai durant une période de plus de 3 mois, Re-Belle pourra mettre immédiatement fin au contrat, sans préavis préalable.

4.3. Pénalités en cas de non-conformité

En cas de non-conformité de la prestation par rapport au cahier des charges, des pénalités seront appliquées. Les modalités d'application des pénalités sont les suivantes :

- ❖ Pénalités liées à des pertes produits (produits cassés, abimés, perdus) : le montant de la pénalité sera fixé par valorisation des produits impactés par rapport au prix de vente public.
- ❖ Pénalités liées à de la non-performance : la valeur de la commande incorrecte sera déduite du montant dû par Re-Belle le mois suivant.

Un tableau de suivi des pénalités sera mis en place conjointement par RE-BELLE et le PRESTATAIRE.

4.4. Litiges

En cas de litige, et dans le cas où un arrangement à l'amiable n'aurait pu être trouvé, le tribunal compétent est le tribunal de commerce de Paris.

5. Démarche de réponse à l'appel d'offre

Le PRESTATAIRE devra remettre son offre avant le 19/10/2020.

Le PRESTATAIRE s'engage à respecter l'Accord de Confidentialité signé avec RE-BELLE et à ne divulguer aucune information du présent Cahier des Charges à une tierce partie.

Le PRESTATAIRE devra fournir les éléments suivants dans sa réponse à l'appel d'offres :

- Identification de l'entité juridique (numéro SIRET, statut juridique, etc.)
- Proposition technique
- Calendrier de mise en œuvre
- Proposition financière avec décomposition des coûts claire et lisible
- Assurances : Responsabilité Civile Professionnelle et Contrats Dommages aux Biens
- Exemples de documents de traçabilité de la marchandise (bon d'enlèvement, liste de colisage, bon de transport, etc.)

6. Annexes

6.1. Calendrier des rotations

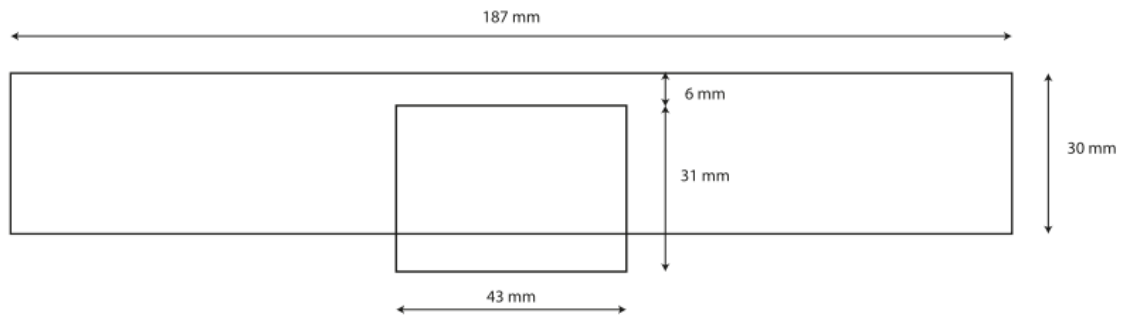
	Clients	Adresse	Code postal	Ville	Fréquence de livraison (Jour + horaire à préciser nvelle colonne)	Volumes
GMS	Monoprix - Garonor	ZI GARONOR Rue Robert Bremond	93600	Aulnay-sous-Bois	Hebdomadaire	550 pots 230g
	Monoprix - Garosud	ZAC Les hauts de Wissous II Chemin de la Croix Brisée	91320	Wissous	Hebdomadaire	550 pots 230g
	Carrefour Auteuil	1 avenue du Général Sarrail	75016	Paris	Mensuelle	100 pots 230g
	Livraison à venir de 5 Carrefour Market supplémentaires		75000	Paris	Mensuelle	
Hôtels	Okko Hôtel Gare de l'Est	en bas des escaliers, 30 A Rue d'Alsace. Accès face au 23 Rue d'Alsace	75010	Paris	Mensuelle	80 pots 485 g
	Okko Hôtel Rueil Malmaison	109 avenue Victor Hugo	92500	Rueil-Malmaison	Mensuelle	60 pots 485 g
	Okko hôtel Porte de Versailles	2 Rue du Colonel Pierre Avia	75015	Paris	Trimestrielle	100 pots 485g
	Holiday Inn La Villette	68 Quai de la Seine	75019	Paris	Mensuelle	60 pots 485g
	Mercure Pantin	22 Avenue Jean Lolive	93500	Pantin	Trimestrielle	60 pots 485g
	Maison Montreau	31 boulevard Théophile Sueur	93100	Montreuil	Trimestrielle	60 pots 485g
	Mam'Ayoka	Auberge Yves Robert 20 esplanade Nathalie Sarraute	75018	Paris	Mensuelle	60 pots 485g

	IBIS Styles				Mensuelle	2000 pots 230g
Restaurants / épiceries	Maison Dimanche	1 Rue Tarbé	75017	Paris	Trimestrielle	140 pots 230g
	Initiatives Solidaires	Restaurant municipal 49 rue Georges Sand	93240	Stains	Trimestrielle	100 pots 230g
	Laiterie La Chapelle	72 Rue Philippe de Girard	75018	Paris	Trimestrielle	100 pots 230g
	Nous Anti-Gaspi	64 Rue du Pré Saint-Gervais	75019	Paris	Mensuelle	300 pots 230g
	La Ruche qui dit Oui	75 rue Rateau URBA PARK - Bâtiment 6.2	93120	La Courneuve	Trimestrielle	600 pots 230g
	Pépins & Trognons	111 Boulevard Auguste Blanqui	75013	Paris	Trimestrielle	100 pots 230g
	QuiToque	8 avenue Lavoisier	91320	Wissous	Mensuelle	300 pots 230g
	Le Producteur Local	168, Boulevard de Charonne	75020	Paris	Mensuelle	150 pots 230g

6.2. Format et variantes d'étiquettes

3 étiquettes par pot :

- Une étiquette sur le pot



- Un sticker rond sur le couvercle
- Une étiquette d'inviolabilité entre le couvercle et le pot