

ATEMAX



Animaux morts en élevage
Pour des enlèvements Sécurisés - Tracés - Rapides

**MODE D'EMPLOI
ET BONNES PRATIQUES**

**AVANT
PENDANT
APRÈS L'ENLEVEMENT**

Faire une demande courante

Vous souhaitez passer une demande d'enlèvement courante ?

Pour vous faire gagner du temps, nous mettons à votre disposition des outils automatiques. C'est efficace, simple et pratique.

Contactez-nous :

> **Gratuitement, par Internet : www.atemax.fr**

24h/24 et 7j/7. Accès sécurisé.



Depuis votre ordinateur : pour toute demande passée via un ordinateur, un numéro d'enregistrement vous est communiqué et vous pouvez sauvegarder et/ou imprimer un récapitulatif de votre demande.



Avec votre smartphone : notre site mobile vous offre les mêmes fonctionnalités que le site Internet. Et c'est encore plus rapide : votre demande courante est passée en moins de 30 secondes.

> **Sur notre serveur vocal : 0 826 300 600**

24h/24 et 7j/7. 0,15 cts/min.



Vos demandes les plus fréquentes vous sont proposées en priorité pour accélérer le passage de votre commande.

Assurez-vous d'aller jusqu'au bout du menu du serveur pour que votre demande soit bien prise en compte. Raccrochez seulement après avoir obtenu votre numéro de demande.

Les bons réflexes

> **Pour les gros animaux :** prévenez-nous rapidement. Plus vite vous nous contactez, plus vite votre demande est traitée.

> **Pour les petits animaux en bac :** stockez-les au froid. Contactez-nous lorsque votre stockage est plein, pour un poids minimum de 200 kg. Soyez le plus précis possible sur le poids à enlever.

Préparer votre demande courante

Pour passer efficacement votre demande, préparez les informations suivantes :

- > **Votre n° EDE (n° de cheptel) ou votre n° de client ATEMAX.**
- > **Votre n° de téléphone portable :** pour que nous puissions vous prévenir par SMS la veille de notre passage et vous joindre en cas de souci sur place.
- > **Votre e-mail :** pour vous envoyer le bordereau d'enlèvement après chaque enlèvement.



> Bovins / Ovins / Caprins : le n° d'identification (même pour les veaux sans passeport) et les caractéristiques (sexe, type, âge).



> Porcins : les quantités par catégorie (charcutier, reproducteur...).



> Chevaux : le n° SIRE.

> **Vous souhaitez une autopsie ?** Nous n'enregistrons aucune demande d'autopsie en direct. Contactez votre GDS, seul habilité, qui nous la transmettra.

Délai d'enlèvement : deux jours francs

Le délai d'enlèvement est défini dans le Code Rural. Attention, deux jours francs, ce n'est pas 48h ! Cela signifie deux jours ouvrés (hors week-end et jours fériés), comptés à partir du jour de prise en compte de votre demande (voir tableau ci-dessous).

Exemple : si vous nous contactez le lundi avant 18h, notre agent de collecte passera avant mercredi soir. Ceci étant, dans la très grande majorité des cas, nos enlèvements sont réalisés plus rapidement.

Semaine sans jour férié

Jour et heure de la demande	Jour de prise en compte de la demande	Jours de collecte
Lundi jusqu'à 18h	Lundi	Mardi, au plus tard mercredi
Entre lundi 18h et mardi 18h	Mardi	Mercredi, au plus tard jeudi
Entre mardi 18h et mercredi 18h	Mercredi	Jeudi, au plus tard vendredi
Entre mercredi 18h et jeudi 18h	Jeudi	Vendredi, au plus tard lundi
Entre jeudi 18h et vendredi 18h	Vendredi	Lundi, au plus tard mardi
Vendredi après 18h Samedi Dimanche	Lundi	Lundi ou mardi, au plus tard mercredi

Ces indications sont susceptibles d'être modifiées en cas de conditions météorologiques particulières (enneigement, barrières de dégel,...).

Faire une demande particulière

Nous sommes à votre écoute

Certains cas particuliers ou demandes d'enlèvement exceptionnelles nécessitent un échange, des précisions ou une organisation de collecte spécifique.

Dans ces moments-là, vous avez besoin d'une réponse rapide et d'une solution sur mesure. Nos équipes du standard sont là pour vous aider.

- > **Contactez-nous au 0 825 771 281** (0,15 cts/min)
Du lundi au vendredi, de 8h30 à 12h et de 14h à 17h30

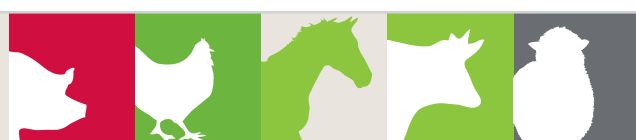
Important : nous avons besoin de disponibilité pour répondre à chaque éleveur rencontrant une difficulté. **Aucune demande courante ne pourra être traitée à ce numéro.**

Une demande particulière, c'est quoi ?

- > Nouveau client.
- > Besoin de nous communiquer des précisions sur le lieu d'enlèvement ou l'accès.
- > Signalement d'un problème sanitaire (euthanasies, zoonose) ou d'un accident d'élevage (incendie, étouffement, catastrophe naturelle...). Dans ce cas, n'oubliez pas de prévenir votre assureur immédiatement.
- > Demande de précision ou réclamation sur une commande en cours.

En cas de problème sanitaire, préparez :

- Votre n° EDE ou votre numéro de client ATEMAX.
- Les précisions sur la cause (suspicion de zoonose, par exemple).
- L'estimation, la plus précise possible, de la quantité à enlever.



Nous contacter

AIDE-MÉMOIRE à détacher et à conserver

Pour chaque besoin, un canal adapté

D'une demande à l'autre, vos besoins sont différents. Choisissez l'outil qui correspond le mieux à votre situation et passez vos demandes avec une efficacité maximum.

■ Demandes d'enlèvement courantes 24h/24 – 7j/7

- > Internet et smartphone : www.atemax.fr
- > Serveur vocal : 0 826 300 600 (0,15 cts/min).



■ Cas particuliers et situations exceptionnelles

- > Standard : 0 825 771 281 (0,15 cts/min).
Du lundi au vendredi, de 8h30 à 12h et de 14h à 17h30.

■ Demandes de justificatifs

- > Si vous avez internet : www.atemax.fr, rubrique "Mon compte".
- > Si vous n'avez pas internet : 0 825 771 281 (0,15 cts/min).
Du lundi au vendredi, de 8h30 à 12h et de 14h à 17h30.

Important

- Au standard (0 825 771 281), nous ne pourrions traiter que les cas particuliers et les demandes de justificatifs. Aucune demande courante ne sera traitée à ce numéro.
- Nous n'enregistrons aucune demande d'enlèvement par mail ou par fax.
- Dans des conditions d'enlèvement insuffisamment sécurisées (voir schéma "Sécurité en élevage"), notre agent ne pourra pas procéder à la collecte.

Sécurité en élevage : équipements et conditions de collecte

Nos priorités :

la sécurité des élevages et celle de nos agents de collecte.

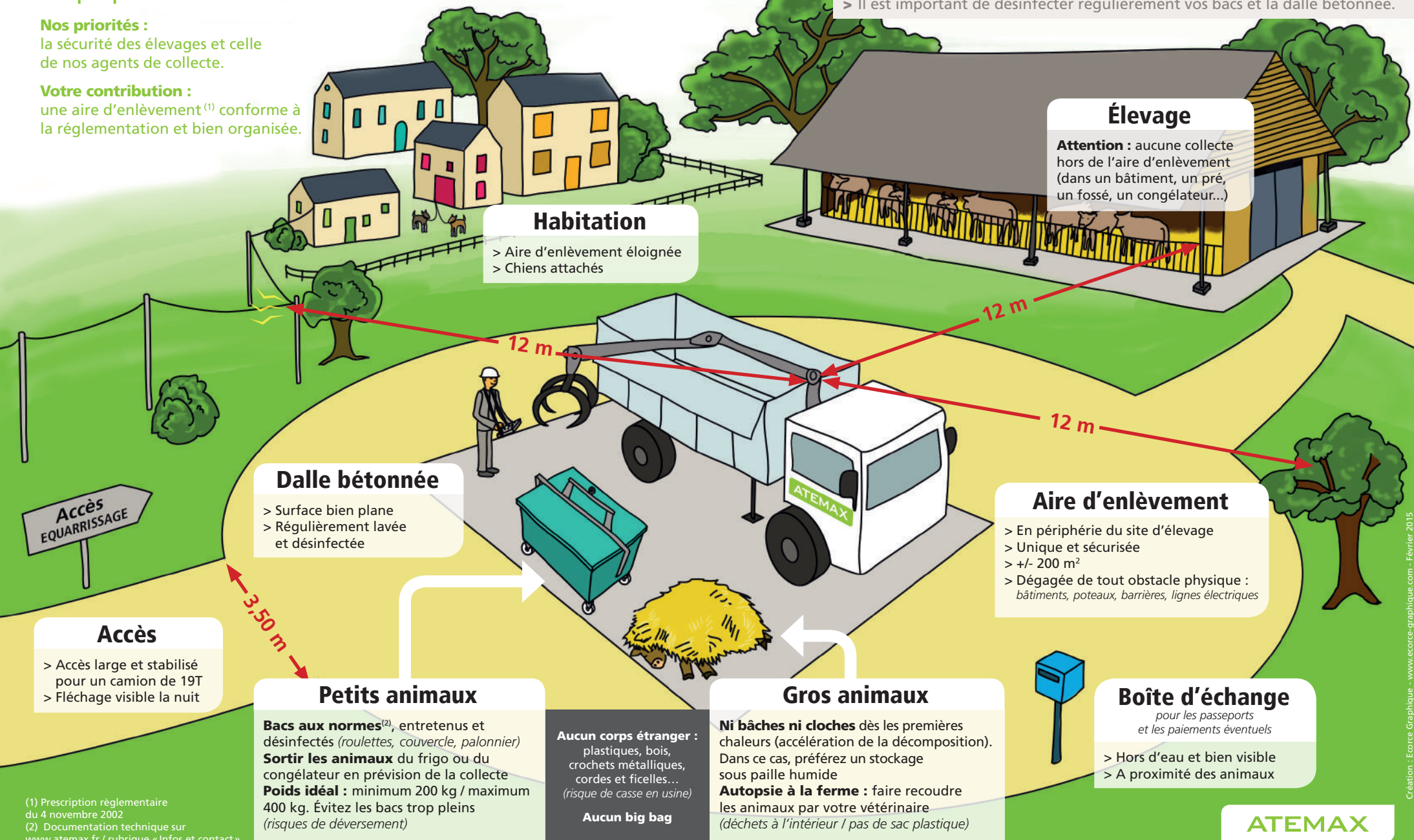
Votre contribution :

une aire d'enlèvement⁽¹⁾ conforme à la réglementation et bien organisée.

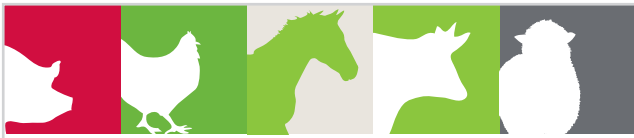
Procédures d'hygiène

Pour éviter la propagation d'éventuelles maladies :

- > Nos véhicules sont nettoyés et désinfectés tous les jours.
- > Les grappins déposent directement les animaux dans le caisson étanche.
- > Nos agents ne sont pas en contact direct avec la matière.
- > Il est important de désinfecter régulièrement vos bacs et la dalle bétonnée.



(1) Prescription réglementaire du 4 novembre 2002
(2) Documentation technique sur [www.atemax.fr / rubrique « Infos et contact »](http://www.atemax.fr/rubrique%20«%20Infos%20et%20contact%20»)



Un contrat gagnant-gagnant

Nous nous engageons à vous assurer le meilleur service, le respect complet des règles sanitaires et de sécurité, et à assurer la maîtrise des coûts. De votre côté, merci de faciliter notre démarche en appliquant quelques règles simples.

Sécurité

Nos engagements :

- > Appliquer strictement toutes les règles sanitaires et environnementales en vigueur.
- > Renforcer les précautions en cas d'épizootie.

Nous comptons sur vous pour :

- > Nous passer vos demandes le plus rapidement possible.
- > Aménager l'aire d'enlèvement dans le respect des règles de sécurité.
- > Nous fournir toutes les informations utiles en cas de problème sanitaire sur votre exploitation (maladies contagieuses ou à déclaration obligatoire).

Service

Nos engagements :

- > Vous apporter une qualité de service irréprochable.
- > Vous confirmer la veille par SMS notre passage pour le lendemain.
- > Vous répondre ou vous prévenir en cas d'imprévu.
- > Maintenir un standard téléphonique à votre écoute pour gérer les situations exceptionnelles et les cas particuliers.

Nous comptons sur vous pour :

- > Bien préparer votre demande.
- > Nous communiquer vos informations professionnelles à jour : adresse mail, n° de téléphone mobile, adresse exacte de votre aire d'enlèvement.
- > Nous remettre les passeports et les paiements dans une boîte d'échange hors d'eau.

Coûts

Nos engagements :

- > Optimiser chaque tournée de collecte grâce à notre équipe logistique s'appuyant sur un logiciel qui établit le meilleur parcours en fonction des demandes enregistrées.
- > Rechercher les meilleures filières de valorisation (énergie ou fertilisation) pour les farines et les graisses issues de vos matières, toujours dans le but de réduire les coûts pour les filières de l'élevage.

Zéro papier depuis le 1^{er} janvier 2014

Vos bordereaux envoyés par mail

Nos agents de collecte ne déposent plus les bordereaux d'enlèvement dans votre boîte d'échange : nous vous les envoyons automatiquement par mail, quelques jours après leur passage.

Vos historiques sur "Mon Compte"

À tout moment, vous pouvez consulter/imprimer vos historiques d'enlèvement sur www.atemax.fr dans la rubrique "Mon compte". Ils ont valeur de justificatifs lors des contrôles au même titre que les bordereaux d'enlèvements.

Des contrôles sereins... même si vous n'avez pas Internet !

Appelez le 0825 771 281 (0,15 cts/mn) - 8h30 - 12h / 14h - 17h30

Même sans connexion Internet, vous pouvez présenter vos justificatifs aux contrôleurs grâce à nos solutions officiellement validées par les organismes de contrôle.

- > **Avant le passage du contrôleur** : demandez vos justificatifs par téléphone (liste récapitulative sur une période donnée). Nous vous les adresserons par courrier et vous enverrons également un SMS de confirmation. Vous pourrez le montrer au contrôleur lors de sa visite, si vous n'aviez pas reçu les documents à temps.
- > **Si le contrôleur est déjà chez vous** : appelez nous. Nous confirmerons vos enlèvements en direct au contrôleur et lui enverrons les justificatifs sur son adresse mail.
- > **Après le passage du contrôleur** : appelez-nous, sans attendre la fin du délai accordé par le contrôleur pour transmettre les documents manquants. Nous vous enverrons par courrier les justificatifs, copie par mail au contrôleur.


"Mon compte" à votre service

Connectez-vous sur www.atemax.fr

et consultez l'historique de vos enlèvements ou de vos factures.



L'esprit libre avec "Mon compte"

- > **C'est simple** : plus de souci de classement. Tout est archivé sur notre serveur depuis le 1^{er} janvier 2012.
- > **C'est instantané** : vous retrouvez vos historiques en quelques clics et vous pouvez présenter vos justificatifs aux contrôleurs.
-  > **C'est sécurisé** : votre mot de passe est personnalisé. Vous êtes le seul à le connaître.
- > **C'est 100% gratuit** : "Mon compte" ne vous coûte rien !

Retrouvez sur "Mon compte"

- > **Vos informations personnelles** : vos numéros de téléphone (fixe et mobile), votre e-mail et votre adresse d'enlèvement (une par site d'élevage).
- > **Vos historiques de collecte** (valeur de justificatif en cas de contrôle).
- > **Vos historiques de facture** (le cas échéant).

C'est votre première visite ?

Personnalisez votre espace grâce à notre solution 100% gratuite et sécurisée

- 1 Connectez-vous sur www.atemax.fr, rubrique "Mon compte" et saisissez votre e-mail et votre n° de client ou EDE.
- 2 Un e-mail vous est envoyé avec un mot de passe provisoire sécurisé.
- 3 Retournez alors sur "Mon Compte" et ouvrez votre session avec ce mot de passe provisoire.
- 4 Vous pouvez maintenant le changer et le personnaliser pour mieux vous en souvenir. Ainsi, vous êtes assurés de la stricte confidentialité de vos informations.