

Charte de relations responsables et durables Client / Prestataire externe

Introduction

L'Union de Caisses - Centre de Médecine Préventive (UC-CMP) et son laboratoire sont engagés dans une démarche de certification ISO 9001-version 2015. Dans ce cadre, l'UC-CMP a pour préoccupation constante de fournir à ses clients un service de qualité, dans le respect des exigences légales et contractuelles.

Par ailleurs, le laboratoire de l'UC-CMP est accrédité pour une majeure partie de ses analyses selon la norme ISO 15189 : 2012.

Aussi, l'UC-CMP évalue ses prestataires externes a posteriori sur leurs aptitudes à fournir un produit, un service ou une prestation conforme aux exigences d'achat spécifiées dans le dossier de consultation du marché.

Cette charte a pour objet d'informer les prestataires externes qu'ils font l'objet d'une évaluation, a posteriori, sur leurs aptitudes à nous fournir un produit, un service ou une prestation conforme aux exigences d'achat spécifiées dans le dossier de consultation du marché concerné et de leur en préciser les modalités, ainsi que les éventuelles conséquences sur les relations contractuelles.

Charte entre d'une part,

L'UC-CMP représentée par son Directeur, Christian PALLAS

2 rue du Doyen Jacques Parisot

54500 VANDOEUVRE LES NANCY

Et d'autre part,

.....

.....

.....

Concernant le marché de **Prestations de nettoyage des locaux et des vitreries du siège du Centre de Médecine Préventive et de ses sites (AO 02-2025)** :

1 – Critères évalués

L'évaluation du titulaire du présent marché se fera selon les domaines suivants :

1. Prise en compte des demandes spécifiques et capacité de réactivité
2. Gestion des imprévus (absence personnel, grèves...)
3. La responsabilité sociétale de l'organisation (RSO)
4. La gestion administrative (exécution du marché, facturation...)
5. La qualité des prestations
6. Les non conformités constatées (fréquence, gravité...)

2 – Modalités d'évaluation

Pour chaque domaine, plusieurs critères ont été recensés, chacun faisant l'objet d'une évaluation.

L'évaluation de chacun des critères peut être : excellente, bonne, moyenne ou médiocre.

Une fourchette de note est attribuée comme suit :

- Excellent de [17 à 20]
- Bon de [14 à 16]
- Correct de [10 à 13]
- Faible de [6 à 9]
- Médiocre de [1 à 5]
- Non acceptable : [0]

La somme des notes attribuées pour chaque critère donne une note pondérée automatiquement ; ce qui permet d'obtenir une note moyenne sur 20 pour chaque domaine.

La somme des notes pondérées donne la note finale.

3 – Bilan d'évaluation et communication au prestataire externe en cours de marché

Les résultats de l'évaluation seront transmis au prestataire a minima une fois par an.

Un plan d'amélioration sera défini avec le fournisseur pour tout résultat d'évaluation (sur la note finale ou domaine par domaine ou critère par critère) inférieur à 10.

Ce plan d'amélioration vise à mettre en place des actions correctives afin de remédier à une exécution du marché dégradée ; ces actions consisteront notamment à :

- identifier les pistes de progrès, leur faisabilité et leur intérêt économique ;
- identifier les principaux jalons et les délais de mise en œuvre ;
- définir des objectifs quantitatifs et qualitatifs à atteindre ;
- partager l'information entre les opérationnels, les acheteurs et les fournisseurs.

Le plan d'actions sera communiqué au prestataire externe pour mise en œuvre. Il fera l'objet d'une évaluation et d'une mise en place éventuelle de sanctions s'il n'est pas respecté. Si la notation inférieure à 10 se poursuit, la résiliation du marché pourra être envisagée.

5 – Révision de la charte

En cours d'exécution du marché, l'UC-CMP se réserve la possibilité de faire évoluer les critères et les modalités d'évaluation après information du prestataire.

A Vandœuvre-lès-Nancy, le

Pour La société

Pour l'UC-CMP,
Le Directeur Adjoint,
Rémy BRUNCK

