**Marché public n°2025-31**

**Annexe n°5 du C.C.T.P. « Engagements qualité »**

**A REMPLIR OBLIGATOIREMENT**

**Présentation générale de la démarche qualité \***

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| 1 | Disposez-vous d’un service qualité ?   Si oui, combien de personnes travaillent dans ce service ? Listez les intitulés des postes. *Joindre les coordonnées d’un contact* |  |
| 2 | Disposez-vous d’un manuel qualité ou document équivalent ?  *Si oui, le joindre* |  |
| 3 | Tous vos collaborateurs susceptibles d’intervenir sur les processus présentés dans le CCTP sont-ils formés aux BPDG ?  A quelle fréquence les collaborateurs sont-ils reformés aux BPDG ?  Quand a eu lieu la dernière formation ? |  |
| 4 | Avez-vous une procédure de gestion des anomalies ?  *Si oui, la joindre ou la décrire* |  |
| 5 | Combien d'anomalies avez-vous enregistré sur les 24 derniers mois ?  Quel taux cela représente-t-il par rapport au nombre de transport réalisé sur la même période ? |  |
| 6 | Avez-vous une procédure de gestion des réclamations ?  *Si oui, la joindre ou la décrire.* |  |
| 7 | Combien de réclamations avez-vous enregistré sur les 24 derniers mois ?  Quel taux cela représente-t-il par rapport au nombre de transport réalisé sur la même période ? |  |
| 8 | Quel(s) processus de communication proposez-vous de mettre en place avec Santé publique France pour gérer les activités du système qualité (anomalies et réclamations principalement) ? |  |

*\* Les réponses à ces questions peuvent être développées dans le mémoire technique ou tout autre document joint à l’offre. Dans cette hypothèse, nous vous prions d’indiquer obligatoirement les renvois aux documents concernés.*