

Charte de relations responsables et durables Client / Prestataire externe

Introduction

L'Union de Caisses - Centre de Médecine Préventive (UC-CMP) et son laboratoire sont certifiés ISO 9001 : 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 NF ISO EN15189 : 2022.

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,

.....

.....

.....

dans le cadre de l'exécution du marché « Transports de personnes pour le compte de l'Union de Caisses - Centre de Médecine Préventive », référencé AC 04 – 2025.

1 – Critères évalués

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

1. la qualité du produit ou de la qualité des prestations
2. les relations avec le fournisseur
3. la gestion administrative
4. la responsabilité sociétale de l'organisation (RSO)

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 (5 points)
- Bonne (4 points)
- Correcte (3 points)
- Faible (2 points)
- Médiocre (1 point)

Certains critères peuvent être neutralisés (non évalué ou non concerné).

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,
R. BRUNCK

A handwritten signature in black ink, appearing to be 'R. Brunck', written over a large, loopy circular flourish.