Notice d'utilisation de la grille d'évaluation du fournisseur

1. Objet
Le dispositif d'évaluation du fournisseur a pour objet de vérifier la bonne exécution au regard des exigences contractuelles (exécution technique et administrative, performance en matière environnementale et sociale) afin de s'inscrire dans une dynamique de progrès continu.

2. Champ d'application
Le dispositif d'évaluation du fournisseur s'applique sur l'ensemble des domaines d'achats (**informatique et télécommunications, immobilier, prestations intellectuelles, fournitures et prestations générales**) par les directions et services des MEF (acheteurs, bénéficiaires et prescripteurs).
Il doit être mentionné dans le dossier de consultation des entreprises (DCE) par l'insertion d'une clause d'évaluation dans le CCAP (cf. annexe 1 de la présente note).
La grille d'évaluation du fournisseur définie lors de la rédaction des pièces du marché public est annexée au DCE à titre d'information. Elle évolue en tant que de besoin en vue d'adapter les critères à la prestation exécutée.

3. Parties prenantes
Les directions et services (acheteurs, bénéficiaires et prescripteurs) procèdent à l'évaluation du fournisseur, adaptée en fonction du contrat, des enjeux associés et du contexte de leur organisation.
Le fournisseur peut être associé dans le cadre de la démarche relations fournisseurs achats responsables (RFAR).

4. Comitologie
Des revues de contrat sont contractuellement prévues pour le suivi de l'exécution. Ces instances peuvent être l'occasion de procéder à l'évaluation du fournisseur en collaboration avec les parties prenantes (acheteurs, bénéficiaires et prescripteurs).

5. Conduite de l'évaluation du fournisseur
L'évaluation du fournisseur s'effectue en fonction d'une périodicité définie pour le suivi du contrat ou en fin de réalisation d'une mission par les parties prenantes.
Elle se déroule de la manière suivante :

- **Renseigner les informations générales relatives au marché** (données disponibles dans Chorus) ;

- **Procéder à l'évaluation de l'exécution technique du contrat sur les critères suivants :**
  - Cadrage et lancement des prestations par le titulaire ;
  - Moyens mis en œuvre par le prestataire ;
  - Qualité des prestations ;
  - Atteinte des objectifs de la prestation ;
  - Accompagnement en fin de contrat.

- **Procéder à l'évaluation de l'exécution administrative du contrat selon les critères suivants :**
  - Gestion de la prestation et comitologie ;
  - Respect de la confidentialité et de la sécurité ;
  - Management de la relation contractuelle ;
  - Qualité du reporting ;
  - Qualité de la facturation et du suivi comptable.

- **Procéder à l'évaluation des aspects environnementaux et sociaux de la prestation** sur la base des critères suivants ;
  - Respect de l'exécution de la considération sociale ;
  - Respect de l'exécution de la considération environnementale ;
  - Intégration de l'innovation dans la prestation liée à un procédé, un processus ou un produit innovant (ex. : économie d'énergie, décarbonation, mobilité durable, circularité, etc.).

Nota : ces critères de performance ne sont pas exhaustifs et peuvent être adaptés en fonction du domaine d'achat et du contrat. Les critères d'évaluation prédéfinis doivent être pondérés en fonction de l'importance de chacun par rapport à l'objet et enjeux du marché public/accord-cadre.

Chaque critère susmentionné fait l'objet d'une notation selon l'échelle de performance définie comme suit :
- Non concerné : le critère évalué n'est pas pertinent au regard de la prestation évaluée ;
- Absence de réalisation (0) : le fournisseur n'a pas exécuté du tout l'élément évalué par le critère listé alors qu'il aurait dû ;
- Insatisfaisant (1) : le fournisseur a exécuté de façon insatisfaisante le critère visé et ne répond pas aux attentes du prescripteur ;
- Moyen (2) : le fournisseur a partiellement répondu aux attentes du prescripteur sur le critère évalué ;
- Satisfaisant (3) : le fournisseur a rempli l'exigence qui lui avait été assignée ;
- Très satisfaisant (4) : le fournisseur a donné pleine satisfaction sur le critère évalué.

Il est de bon usage de compléter les cases « commentaires » permettant **d'objectiver les notes attribuées**.
Une notation de satisfaction globale est calculée automatiquement après l'évaluation du suivi d'exécution technique, administrative, environnementale et sociale.
• **Compléter la partie « appréciation globale de la prestation »** récapitulant les commentaires mentionnés au niveau des critères.

Spécificités

• **S'agissant d'un fournisseur stratégique, deux critères sont prévus :**
o Criticité des prestations délivrées par le titulaire pour la structure et son activité ;
o Substituabilité du titulaire par un autre fournisseur.
Le dispositif de pilotage du fournisseur stratégique sera décrit dans une instruction dédiée.

• **La grille d'évaluation du fournisseur prévoit un récapitulatif des livrables définitifs applicables aux marchés ou bons de commande de prestations intellectuelles** (date de livraison, dénomination du livrable, version et communicabilité).
L'instruction ministérielle « dispositif d'encadrement du recours aux prestations intellectuelles » définit les modalités de mise en œuvre de l'évaluation des prestations intellectuelles.

6. Suivi de l'évaluation du fournisseur
A l'issue l'évaluation du fournisseur, plusieurs actions sont envisageables en fonction du bilan :
• Elaboration et mise en œuvre du plan de progrès ;
• Entretien de recadrage avec le fournisseur avant pénalités et réfaction, si nécessaire, non-reconduction ;
• Synthèse du retour d'expérience (RETEX) pour améliorer le DCE dans le cadre du renouvellement du marché public.
Nota : cette liste est non exhaustive.

Afin d'assurer la transparence, cette évaluation est partagée avec le fournisseur. Ainsi, le service bénéficiaire doit clarifier les actions attendues du titulaire, le cas échéant.
Cette évaluation du fournisseur pourra contribuer à l'organisation d'un retour d'expérience (RETEX) au profit des directions et services qui souhaitent commander des prestations similaires.
L'évaluation du fournisseur doit impérativement être archivée par chaque direction et service dans le dossier relatif au suivi d'exécution de chaque contrat. Elle peut être communiquée à la Mission ministérielle des achats.
Enfin, ces évaluations du fournisseur peuvent être des documents administratifs soumis au droit d'accès institué par le livre III du code des relations entre le public et l'administration. À ce titre, elles sont communicables sous réserve du respect des secrets couverts par la loi, des règles prévues par le code des relations entre le public et l'administration et précisées par la Commission d'accès aux documents administratifs (CADA).

MINISTÈRES ÉCONOMIQUES ET FINANCIERS
Liberté Égalité Fraternité

Secrétariat général

GRILLE D'ÉVALUATION D'UN FOURNISSEUR

Secrétariat général

Date de validation de la grille :

Version du 30/09/2024

Tout décocher

Créer un pdf

Ministère Direction / Service chargé de l'évaluation	
Responsable	
Intitulé du marché / de l'accord-cadre	
Intitulé du marché subséquent et du bon de commande, le cas échéant	
N° d'EJ court CHORUS associé aux prestations évaluées	
Montant du marché / du ou des bons de commande (TTC)	
Nom de la société évaluée (en précisant mandataire / co-traitant)	
Objet et description synthétique du projet	

Évaluation du fournisseur sur 20

Exécution technique	Exécution administrative	Note RSE	Note générale

			Commentaires
Suivi de l'exécution technique	**Cadrage** et **lancement des travaux par le prestataire** (ex. : compréhension des besoins et des enjeux, rédaction de supports de commande ou mise à disposition de catalogues, etc.)		
	Moyens mis en œuvre par le prestataire (ex. : mise en place d'une équipe dédiée, expertise des intervenants, respect des profils, charges en jour, gestion des remplacements, contribution à la réflexion stratégique, élaboration des recommandations et/ou de scénarios, présentation des livrables demandés, respect des moyens matériels, adéquation des effectifs avec les prestations, etc.)		
	Qualité des prestations (ex. : qualité du matériel, des livrables, maîtrise de la chaîne logistique des livraisons, propreté du chantier, gestion des déchets, innovation proposée dans le cadre de l'exécution des prestations, etc.)		
	Atteinte des objectifs de la prestation (ex. : respect des délais, tels que la livraison des prestations ou la réception des travaux, plan de progrès, objectifs performanciels, conformité aux exigences contractuelles, etc.)		
	Accompagnement en fin de contrat (ex. : formalisation de supports de synthèse / déploiement opérationnel / technique / formation et accompagnement / réversibilité, transférabilité, etc.)		
Note de suivi de l'exécution technique			
Suivi de l'exécution administrative	**Gestion de la prestation et comitologie** (ex. : tenue et compte rendu des réunions, organisation et secrétariat de réunions de lancement, respect des délais, gestion des problèmes de livraison, traitement des commandes, gestion du chantier, suivi et levée des réserves, suivi de la garantie de parfait achèvement, respect des règles de sécurité, substituabilité du titulaire par un autre prestataire sur la mission, etc.)		
	Respect de la confidentialité et de la sécurité (ex. : respect de la déontologie, des engagements relatifs au RGPD, des engagements relatifs à la protection des données, des engagements relatifs à la cybersécurité, hébergement des données, etc.)		
	Management de la relation contractuelle (ex. : Réactivité / disponibilité / flexibilité/encadrement du personnel / Qualification du personnel/ capacité à travailler avec le client / sens du résultat / force de proposition / travail en équipe / prise d'initiative, etc.)		

	Qualité du reporting réalisé (ex. : respect des fréquences du reporting, mise en place d'indicateurs de suivi, tableaux de bord, mise à disposition d'un espace client ou d'une plateforme de suivi des prestations, etc.)		
	Qualité de la facturation et du suivi comptable		
Note de suivi de l'exécution administrative			
Suivi RSE de la prestation	**Respect de l'éxécution de la considération sociale** (ex. : respect du nombre d'heures d'insertion, des engagements du mémoire technique, contribution au développement des compétences pour l'exécution des prestations par ses agents, etc.)		
	Respect de l'exécution de la considération environnementale (ex. : démarche RSE, respect des spécifications techniques, des conditions d'exécution comme l'utilisation des équipements reconditionnés, des matériaux issus du recyclage ou matériel réformé sur des plateformes de réemploi, traçabilité d'un service, produit, processus, sobriété énergétique, mobilité durable, valorisation des déchets, déclaration BEGES, AGEC, EGALIM etc.)		
	La **prestation intègre-t-elle une démarche d'innovation liée à un procédé, un processus ou un produit innovant** (ex. : économie d'énergie, décarbonation, mobilité durable, circularité, etc.)		
Note de suivi RSE de la prestation			
Note générale / 20			
Bilan global de la prestation			
Appréciation globale sur l'apport du prestataire			
Appréciation sur les transferts de compétences réalisés au bénéfice de l'administration (uniquement pour les prestations intellectuelles)			
			Commentaires
Fournisseur stratégique (analyse de la dépendance) **OPTIONNEL**	**Criticité** des prestations délivrées par le titulaire pour la structure et son activité		
	Substituabilité du titulaire par un autre fournisseur		
Note de dépendance			

RÉCAPITULATIF DES LIVRABLES DÉFINITIFS (UNIQUEMENT APPLICABLE AUX PRESTATIONS INTELLECTUELLES)

Date de livraison	Désignation du livrable	Version du livrable	Communicabilité du livrable (Oui/non)/ commentaire réservé