

# **GROUPEMENT REGIONAL D'ACHAT PUBLIC NORD-BOURGOGNE**

## **CHARTRE D'ENGAGEMENT QUALITE**

**Souscrite**

**Entre**

- **Les adhérents du groupement de commandes**

**Et**

- **Les entreprises attributaires d'un marché public**

**ANNEE 2025**

**Pour des relations**

Clares et limpides entre chaque partenaire, afin que ceux-ci assurent sereinement leurs missions respectives, missions dont le but essentiel est d'assurer une qualité élevée aux produits et aux prestations fournies à nos clients et usagers.

# **GROUPEMENT REGIONAL D'ACHAT PUBLIC NORD-BOURGOGNE**

## **PREAMBULE**

Dans la prolongation de toutes les actions engagées ces dernières années, qui avaient pour objet de contractualiser les relations entre les acheteurs publics et leurs fournisseurs, le Groupement de Commandes s'engage solennellement, par ce document, dans une procédure de mise sous assurance qualité.

Sa finalité n'est autre que d'apporter aux établissements adhérents du Groupement des fournitures et des prestations en rapport avec leurs demandes, par le concours de partenaires sélectionnés par appel d'offres, afin que soient satisfaites, légitimement, les attentes de leurs usagers et néanmoins clients.

Il ne constitue pas un aboutissement mais une étape importante dans l'ensemble des démarches, procédures et transactions réalisées depuis trente ans par les multiples intervenants au sein du groupement, toujours animés par une volonté unique, celle de satisfaire dans les meilleures conditions et de la meilleure façon, un besoin clairement exprimé.

# GROUPEMENT REGIONAL D'ACHAT PUBLIC NORD-BOURGOGNE

**L'engagement Acheteur Public  
Est constitué par les points suivants :**

## ♠ ACHETEUR

♠1. Les besoins précis devant faire l'objet du futur marché, sont officiellement annoncés à l'aide de formulaires prévus, et ce dans les délais impartis.

♠2. Les cahiers des charges s'efforcent d'être les plus explicites possibles, dans le respect de la réglementation en vigueur et des offres de produits et de prestations considérées comme possibles.

♠3. Le jugement de la qualité des prestations ou fournitures proposées est systématiquement réalisé à l'aide des grilles d'évaluation fournies par le Responsable du lot, en toute loyauté et transparence (valeur technique des offres) et obligatoirement avant que ne soient étudiés les prix proposés.

### **La réalisation du marché :**

♠4. Les commandes sont clairement identifiées, comportent une trace écrite, mentionnent le nom de son auteur, les lieux et horaires de livraison, les dénominations officielles précisant la nature des fournitures ou des prestations demandées, ainsi que toutes les références officielles du marché.

## ♣ FOURNISSEUR

**L'engagement Fournisseur Partenaire  
est constitué par les points suivants :**

♣1 bis. Les besoins précis de l'ensemble des établissements adhérents sont pris en compte par les fournisseurs.

♣2 bis. Les produits et prestations proposés sont en harmonie avec tous les termes des cahiers des charges, tant sur le plan administratif, technique que financier.

♣3 bis. Les produits proposés aux établissements sont exactement conformes à ceux qui sont inscrits à l'offre de prix. En tout état de cause, ils auront fait, au préalable, de la part de l'établissement testeur, d'un bon de commande précis faisant référence aux dénominations du cahier des charges. Quelle que soit l'issue du test, le fournisseur adresse la facture des produits testés à l'établissement testeur.

♣4 bis. Les commandes sont honorées en intégralité par l'attributaire du marché, dans le respect des consignes données et en toute conformité vis-à-vis du cahier des charges.

# **GROUPEMENT REGIONAL D'ACHAT PUBLIC NORD-BOURGOGNE**

## **♠ ACHETEUR**

♠ 5. Les prises en charge des livraisons ou des interventions sont réalisées par des personnes de l'établissement acheteur, dûment accréditées par ce dernier.

Ces réceptions sont assurées dans des fourchettes horaires acceptables et conformes à celles annoncées à la commande et aux états des besoins initiaux. Elles font, part ailleurs, l'objet de la part du réceptionniste après que soient réalisées toutes les vérifications nécessaires, d'une signature identifiable, apposée sur le bordereau de livraison ou d'intervention du fournisseur.

♠ 6. Les réclamations et litiges ultérieurs consécutifs à cette livraison ou intervention, font l'objet d'une déclaration d'anomalies, décrite précisément, à l'aide de l'imprimé officiel du groupement de commandes, adressé en temps et en heure et au fournisseur, et au responsable du lot, pour suite à donner.

♠ 7. La facturation des produits ou des prestations fait l'objet de documents adressés à l'établissement acheteur, qui se charge, après vérification de tous les contrôles officiels, du paiement intégral de la dépense dans les meilleurs délais, sans que ceux-ci ne puissent dépasser ceux prévus par le domaine réglementaire.

♠ 8. Les enquêtes de satisfaction annuelles, relatives aux prestations des fournisseurs, diligentées par les responsables du lot, sont utilisées systématiquement par l'établissement acheteur, en toute honnêteté et loyauté.

## **♣ FOURNISSEUR**

♣ 5 bis. La livraison du produit ou de la prestation fait l'objet d'un document clair, précis et juste, retraçant les éléments de la commande.

Ce document sera systématiquement proposé, après prestation, à la signature du représentant dûment accrédité de l'établissement acheteur.

♣ 6 bis. Les réclamations et litiges seront traités dans les meilleurs délais par le fournisseur, eu égard aux engagements pris lors de la consultation collective. Les suites réservées aux demandes officiellement formulées par l'établissement, le seront par écrit à l'encontre du réclamant au vu d'un duplicata de la déclaration d'anomalies, obligatoirement transmis au responsable du lot.

♣ 7bis. La facturation des produits ou prestations fait l'objet de documents précis, adressés à l'établissement acheteur, qui reprendront systématiquement les éléments du bon de livraison ou d'intervention signé par l'établissement. Le fournisseur s'engage à respecter également les dénominations précises du marché ainsi que les prix retenus. Ces documents de facturation sont clairs, précis, datés du jour de leur rédaction et adressés en trois exemplaires à l'acheteur.

♣ 8 bis. Le fournisseur accepte le principe d'être évalué chaque année, lors de la réalisation de l'enquête de satisfaction menée dans le sous-lot qui le concerne.

# GROUPEMENT REGIONAL D'ACHAT PUBLIC NORD-BOURGOGNE

## MEDIATION

En cas de litige persistant, une commission de conciliation chargée de traiter à l'amiable les différents subsistant entre l'établissement acheteur et le fournisseur est constituée.

**Elle se compose des personnes suivantes :**

**Le Coordonnateur**

**Le Responsable du sous-lot**

**Le Réclamant**

**Le Fournisseur**

**Les 2 personnes qualifiées désignées par le Fournisseur**

La coordination de l'ensemble est assurée par le représentant  
de Monsieur le Préfet (D.D.C.S.P.)

D'une manière générale, les relations entretenues entre l'établissement adhérent au groupement et le fournisseur, sont empreintes de courtoisie et se déroulent en fonction de la disponibilité de chacun dans le respect le plus complet du code de déontologie des professions de chaque partenaire.

# **GROUPEMENT REGIONAL D'ACHAT PUBLIC NORD-BOURGOGNE**

## **ETABLISSEMENTS ADHERENTS**

Nous soussignés déclarons adhérer sans réserve à la présente charte, mettre en œuvre tous les moyens nécessaires pour que celle-ci soit respectée.

## **FOURNISSEURS**

Je soussigné déclare adhérer sans réserve à la présente charte, et mettre en œuvre tous les moyens nécessaires pour que celle-ci soit respectée.

**NOM de l'établissement – Signature autorisée**

Je soussigné déclare adhérer sans réserve à la présente charte, mettre en œuvre tous les moyens nécessaires pour que celle-ci soit respectée.

**Le Coordonnateur du Groupement**

**L'Attributaire du Marché :**

**Driss HADDADI**

# GROUPEMENT REGIONAL D'ACHAT PUBLIC NORD-BOURGOGNE

## DEMARCHE DE MISE SOUS ASSURANCE QUALITE DOCUMENT DE SUIVI DE MARCHE

N°../200.

### DECLARATION D'ANOMALIE

Constaté par	EMETTEUR		DESTINATAIRES	A envoyer à
Références établissement émetteur		<b>Désignation du lot</b> .....	1	Références fournisseur concerné  Nom : ..... Adresse : ..... ..... ☎ : ..... Fax : .....
Nom de l'établissement : ..... Nom du responsable : ..... Adresse : ..... ..... ☎ : ..... Fax : ..... E-mail : .....			2	Responsable de domaine : ..... ..... Fax : ..... E-mail : .....

### CARACTERISTIQUES DE L'ANOMALIE RENCONTREE

Date du constat : .....

 Référence documentaire (BC-BL-FACT)  
 (joindre une copie à l'appui de ce document)

N°

COCHER	LE DESACCORD PORTE SUR :	PRECISIONS	REPONSE ATTENDUE DU FOURNISSEUR	SOLUTION APPORTEE PAR LE FOURNISSEUR	COPIE AU RESPONSABLE DE LOT	
					OUI	NON
	1) les modes de commande					
	2) le respect des critères de commande					
	3) le respect des engagements livraison					
	4) le respect des critères de réglementation					
	5) la non conformité des produits livrés ou de la prestation réalisée					
	6) le mode de facturation					
	7) le suivi de la clientèle					
	8) le rapport qualité/prix					
	9) Autres points					

Commentaires éventuels :

 .....  
 .....  
 ....

Date de la réclamation :

Nom du réclamant :

Signature du réclamant :

Date de la réponse obtenue :

.....

**Nombre de P.J :**

# GROUPEMENT REGIONAL D'ACHAT PUBLIC NORD-BOURGOGNE

## ENQUETE DE SATISFACTION

Le responsable du domaine :  
« Nom » « Prénom »

Etablissements adhérents

Madame, Monsieur, Cher(e) Collègue,.

Depuis 5 mois, de nouveaux partenaires nous fournissent des produits ou des prestations dans le cadre du groupement. Il m'est apparu opportun de connaître votre opinion sur ces nouveaux marchés à travers quelques questions. Je vous remercie d'y apporter le minimum d'attention et de me faxer très rapidement votre réponse en tout état de cause avant le.....

NOM du fournisseur

Comment percevez-vous la prestation assurée par :

Degrés de jugement Critères de jugement	Pas du tout appréciée ①	Peu apprécié e ②	Apprécié e ③	Bien apprécié e ④	Très apprécié e ⑤
1) les modes de commande					
2) le respect des critères de commande					
3) le respect des engagements de livraison					
4) le respect des critères de réglementation					
5) la conformité des produits livrés ou de la prestation réalisée vis-à-vis du cahier des charges					
6) le mode de facturation					
7) le suivi de la clientèle					
8) le rapport qualité/prix					

Remarques : .....	Nom de l'auteur du document : .....
.....	Signature : .....

Document à retourner avant le..... par fax, courrier ou e-mail à :

« Civilité » « Nom » « Prénom »

« Etablissement »

« Adresse 1 »

« Adresse 2 »

« Code postal »

Responsable du domaine.....