

Annexe 13 : mode d'emploi de renseignement de la fiche d'évaluation

Modalités d'application de la fiche d'évaluation des fournisseurs

Préalable: L'évaluation doit être menée objectivement et au regard des prescriptions inscrites au marché.

L'évaluation du fournisseur consiste concrètement en l'attribution des mentions décrites ci-dessous correspondant chacune à des niveaux de satisfaction propres et donnant lieu à une note de 1 à 10; 10 étant le niveau maximum de satisfaction.

Mention	Niveau de satisfaction	Notes possibles
A	Très satisfaisant	9-10
B	Satisfaisant	6-8
C	Insatisfaisant	4-5
D	Très insuffisant	1-3
SO	Sans objet	/
NE	Non évalué	/

Le taux de satisfaction est constitué par la moyenne des notes attribuées et est traduit en pourcentage.

Critères d'évaluation	Signification	Très satisfaisant	Satisfaisant	Insatisfaisant	Très insuffisant
1.Continuité de la prestation (rupture, interruption,...)	Continuité de l'exécution de la prestation	Sans interruption	Interruption sans conséquence significative pour l'activité	Interruption ayant pour conséquence un arrêt temporaire ou un mode dégradé de l'activité	Interruptions fréquentes entraînant un arrêt significatif de l'activité
2.Qualité générale de la relation et de l'attitude générale du prestataire-usager/client au regard du cahier des charges et des bons de commande	L'exécution de la prestation et l'attitude générale du prestataire a-t-elle liée efficacité, rapidité d'exécution et pertinence des réponses conformément au cahier des charges	Respect des trois critères	Respect de deux critères	Non respect d'au moins deux critères	Non respect
Communication/Ecoute-client	Relation commerciale avec le prestataire	Anticipation des besoins et réponse efficace	Répond à la demande	Répond partiellement	Incompréhension entre le prestataire et le client
Réactivité d'intervention	Disponibilité du prestataire	Anticipation des demandes d'intervention dans les délais contractuels	Répond à toutes demandes d'intervention	Répond partiellement aux demandes d'intervention	Répond rarement aux demandes d'intervention
Réactivité d'intervention en cas d'urgence	Prestataire réactif aux urgences	Dépasse l'attente	Répond à l'attente	Répond partiellement à l'attente	Ne répond pas à l'attente
Réactivité face aux aléas	Prestataire réactif aux aléas : adaptation et réaction	Dépasse l'attente	Répond à l'attente	Répond partiellement à l'attente	Ne répond pas à l'attente
Réactivité aux demandes de réalisation de devis et d'estimations	Réalisation et envoi des devis et estimations sur demande	Réalise et envoie toujours sans rappel ni relance	Réalise et envoie presque toujours sans rappel ni relance	Réalise et envoie après rappel ou relance	Ne réalise pas
Effectif mobilisé	Effectif adéquate aux missions	Dépasse l'attente	Répond à l'attente	Répond partiellement à l'attente	Ne répond pas à l'attente
Qualifications et compétences mobilisées	Compétences adéquates aux missions : ciblées/expertise	Dépasse l'attente	Répond à l'attente	Répond partiellement à l'attente	Ne répond pas à l'attente
Moyens techniques et matériels mobilisés	Moyens techniques adéquats aux missions	Dépasse l'attente	Répond à l'attente	Répond partiellement à l'attente	Ne répond pas à l'attente

Annexe 13 : mode d'emploi de renseignement de la fiche d'évaluation

Critères d'évaluation	Signification	Très satisfaisant	Satisfaisant	Insatisfaisant	Très insuffisant
3.Conformité générale des produits ou prestations au regard du cahier des charges et des bons de commande	Conformité globale des produits et prestations au regard du marché	Très satisfaisante	Satisfaisante	Insatisfaisante	Très insuffisante
Respect des clauses techniques	Respect du paragraphe technique du cahier des charges	Dépasse l'attente	Répond en totalité à l'attente	Répond partiellement à l'attente	Ne répond pas à l'attente
Respect des clauses environnementales et sociales	Respect du paragraphe environnemental et social du cahier des charges	Dépasse l'attente	Répond en totalité à l'attente	Répond partiellement à l'attente	Ne répond pas à l'attente
Respect du planning et/ou des délais d'exécution de la prestation	Respect du planning	Respect des dates prévues	Non respect sans conséquence significative sur l'activité	Non respect avec pour conséquence un arrêt temporaire de l'activité	Non respect avec pour conséquence un arrêt de l'activité
Conformité des livraisons au regard de la commande et des spécificités du marché: quantité, lieu, produits commandés,...	Livraison conforme au marché	Livraison conforme au marché	Livraison non-conforme sans conséquence significative sur l'activité	Livraison non-conforme avec conséquence temporaire sur l'activité	Livraison non-conforme avec conséquence significative sur l'activité
Respect des délais de livraison des livrables intermédiaires, consommables,...	Livraison de la prestation aux dates prévues	Livraison aux dates prévues	Interruption sans conséquence significative sur l'activité et/ou retard peu fréquent	Livraison retardée ayant pour conséquence un arrêt temporaire de l'activité ou un fonctionnement en mode dégradé de l'activité et/ou retard fréquent	Livraison retardée entraînant un arrêt significatif de l'activité et/ou retard récurrent
Service après-vente	Exécution du SAV	Dépasse l'attente	Répond à l'attente	Répond partiellement à l'attente	Ne répond pas à l'attente
4.Gestion administrative et financière	Gestion administrative et comptable effectuée efficacement (envoi des factures, CR,...)	Dépasse l'attente	Répond à l'attente	Répond partiellement à l'attente	Ne répond pas à l'attente
5.Appréciation générale	Exécution globale de la prestation	Très satisfaisante	Satisfaisante	Insatisfaisante	Très insuffisante