

Procédure Maîtrise des Sous-traitants

DOMAINE D'APPLICATION

Cette procédure de maîtrise des sous-traitants décrit la manière dont les services situés dans le périmètre de certification Qualivilles procèdent à l'évaluation de leurs sous-traitants internes et externes, en vue de garantir le respect des engagements de service du référentiel. Ces services étant tous localisés au sein du centre administratif de la Ville de Villeneuve-la-Garenne.

Les services dans le périmètre de certification sont les suivants :

- Logement et habitat
- Affaires générales
- C.C.A.S.
- Espace famille

Son application peut également être étendue à l'ensemble des services du bâtiment et pourra être adaptée aux autres structures et services de la Ville de Villeneuve-la-Garenne afin d'harmoniser nos pratiques professionnelles.

DEFINITIONS

Le sous-traitant est un acteur interne ou externe qui contribue au respect d'un des engagements de service du référentiel Qualivilles. Il ne s'agit pas d'une terminologie du code de la commande publique.

On distingue deux types de sous-traitants :

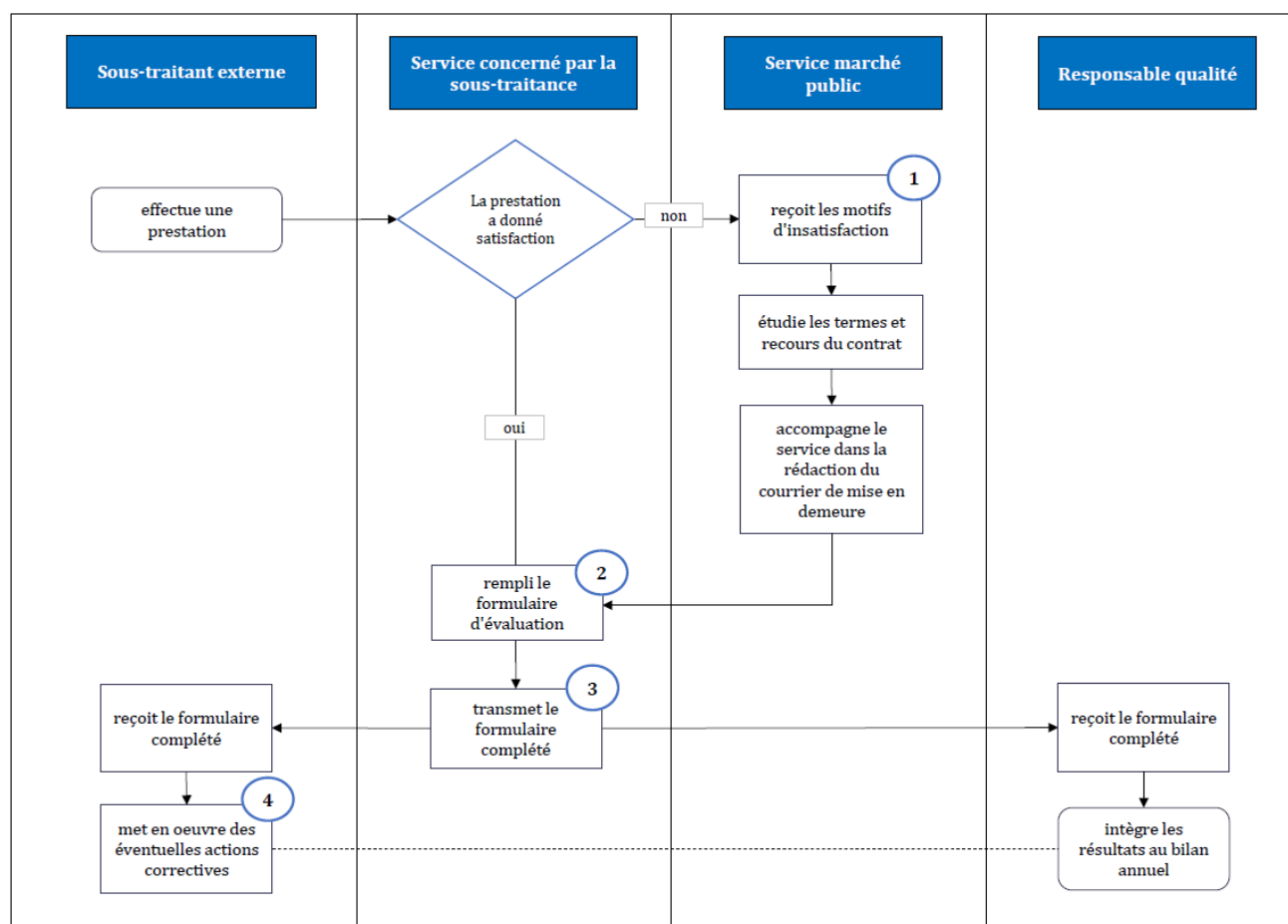
- Le sous-traitant externe qui sont les partenaires, fournisseurs, organismes institutionnels ou opérateurs ayant un impact sur les services proposés aux usagers,
- Le sous-traitant interne, qui sont les partenaires internes, services municipaux sur lesquels les services du périmètre de certification s'appuient afin de remplir leurs missions et de respecter les engagements de service du référentiel Qualivilles.

DOCUMENTS DE RÉFÉRENCE OU LIÉS

- Politique qualité
- Guide d'accueil des usagers
- Annexe 1.8 : Logigramme « Maîtrise des sous-traitants »
- Annexe 26 : Cartographie des sous-traitants externes et internes
- Annexe 27 : Formulaire d'évaluation des sous-traitants externes et internes
- Annexe 31 : Liste des dispositions qualité à faire respecter par les sous-traitants
- Annexe 32 : Modèles courriers de transmission du formulaire d'évaluation externe
- Annexe 33 : Modèles courriels de transmission du formulaire d'évaluation externe

MODE D'APPLICATION

1. La gestion des sous-traitants externes



N°	Tâche	Description	Point de vigilance
1	Reçoit les motifs d'insatisfaction	A l'issue d'une prestation, si elle n'a pas donné satisfaction, le service concerné formalise son insatisfaction auprès du service des sécurités juridiques pour connaître la procédure de traitement des litiges interne	
2	Rempli le formulaire d'évaluation	Que la prestation ait donné satisfaction ou non, le service concerné remplit de manière autonome et automatique le formulaire de maîtrise des sous-traitants externes (Annexe 27)	
3	Transmet le formulaire complété	Une fois le formulaire complété, le service concerné transmet le formulaire complété au sous-traitant et au responsable qualité. La transmission au sous-traitant se fait à l'aide d'un modèle courrier ou courriel à personnaliser (Annexes 32 et 33)	
4	Met en œuvre des éventuelles actions correctives	Si la prestation n'a pas donné satisfaction, le sous-traitant doit appliquer les termes du contrat, s'il y a lieu, ou mettre en œuvre des actions correctives	

A/ Modalités d'évaluation des sous-traitants externes

L'évaluation des sous-traitants externes se fait par le biais d'un formulaire disponible en **Annexe 27**. Le sous-traitant est informé de cette évaluation dans le marché public le liant à la Ville.

Afin de permettre aux services de respecter les exigences du référentiel, les sous-traitants doivent être informés pour appliquer des dispositions relatives aux engagements de service du référentiel Qualivilles. Ces dispositions sont communiquées aux sous-traitants dans le contrat les liant à la Ville. Ces dispositions générales sont disponibles en **Annexe 31**.

La cartographie des sous-traitants (**Annexe 26**) est à mettre à jour chaque année par les services.

B/ Fréquence d'évaluation des sous-traitants externes

Lorsqu'il s'agit d'un sous-traitant récurrent, l'évaluation est réalisée de manière annuelle.

Lorsqu'il s'agit d'un sous-traitant pour la réalisation d'un besoin ponctuelle, l'évaluation est réalisée à l'issue de la prestation en question.

Date	06/03/2024	Rédigé par	Andréa Budulig, Chargée de projets Direction Générale
Version	V4	Validé par	Service sécurités juridiques