

CHARTRE QUALITÉ FOURNISSEURS

La présente Charte Assurance Qualité Fournisseur a pour objet de formaliser les règles particulières applicables par les prestataires à qui Procaly a confié la réalisation de prestations.

En appliquant les principes de la présente charte les prestataires assurent à Procaly la fourniture de prestations adaptées à ses attentes et la maîtrise des risques liés à la qualité spécifiée de ces prestations.

Cette charte constitue donc une des bases du développement d'une relation de confiance et donc de partenariat entre Procaly et ses prestataires.

Le respect de ces règles par les prestataires de Procaly est impératif. Pour cela, il est demandé au prestataire destinataire, après lecture de la présente, de retourner à Procaly, la fiche d'acceptation visée par sa direction générale. La vérification de l'application effective de la présente charte pourra faire l'objet d'un audit fournisseur.

Les principaux engagements pour les prestataires sont les suivants :

➤ Informer Procaly en toute transparence et respecter les engagements contractuels

Le prestataire s'attache à donner à Procaly une information claire, précise et complète relative aux prestations qui seront fournies. Il concevra des prestations en adéquation avec les attentes énoncées par Procaly. En conséquence, il s'engage à réaliser des prestations homogènes et conformes au cahier des charges et donc à respecter les conditions et contraintes spécifiques définies par Procaly.

Il conçoit et ne promet que ce qui est réalisable. Il s'engage à respecter les engagements pris tant en ce concerne les aspects techniques, logistique que financiers.

➤ Garantir des prestations de qualité et une démarche d'amélioration continue

Procaly attend de ses prestataires d'une part, la réalisation de prestations de haute qualité et d'autre, la mise en œuvre d'une démarche d'amélioration continue afin de répondre de la meilleure façon possible aux attentes de ses clients internes.

En conséquence, le prestataire propose à Procaly les meilleures prestations au meilleur coût et s'engage sur la qualité de la prestation présentée à Procaly dans le cadre de sa réponse à la mise en concurrence.

Il sélectionne et contrôle régulièrement ses prestations sur des critères de qualité stricts.

Il s'assure de la traçabilité de ses actions, mesure régulièrement auprès de Procaly son efficacité et en cas de différend s'efforce de rechercher une solution amiable.

Il accepte que Procaly procède à une évaluation inopinée de la qualité de ses prestations.

Pour toutes prestations de formation dispensées dans ses locaux, le prestataire veillera à la propreté de ces derniers et de leurs abords. Il accueillera d'une manière constante tout stagiaire sans distinction, soignera l'accueil tant téléphonique, mail que physique.

➤ Affecter à la réalisation des prestations des intervenants qualifiés

Dans le cadre de sa politique de ressources humaines, le prestataire s'engage d'une part, à élaborer des actions de recrutement et de formation qui tiennent compte des contraintes métier, des besoins des clients et d'autre part, à consacrer le temps et les moyens nécessaires aux perfectionnements de ses ressources. Il emploie et affecte à la réalisation des prestations confiées par Procaly un personnel qualifié connaissant les spécificités des métiers de Procaly.

➤ **Entretenir une bonne relation commerciale avec Procaly**

Le prestataire s'engage à désigner un interlocuteur Référent Dossier qui répondra promptement aux demandes de Procaly, dans un délai raisonnable.

Il confirme à Procaly par tout moyen à sa disposition la bonne réception et compréhension des demandes de Procaly et convient des délais de réponse.

Il assure à Procaly une réponse individualisée en fonction de sa demande et un accompagnement avant pendant et après la prestation.

Le prestataire se doit d'être force de proposition auprès de Procaly pour l'amélioration de ses prestations, il conseillera cette dernière conformément à ses objectifs et attentes et lui précisera les changements qu'il juge utiles dans la relation client-fournisseur.

Il veille également à transmettre toute information pour prévenir un risque de non respect des engagements du contrat.

➤ **Respecter le principe de loyauté**

Le prestataire devra respecter le principe de loyauté à l'égard de Procaly afin d'instaurer et de maintenir une relation de confiance durable.

Il exerce son activité dans le respect des valeurs et usages de la profession et fait preuve de rigueur et de savoir-faire dans tous ses actes professionnels et donne une image valorisante de sa profession.

L'intervenant ne peut en aucun cas imposer ou inciter le groupe à demander des prestations supplémentaires (accueil physique, café, eau ...).

Il avertira Procaly des modifications intervenant dans sa structure : changement d'interlocuteurs et/ou des intervenants pressentis pour réaliser les prestations, changement de statut juridique et/ou de direction.

➤ **Respecter le principe de confidentialité et de secret professionnel**

Le prestataire s'engage à appliquer la règle du secret professionnel et de la protection des données dans le cadre de ses missions auprès de Procaly.

Il conservera une confidentialité sur les relations avec Procaly et les éléments dont il aurait connaissance au cours de ses prestations.

➤ **Respecter les processus achats de Procaly**

Pour toute commande de prestation par Procaly, le prestataire s'engage à respecter l'ensemble des étapes du processus achat dictées par les procédures achats de Procaly.

➤ **Respecter la législation du travail et les engagements sociaux**

Le prestataire respecte les réglementations relatives au droit du travail et à la négociation collective applicables sur le territoire français où il exerce directement ou indirectement son activité.

En application de cette charte, le prestataire s'attache à ne verser aucune somme non reconnue officiellement.

De même, il assure la sécurité des personnes et des installations sur l'ensemble de ses sites et œuvre pour l'amélioration continue des conditions de travail de ses employés.

➤ **Élaborer un système de management environnemental**

Le prestataire respecte la réglementation relative à la protection de l'environnement et met en œuvre les actions nécessaires pour limiter l'impact de son activité sur l'environnement.

Procaly souhaite que ses prestataires partagent ses engagements en faveur du développement durable.

ATTESTATION D'ACCEPTATION DE LA CHARTE QUALITE

Je soussigné(e) :

.....

Agissant en qualité de :

.....

Au nom et pour le compte de la société :

.....

Dont le siège social est à :

.....

J'atteste avoir pris connaissance des conditions de réalisation des prestations définies dans la présente charte qualité et m'engage à ce qu'elles soient appliquées par la société que je représente dans le cadre de la réalisation des prestations qui lui sont confiées.

Fait le, à

Signature et cachet de l'entreprise

