

## ***Charte Fournisseur***

### **Obligations du Fournisseur / Prestataire**

- Pour les prestations réalisées au domicile du résidant et/ou dans les parties communes, chaque prestataire aura l'obligation d'apporter la preuve de son professionnalisme. Il lui appartiendra de procurer à Adoma la preuve de son intervention dans les délais impartis, déplacement, prise de rendez vous, réalisation des travaux demandés...  
En cas de non respect de cette exigence le prestataire pourra se voir appliquer une pénalité dont les conditions sont précisées dans les conditions générales d'achat et/ ou spécifiées lors de la consultation ou de l'appel d'offre auquel il aura répondu.
- le fournisseur/prestataire reconnaît avoir pris connaissance et accepté expressément et sans réserve les conditions générales d'achat d'Adoma, annexées à la présente charte et applicables aux achats de fournitures et de services n'ayant pas donné lieu à un marché".

Une collaboration étroite dès les premières commandes est donc requise entre Adoma et ses fournisseurs afin de parvenir à des niveaux de satisfaction attendus.

Adoma cherche à atteindre l'objectif d'une totale satisfaction de ses clients et pour cela chacun de ses fournisseur/prestataire doit apporter ses compétences et son professionnalisme à la résolution rapide des problèmes qui interviendraient en cours d'exécution de commandes.

La stricte application de cette charte, associée aux informations de qualité et de suivi fournies par Adoma, permet de garantir la réussite d'un partenariat dans un environnement social en constante évolution.

Ensemble, nous proposerons des produits et des services de qualité !

- procédure d'évaluation de nos fournisseurs
- exigences en matière de développement durable
- engagement du fournisseur à soumettre son processus et la qualité de ses biens et/ou services à un contrôle de performance et à démontrer l'application d'une procédure d'amélioration continue obtenue par la mise en place de méthodes de suivi efficaces

### **Evaluation annuelle**

Tout prestataire agréé fait l'objet d'une évaluation annuelle - établie sur une base de 5 critères - évaluation en cohérence avec nos engagements de services.

Adoma dispose de ses propres outils de mesure permettant de contrôler le respect des engagements propres au prestataire. Elle peut donc justifier aux prestataires chaque note obtenue et ce pour chaque critère.

L'évaluation se fait annuellement et ce pour les prestations réalisées ou les biens livrés l'année précédente.

Les évaluations peuvent être différentes selon qu'il s'agit de biens ou de services :

- contrats de maintenance / entretien courant,
- achat de fournitures
- travaux

Les prestataires pourront donc avoir une ou deux notes si dans ce dernier cas, ceux-ci interviennent dans ces deux environnements. La note définitive est la moyenne des diverses notations effectuées concernant un même prestataire/fournisseur.