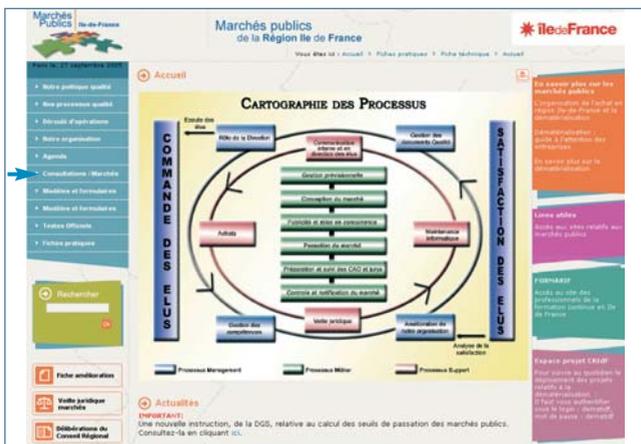


➔ 2. Pour suivre vos marchés



**ATEXO: la plateforme de dématérialisation**

Chaque agent peut consulter la liste des marchés publics lancés par la Région, sur le site : <http://marchespublics.iledefrance.fr>



Par le biais d'un accès sécurisé (mot de passe et identifiant), les agents en charge des marchés peuvent effectuer des annonces de marchés disponibles simultanément sur le site, consultables par les entreprises.



DGS communication interne

# guideQUALITÉ

novembre 2005

## Guide relatif au système de Management de la Qualité (SMQ) de la Région Île-de-France.

**édito**

Vous voici aujourd'hui en poste à la Région Île-de-France et vous occupez une fonction en lien plus ou moins étroit avec les marchés publics.

Bienvenue donc dans le système de management de la Qualité ISO 9001 pour la planification, l'élaboration et la passation des marchés publics de la Région Île-de-France.

*Sommaire*

- I. La Région Île-de-France certifiée ISO 9001-V 2000
- II. L'organisation de la Région pour la planification, élaboration et passation des marchés publics.
- III. Où trouver les informations utiles ?



# I- LA RÉGION ÎLE-DE-FRANCE CERTIFIÉE ISO 9001 - V 2000

La norme ISO 9001 est une référence internationale en matière de certification des systèmes de management de la qualité. Elle reconnaît l'efficacité de notre organisation et nous permet de garantir la confiance et la satisfaction de nos clients.



La certification Qualité est délivrée par un organisme habilité (AFAQ) pour une durée de 3 ans, ponctuée d'un audit de suivi chaque année.

La Région Ile-de-France a été certifiée en 2002 et le renouvellement de ce certificat s'est déroulé en septembre 2005.

Le champ de la certification porte sur la planification, l'élaboration et la passation des marchés publics.

## ➔ 1. Pourquoi la Région a choisi d'être certifiée ?



**La Région Île-de-France s'est orientée vers la certification Qualité afin d'assurer sécurité juridique, organisation et transparence dans la passation des marchés publics.**

Cette démarche lui a permis de décrire toutes les étapes intervenant dans la passation des marchés, de consolider des supports tels que la

veille juridique ou la gestion des compétences des agents, de se fixer des objectifs lui permettant de toujours s'améliorer.

## ➔ 2. Qu'est-ce que l'ISO 9001-2000 ?



C'est une norme de management de la qualité, c'est-à-dire une méthode décrivant les principes à mettre en oeuvre pour s'organiser efficacement et exercer son activité (pour la

Région: la passation des marchés publics) tout en améliorant la satisfaction des clients (pour la Région: améliorer la satisfaction des élus qui représentent les Franciliens).



## 3. Quels sont les principes de management décrits ?



- le système doit toujours être orienté vers la satisfaction des besoins du client (les élus) ;
- les dirigeants établissent des objectifs permettant aux agents de planifier et mesurer l'efficacité de leurs prestations ;
- le personnel doit se sentir impliqué, comprendre où il se situe dans l'organisation retenue, avoir conscience de l'importance et de la nécessité de son rôle pour permettre d'atteindre les objectifs fixés ;
- les activités sont regroupées et décrites selon des processus qui interagissent entre eux ;
- la réalisation de l'activité doit s'effectuer conformément aux processus décrits et doit prouver son efficacité ;
- le système doit chercher à s'améliorer continuellement.



## 4. À noter



**Toutes les informations nécessaires se trouvent sur le site ou vous parviendront par la messagerie interne.**

Si vous souhaitez imprimer des documents, assurez-vous régulièrement que vous possédez bien la dernière mise à jour (vérifiez la date et la version du document sur le site).



**Pour plus d'informations, vous pouvez contacter**

- Le correspondant Qualité de votre Direction (son nom figure sur l'organigramme de votre Direction)
- La responsable Qualité : [stephanie.emrot@iledefrance.fr](mailto:stephanie.emrot@iledefrance.fr)
- La cellule Qualité : [qualite@iledefrance.fr](mailto:qualite@iledefrance.fr)

## II- L'ORGANISATION DE LA RÉGION POUR LA PLANIFICATION, L'ÉLABORATION ET LA PASSATION DES MARCHÉS PUBLICS

À la Région, chaque direction et service est en charge de l'élaboration et de la passation des marchés publics nécessaires à la mise en oeuvre de son domaine de compétence.

### ➔ 1. Des processus «métiers»



Les processus verts sont les processus dits « métiers » (voir cartographie ci-contre), ils définissent les tâches concernant :

- la planification des besoins en matière de marchés et leur élaboration : notamment la description de la procédure à mettre en oeuvre pour prévoir les marchés de l'année et les marchés à lancer l'année suivante (= gestion prévisionnelle des marchés);
- la passation du marché : de la rédaction de l'avis d'appel public à la concurrence à la vérification du rapport d'analyse des offres;
- la préparation et le suivi des CAO et jurys s'ils sont nécessaires : la préparation et l'organisation des séances;
- l'attribution des marchés : sont décrites les étapes d'information des candidats non retenus, la préparation du dossier pour le contrôle de légalité, la notification d'un marché jusqu'au classement du dossier de marché.

### ➔ 2. Des processus «management»



Il s'agit des processus bleus (selon la cartographie, voir ci-contre) qui décrivent :

- les modes de prise des décisions par la direction;
- le traitement des évaluations des compétences des agents, c'est-à-dire le niveau de qualité de leur recrutement, de leur expérience et leur évolution face aux fonctions qu'ils exercent. Ce traitement permet de définir un plan de formation adapté aux besoins des agents et à l'évolution de la région.
- les outils utilisés pour l'amélioration continue du système et la gestion des documents qualité.

Le manuel qualité vous permettra de mieux comprendre l'utilité du système de management de la qualité dans votre vie quotidienne.

### ➔ 3. Des processus «support»



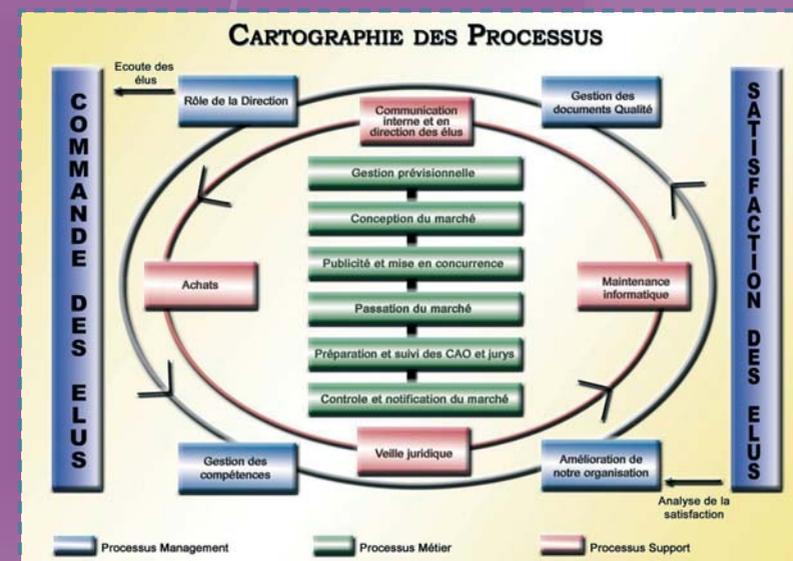
• **La gestion des fournisseurs (Achats):** la Région, maître d'ouvrage public, a recours à divers fournisseurs pour assurer l'élaboration, la planification et la passation des marchés. Elle doit donc s'assurer que les différentes prestations qui lui sont fournies, sont conformes aux exigences de son système Qualité.

Ainsi, la Région a établi des critères de choix adaptés à la nature des sous contractants. Une évaluation a été instaurée, basée sur des critères de suivi conformes à la nature du fournisseur.

• **La maintenance informatique:** la Région s'est dotée de plusieurs supports informatiques : le site "marchespublics.iledefrance.fr" accessible en interne (par l'Intr@rif), la plateforme de dématérialisation où figurent les candidatures et les offres électroniques envoyées par les soumissionnaires et une solution informatique partagée de suivi des marchés en base de données. Ce progiciel permet aussi la production de certains indicateurs fixés par la Direction Générale des Services.

• **La veille juridique** est un point majeur dans l'élaboration et la passation des marchés publics.

Toute la base réglementaire est ainsi disponible sur le site marchespublicsiledefrance.fr (vous y trouverez le Code des Marchés Publics, des jurisprudences, des alertes juridiques, etc.).



### III- OÙ TROUVER LES INFORMATIONS UTILES ?

**1. Sur l'organisation mise en place et le déroulement de la passation des marchés de la Région**



L'accès à toute l'organisation s'effectue par l'Intr@net :

1- Sur **Intr@rif**, cliquez dans « Vos Outils de travail », **«Qualité et Passation des marchés»**

2- **À LIRE EN PRIORITÉ !** Le **manuel Qualité**, document de base du système, présente et décrit la politique qualité, les axes prioritaires, l'organisation des Directions, le système documentaire mis en place, les processus et leurs interactions.

### 3- VOS FONCTIONS

En cliquant ici, vous obtiendrez **l'organigramme général...** Cliquez ensuite sur le pavé de votre Direction pour obtenir celui de  **votre Direction**. Enfin, pour connaître précisément vos activités et responsabilités dans l'organisation, cliquez sur votre poste et vous obtiendrez votre **définition de fonction**.

### 4- CONCRÈTEMENT, NOTRE ORGANISATION

Vous pouvez cliquer sur n'importe lequel des pavés **«processus»** et vous obtiendrez les **procédures** à mettre en œuvre, les **modèles** de documents disponibles et les **formulaires** nécessaires, ainsi que des informations diverses.

### 5- LES FICHES D'AMELIORATION

Un dysfonctionnement peut être détecté à tout moment par chacun des membres de la Région, par nos clients ou lors des audits internes. Tout agent impliqué à quelque titre que ce soit dans le Système Qualité est ainsi chargé de rédiger des fiches d'amélioration, accessibles sur le site «marchéspublics.ilede-france.fr» d'Intr@rif. La Responsable Qualité synthétise régulièrement les fiches d'amélioration et présente les résultats sous forme de statistiques aux correspondants Qualité ainsi qu'aux Directeurs afin que des actions correctives et/ou préventives soient engagées.

### 6- ACTUALITES

Régulièrement de nouvelles actualités concernant notamment la réglementation en matière de marchés publics, sont mises en ligne en première page du site.