

QUALITE DU SERVICE APRES VENTE

- Pas satisfaisante Peu satisfaisante Plutôt satisfaisante Très satisfaisante

Pourquoi ?
.....
.....

REMARQUES des services utilisateurs, des usagers

.....
.....
.....

AUTRES REMARQUES

.....
.....
.....

Fait le, à.....

Signature :

Partie II A faire remplir par l'acheteur du marché

Nom du rédacteur :

Fonction :

Service :

Dépassement du marché : Oui Non

Remarques sur le budget, les prix du fournisseur, autres :

.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....

Fait le, à.....

Signature :

Fiche n°6 : Fiche d'incident

Nom du rédacteur :
Fonction :
Service :

Fournisseur :
Type de marché: Travaux Fournitures Services
Montant estimé :
Intitulé du marché :
Numéro du marché :
Produit (type, référence fournisseur) :
Numéro de la commande :

Le problème concerne :
 la conformité, qualité du produit ou de la prestation livrée
 les délais de livraison ou d'exécution
 le service
 autres :

Description et circonstances détaillées du problème :
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....

Action engagée par le service ?
 Oui, laquelle :
.....
 Non, pourquoi ?
.....

Fait le, à

Signature :

Fiche n°7 : Fiche de synthèse du marché transversal

1) Objectifs de départ :

.....

Objectifs réalisés ? Totalement En partie Pas du tout

.....

2) Analyse du budget :

Marché	Fournisseur	Montant engagé en N-2	Montant engagé en N-1	Montant du nouveau marché en N	Variation (formule ci-dessous)
Lot 1					
Lot 2					
...					
Total					

Formule :
$$\left(\frac{\text{Montant du nouveau marché en N}}{\text{Montant engagé en N-1}} - 1 \right) * 100$$

Economies réalisées (résultat colonne variation < 0) sur le montant **total** ?

Oui

Non : pourquoi ?

.....

3) Analyse du marché (total ou par lot) : points forts, points faibles, dysfonctionnements observés, pistes d'amélioration

.....

4) Analyse du hors marché : noms des fournisseurs, services concernés, montants des achats, solutions à mettre en œuvre

.....

5) Autres remarques :

.....

Fait le, à

Signature :