







Votre partenaire résidentiel
en Lorraine

la **Politique** Achat de Vosgelis

La politique achat de Vosgelis repose sur :

-  un **projet d'entreprise** ambitieux pour les années 2014-2020 (diversification des activités, client-locataire au centre),
-  une **charte éthique** et ses 6 valeurs associées (professionnalisme, transparence, égalité de traitement, proximité, responsabilité et développement durable),
-  une approche globale qui intègre la **Responsabilité Sociétale des Organisations**,
-  la **norme ISO NF X50-135-1** de certification des achats responsables, qui prend en compte 7 questions centrales dans une démarche holistique (gouvernance, droits de l'homme, relations et conditions de travail, environnement, loyauté des pratiques, questions relatives aux consommateurs, communautés et développement local).



VOSGELIS a défini un projet d'entreprise ambitieux pour les années 2014 - 2020, qui a pour objectif la diversification des activités et qui place le client-locataire au cœur de sa démarche. La réussite de cette ambition repose notamment sur la mobilisation du plus grand nombre possible de parties prenantes du processus achats, en interne comme en externe.

La politique achat se met en œuvre au travers d'une approche globale, en phase avec la stratégie de VOSGELIS, qui intègre la Responsabilité Sociétale des Organisations. Elle doit prendre en compte les spécificités liées à l'écosystème de VOSGELIS (son activité, sa taille, son contexte, le marché, les parties prenantes,...) afin de concevoir un plan d'action assorti d'objectifs à court, moyen et long terme.

La politique achat est inspirée des normes qualité « achats responsables » afin d'insérer VOSGELIS dans une démarche de certification de cette activité stratégique. La politique est diffusée auprès des Collaborateurs afin qu'elle soit bien comprise et partagée. Elle est également communiquée aux Fournisseurs afin d'assurer un dialogue destiné à l'amélioration continue des pratiques.

LES PRINCIPES :

La Gouvernance de VOSGELIS prend en compte les valeurs de professionnalisme, transparence, égalité de traitement, proximité, responsabilité et développement durable, qui ont été affirmées dans sa Charte éthique. La politique achat de VOSGELIS réaffirme ces valeurs et est articulée autour de 7 questions centrales :



LE CONTEXTE :

VOSGELIS est un des principaux opérateurs économiques en Lorraine et confie près de 40 millions d'euros de commandes chaque année.

Dans les Vosges, il loge près de 8% de la population et confie plus de 80% de ses marchés à des entreprises implantées dans le département, qui est affecté par une démographie et une activité déclinantes.

VOSGELIS opère dans le périmètre de la commande publique et a été identifié comme un opérateur innovant dans ce domaine pour faciliter les démarches des entreprises partenaires.

LES PARTIES PRENANTES :

- *en interne*, la Gouvernance (conseil d'administration et équipe de direction) et l'ensemble des fonctions de VOSGELIS doivent être impliquées (juridique, ressources humaines, qualité, marketing, commerce, technique, financière, contrôle de gestion). Ces connexions internes sont un pré requis afin de faciliter la collaboration avec les parties prenantes externes.

- *en externe*, les fournisseurs sont les premiers directement concernés et plus particulièrement les fournisseurs stratégiques et les fournisseurs de 1^{er} rang qui portent une responsabilité prépondérante par rapport à leurs sous-traitants. Il convient également d'intégrer les clients-locataires, les pouvoirs publics, les Collectivités.



1. LA GOUVERNANCE DE VOSGELIS

La Gouvernance de VOSGELIS est consciente que l'acte d'achat va bien au-delà des seules notions économiques de coût, qualité et délai, et que cette activité peut impacter son image. Elle veille notamment à anticiper et à limiter les risques de défaillance de la chaîne d'acteurs, identifier les risques et opportunités dans les domaines économiques, juridiques, environnementaux et sociaux.

La formation des acteurs permet de faciliter le déploiement de la politique achats, qui est segmentée par famille. Le suivi est régulièrement effectué à partir de tableaux de bord, afin de mesurer concrètement la mise en œuvre et traiter les écarts. Le taux de pénétration des marchés dans le montant des achats effectués est un indicateur de référence. La réflexion peut être poussée sur l'ensemble de la supply chain afin d'optimiser ce levier d'actions.

La politique achat repose sur 3 piliers, avec pour objectif de favoriser le dialogue, l'implication, le respect mutuel, l'identification des attentes des parties prenantes et les potentiels d'amélioration:

1) une conception d'achat performant, qui englobe :

- **la performance économique globale**, qui prend en compte la valeur apportée au client, les coûts globaux (coûts liés au cycle de vie du produit, coûts de mise en œuvre et d'exploitation, coûts indirects...),
- **les objectifs sociaux et sociétaux**, en étant vigilant sur la bonne prise en compte des règles sociales par nos partenaires (emploi régulier de la main d'œuvre, cotisations sociales à jour, prise en compte du handicap, insertion de personnes éloignées de l'emploi...),
- **les objectifs environnementaux**, en privilégiant à chaque fois que cela est possible les produits et services qui limitent les impacts négatifs sur l'environnement (produits éco-labellisés, modes opératoires attentifs à l'environnement...).

2) des relations mutuellement bénéfiques entre VOSGELIS et ses partenaires fournisseurs et entre le Service Achat et les autres fonctions internes, afin de :

- **motiver les fournisseurs** à proposer leurs meilleures offres, qui permettront de satisfaire tant les Services de VOSGELIS que ses clients-locataires et de consolider son leadership sur le marché, en les associant dans des démarches partagées (ex : conception-réalisation) et en respectant notamment les engagements pris dans les marchés,
- **renforcer la collaboration avec les fournisseurs stratégiques** sans pour autant négliger les relations avec les fournisseurs secondaires (convention entreprises annuelle, rencontres one to one ponctuelles, poursuite des démarches engagées en vue de faciliter l'accès des entreprises à la dématérialisation),
- **participer au développement territorial** en prenant en compte le rayonnement local de VOSGELIS (allotissement des marchés, annonce des projets de marchés prévus sur l'année).

3) des principes de décision qui s'appuient sur :

- **la collégialité pour plus d'objectivité et de transparence dans les décisions**, (décisions prises par la Commission d'Attribution des Marchés ou par les Services en lien avec le Service Achat et la Direction Générale),
- **une définition claire des critères de sélection des fournisseurs et d'évaluation des offres**, (soin apporté à la définition des besoins, analyse du marché des fournisseurs actuels et potentiels, pertinence des critères de jugement et clarté de leurs conditions de mise en œuvre, privilégier à chaque fois que cela est possible les produits et services qui limitent les impacts négatifs sur l'environnement),
- **une communication transparente** auprès des fournisseurs (rapport d'analyse des offres argumentés, courriers motivés aux entreprises, liste des marchés passés) et auprès des parties prenantes (communication sur les actions éco-responsables engagées par VOSGELIS au travers de ses achats),
- **une évaluation régulière des pratiques** tant au sein de VOSGELIS qu'avec les parties prenantes afin d'évaluer la pertinence et l'efficacité du fonctionnement de la politique achats et de corriger les dysfonctionnements qui auront pu être relevés dans une dynamique d'amélioration continue (satisfaction des services internes, réclamations des entreprises, rapport d'activités annuel).

En ce sens, VOSGELIS échange régulièrement avec les entreprises pour les informer des résultats des enquêtes de satisfaction et pour les interroger sur les améliorations qu'elles pourraient proposer.



2. LES DROITS DE L'HOMME

La politique achats de VOSGELIS intègre le respect des Droits de l'Homme, leur promotion, ainsi que la gestion des risques de son activité achat sur les Droits de l'Homme.

Conscient des risques d'image auxquels il peut être exposé, VOSGELIS identifie, prévient et traite les éventuels impacts de son activité, prend en compte dans les critères d'achats des paramètres liés à ces impacts, et met en place des systèmes de contrôle et d'amélioration.

Le contrôle de vigilance exercé sur l'emploi des salariés de ses fournisseurs, l'examen de projets de sous-traitance, l'achat de produits fabriqués dans des conditions respectueuses des Droits de l'Homme, l'ouverture des marchés à des personnes éloignées de l'emploi, la prise en compte du handicap au moyen de marchés réservés, l'intégration à ses marchés des dispositions des Cahiers des Clauses Administratives Générales relatives à la « *protection de la main-d'œuvre et aux conditions du travail* » illustrent la démarche de VOSGELIS.

VOSGELIS met en œuvre des actions de prévention en interne et en externe avec les parties prenantes afin de les sensibiliser aux risques en la matière. Il communique sur ses actions menées dans ce domaine.

Les fournisseurs qui ne respecteraient pas les Droits de l'Homme s'exposent à la rupture de leur relation commerciale avec VOSGELIS.

3. LES RELATIONS ET CONDITIONS DE TRAVAIL

La politique achats de VOSGELIS identifie, prévient et traite les impacts de ses achats sur l'emploi, les relations employeur - salarié les conditions de travail.

Cela concerne à la fois les achats qui ont un impact sur ses salariés, ceux qui affectent les partenaires fournisseurs, les sous-traitants et les clients-locataires.

L'interdiction d'utiliser des produits nocifs à la santé des êtres vivants, l'encouragement à l'emploi de ressources éco labellisées, la communication des documents d'information sur la consistance des immeubles, l'achat de mobilier de bureau et de véhicules de services adaptés aux besoins sont des illustrations de l'implication de VOSGELIS sur cette question.

4. L'ENVIRONNEMENT

La fonction achats, par son poids et son périmètre d'action au sein de VOSGELIS et à l'extérieur a une responsabilité majeure dans la prise en compte des enjeux : elle doit réfléchir aux impacts environnementaux associés à l'achat de produits et services.

La prise en compte de ces enjeux a notamment conduit le Service Achat de VOSGELIS à initier une action d'envergure en matière de limitation de l'utilisation des produits phytosanitaires, qui s'est traduite par des formations de ses équipes, des clauses spécifiques dans ses marchés et par une communication envers ses clients-locataires.

Les cahiers des charges de VOSGELIS qui encouragent les achats peu consommateurs de ressources et les modes opératoires peu impactants ainsi que les circuits courts, contribuent à préserver l'environnement.

Les services de VOSGELIS doivent travailler en bonne intelligence avec les fournisseurs afin d'optimiser l'identification des solutions durables.

Les avancées sur les méthodes de raisonnement en « cycle de vie » et « coût global » permettront à VOSGELIS de renforcer son action sur ce domaine et de réaliser ainsi des économies.

Des critères environnementaux sont mis en place dans une partie des marchés de Vosgelis et doivent être étendus à un maximum de situations d'achat. Ils doivent être pensés en terme d'impact concret la production et l'exécution des travaux fournitures ou services acquis par VOSGELIS et ne pas s'apparenter à une simple déclaration d'intention ou pire, du greenwashing.

5. LOYAUTE DES PRATIQUES

VOSGELIS est conscient que tout comportement contraire à ses valeurs peut dégrader son image et sa notoriété et celles de son fournisseur, rejaillir sur la satisfaction client et les revenus induits, amoindrir son efficacité économique et détruire de la valeur.

VOSGELIS s'attache à respecter les principes éthiques et de bonne conduite, encourage ses salariés à observer des relations d'affaires équilibrées et transparentes, lutte contre la concurrence déloyale et agit en faveur de la promotion de la responsabilité sociétale dans la chaîne de valeur.

VOSGELIS considère ses fournisseurs comme des partenaires stratégiques qui apportent leur contribution à la réussite du projet d'entreprise. En ce sens, il leur communique toute information utile sans nuire à une saine concurrence, échange avec eux sur les possibilités d'améliorer les achats, respecte les dispositions des marchés qu'il leur attribue et partage avec eux ses réussites.

Il les place dans les meilleures conditions afin de renforcer la relation de partenariat, évite toute situation de dépendance

L'observation des principes énoncés dans la Charte éthique, l'annonce des prévisions de marché, l'adoption d'un allotissement approprié qui facilite l'accès du plus grand nombre à la concurrence, la rédaction de cahiers des charges dénués d'ambiguïtés et de clauses qui pourraient conduire à déséquilibrer la relation, l'absence de référence à des marques, la mise à disposition d'outils de dématérialisation afin d'alléger les coûts des parties prenantes, le respect du délai de paiement, la détection des offres anormalement basses, contribuent au traitement de cette question.

6. LE CLIENT-LOCATAIRE

Les parties prenantes sont sensibilisées à la protection de la santé et à la sécurité des clients de VOSGELIS.

Les questions liées à la consommation durable, au service après-vente, à l'assistance et la résolution des réclamations sont essentielles. Elles contribuent à la pérennité de VOSGELIS et véhiculent une image positive de l'organisation.

VOSGELIS intègre cette préoccupation tout au long du processus achat. Le service achat respecte le choix des solutions techniques retenues par les parties reconnues comme «spécialistes».

En termes de production de nouveaux marchés, le service achat travaille en étroite relation avec les services de VOSGELIS afin de partager sa connaissance.

Afin que VOSGELIS soit en mesure d'assurer auprès du client un service après-vente, une assistance et un traitement des litiges, la fonction achats doit maîtriser sa chaîne d'approvisionnement et être en mesure de traiter et fournir toutes les informations.

Un travail quotidien entièrement tourné vers le client-locataire, la mise en place de contrats pertinents, de critères de jugement prenant en compte la transparence de l'information ou la réduction des nuisances causées aux habitants, assortis de conditions d'intervention appropriées et de garanties adaptées, la création de dispositifs d'information du client en cas d'intervention d'entreprises et le recueil de son avis à l'issue, contribuent à la prise en compte cette question.

7. LES COMMUNAUTES ET LE DEVELOPPEMENT LOCAL

Les achats représentent l'un des moyens pour VOSGELIS de s'impliquer auprès des Communautés de son territoire afin de contribuer à leur développement.

VOSGELIS est un des principaux opérateurs du secteur et son action se traduit auprès des populations locales, notamment en termes de création ou de maintien d'emplois directs et indirects.

VOSGELIS est conscient que ses décisions en matière d'achat peuvent avoir un impact sur le tissu économique et social, son image et sa réputation, à la fois en interne, localement et auprès des prescripteurs et des clients.

C'est pour cette raison que VOSGELIS analyse l'offre des fournisseurs locaux et évalue leurs capacités à répondre à ses besoins immédiats ou futurs sans omettre les acteurs de l'insertion par l'activité économique et les opérateurs en matière de handicap, met en œuvre une politique d'achat favorisant l'accès à ses marchés, qui se traduit par des répercussions positives sur le tissu local.

La mise en place des familles d'achat et des opérateurs potentiels, la mise en concurrence systématique y compris en deçà des seuils réglementaires lorsqu'il est pertinent de procéder ainsi, l'alimentation de la liste des marchés passés permet de mesurer les résultats sur ce point. Plus généralement, VOSGELIS cherche à favoriser l'accès à la commande publique à un maximum d'opérateurs économiques.

VOSGELIS met en œuvre certains dispositifs visant à permettre l'accès des fournisseurs à ses marchés dans le but de préserver la diversité économique du territoire et de tirer vers le haut l'ensemble de la filière :

- pratique un allotissement adapté, incite les réponses groupées des fournisseurs,
- favorise l'émergence de partenariats et d'autres dispositifs permettant une implication constante et renforcée des fournisseurs,
- permet et encourage les transferts de technologie, les formations et le développement de l'économie numérique,
- s'implique dans le développement des structures de l'insertion par l'activité économique (personnes en situation d'exclusion) et du secteur adapté ou protégé (personnes en situation de handicap) et, pour certains segments d'achats, des produits issus du commerce équitable,
- met en place des outils de dématérialisation systématiquement conçus dans un souci de simplicité d'accès et d'utilisation pour les fournisseurs,
- communique en toute transparence et accompagne les fournisseurs dans le domaine de la commande publique, dans le respect du principe d'égalité de traitement, pour leur permettre de répondre efficacement aux consultations afin de tendre vers une relation symbiotique acheteur/fournisseur (variantes : stratégie win/win, ou échanges mutuellement enrichissants).