

[Logo de l'organisme]

[Nom de l'organisme]

Commented [9A1]: Tous les champs dans ce document marqués avec des crochets [] doivent être remplis.

PROCEDURE POUR L'ACHAT ET L'EVALUATION DES PRESTATAIRES EXTERNES

Commented [9A2]: Si vous voulez en apprendre plus à propos de l'évaluation des prestataires, voir :

- Article: How to evaluate supplier performance according to ISO 9001:2015
<http://advisera.com/9001academy/blog/2015/10/27/how-to-evaluate-supplier-performance-according-to-iso-90012015/>
- Cours gratuits online ISO 9001 Foundations Course
<http://training.advisera.com/course/iso-90012015-foundations-course/>

Commented [9A3]: Adaptez aux pratiques existantes de l'organisme.

Code:	
Version:	0.1
Crée par:	
Approuvée par:	
Date de la version:	
Signature:	

Liste de distribution

Commented [9A4]: Cela est uniquement nécessaire si les documents sont sous forme papier; sinon ce tableau devrait être supprimé.

Copie No.	Distribuée à	Date	Signature	Renvoyée	
				Date	Signature

Historique des modifications

Date	Version	Crée par	Description de la modification
	0.1	9001Academy	Structure documentaire de base

Table des matières

1. BUT, DOMAINE D'APPLICATION ET AUDIENCE.....	3
2. DOCUMENTS REFERENCES	3
3. EVALUATION ET SELECTION DES PRESTATAIRES EXTERNES	4
3.1. FLUX DE PROCESSUS	4
3.2. EMPLOI DE NOUVEAUX PRESTATAIRES EXTERNES	5
3.3. EVALUATION DES PRESTATAIRES EXTERNES.....	5
3.4. CRITERES POUR LA SELECTION DE PRESTATAIRES EXTERNES	5
3.4.1. <i>Qualité de l'envoi</i>	5
3.4.2. <i>Prix</i>	6
3.4.3. <i>Fiabilité du prestataire externe</i>	6
3.4.4. <i>Conditions de règlement</i>	6
3.4.5. <i>Système de management de la qualité</i>	6
3.5. CLASSEMENT DES PRESTATAIRES EXTERNES	7
4. ACHAT.....	7
4.1. DEFINITION DU BESOIN POUR L'ACHAT	7
4.2. COLLECTE DES OFFRES, SELECTION ET APPROBATION DES OFFRES	8
4.3. REALISATION DE L'ACHAT	8
4.4. VERIFICATION DU PRODUIT, SERVICE OU PROCESSUS ACHETE	8
4.4.1. <i>Vérification des produits</i>	8
4.4.2. <i>Vérification des services</i>	9
5. GESTION DES ENREGISTREMENTS CONSERVES SUR LA BASE DE CE DOCUMENT.....	9
6. ANNEXES.....	9

1. But, domaine d'application et audience

Le but de cette procédure est de décrire le processus d'évaluation et de sélection de prestataires externes (fournisseurs externes de processus, de produits, et de services) et le processus d'achat afin d'être conforme aux exigences d'achat spécifiées.

Cette procédure s'applique à tous les processus et / ou zones (parties de l'organisme) au sein du SMQ.

Ce processus d'achat comprend, mais n'est pas à limité à : des consommables tels que les fournitures de bureau, le matériel nécessaire pour les produits, les équipements de recherche, et les technologies de l'information et de la communication.

Cette procédure exclut:

- Services publics (électricité, gaz, eau, etc.)
- Frais d'assurance, légaux et d'audit
- Services d'investissement
- Services du personnel (administration des avantages, des traitements et des salaires, y compris les contrats de travail)
- Autres achats approuvés par le [Directeur financier]; et
- Achats inférieurs à [€]

Les utilisateurs de ce document sont [les chefs de départements et le Responsable des achats] de [nom de l'organisme], ainsi que les auditeurs internes.

2. Documents référencés

- Norme ISO 9001:2015, clause 8.4
- Manuel qualité
- Procédure pour la conception et le développement
- Procédure pour la production et la fourniture de services

Commented [9A5]: Adaptez aux besoins de l'organisme.

Commented [9A6]: Ecrivez ici d'autres exclusions que l'organisme trouve appropriées.

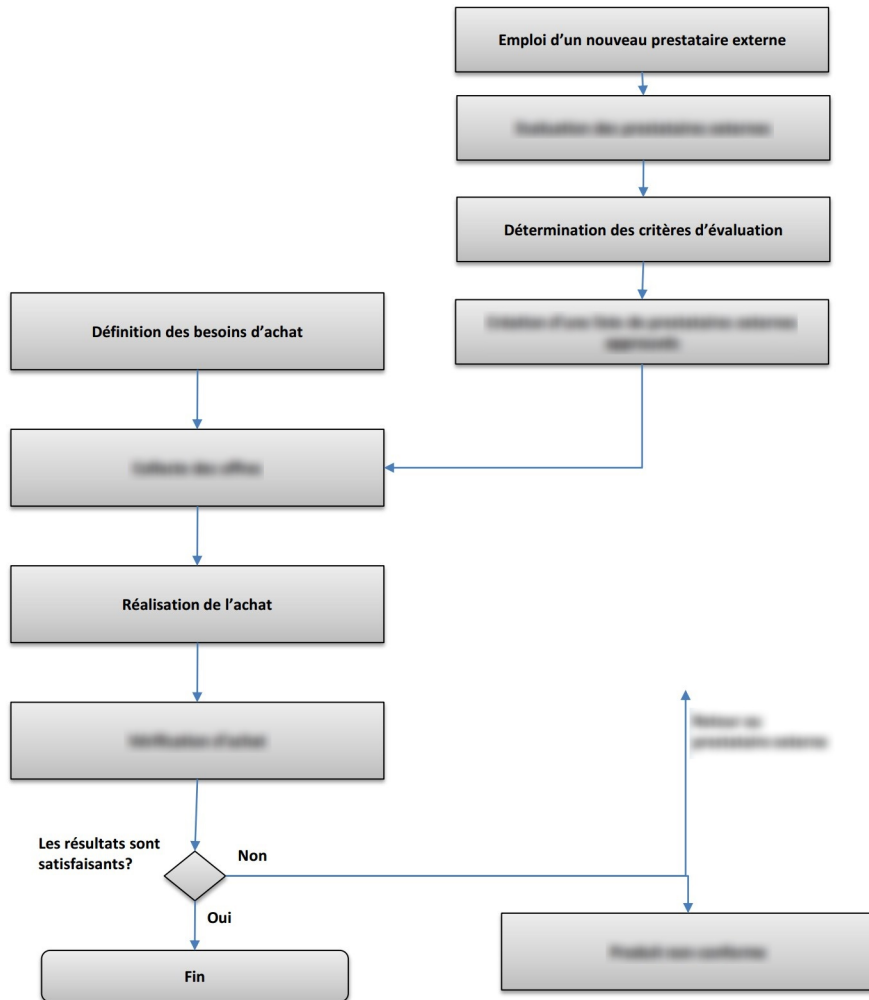
Commented [9A7]: Adaptez aux pratiques de l'organisme.

Commented [9A8]: Ecrivez ici le montant.

Commented [9A9]: Adaptez aux pratiques de l'organisme.

3. Evaluation et sélection des prestataires externes

3.1. Flux de processus



3.2. Emploi de nouveaux prestataires externes

Dans le cas de la sélection d'un nouveau prestataire externe, [titre du poste] collecte des échantillons de produits ou des références de prestataires externes, selon les données requises. [titre du poste] procède à une évaluation de prestataires externes en utilisant les critères décrits ci-dessous. Si le prestataire externe satisfait ces critères, l'ordre d'achat est donné et il y a une nouvelle évaluation est menée par [titre du poste]. Après avoir satisfait à l'évaluation finale, [titre du poste] enregistre le prestataire externe dans la Liste des prestataires externes approuvés.

Commented [9A10]: Par exemple, le Directeur des achats

Commented [9A11]: Par exemple, le Directeur des achats

Commented [9A12]: Par exemple, le Directeur des achats

3.3. Evaluation des prestataires externes

[Titre du poste] mène les évaluations de prestataires externes en analysant:

- les achats précédents de biens et de services
- le documentation technique, les catalogues, les services de démonstration, les prospectus et autres documents pertinents sur les biens et les services
- les preuves de qualité des biens et des services

Commented [9A13]: Adaptez aux pratiques de l'organisme;

Commented [9A14]: Adaptez aux méthodes des besoins de l'organisme.

3.4. Critères pour la sélection de prestataires externes

[Titre du poste] mène l'évaluation des prestataires externes selon les critères suivants:

Symbole	Critère	Gamme de points
QE	Qualité d'envoi	de 0 à 10
P	Prix	de 0 à 10
FPE	Fiabilité du prestataire externe	de 0 à 10
CR	Conditions de règlement	de 0 à 10
SMQ	Système de management de la qualité	de 0 à 10

Commented [9A15]: Ceux-ci sont des critères suggérés et une liste de critères externes à l'organisme.

[Titre du poste] choisit un nombre de points pour chaque critère et les additionne. Les prestataires externes avec plus de 75 points sont inscrits dans la liste des prestataires externes approuvés.

3.4.1. Qualité de l'envoi

L'évaluation de la qualité de l'envoi prend en compte les paramètres suivants: l'exactitude des documents de livraison, la quantité de produit livrée correspond à la quantité demandée, les dommages au produit pendant le transport, le respect des conditions de transport et de délai de livraison demandées.

Commented [9A16]: Modifiez ces critères pour répondre aux besoins de l'organisme.

Points	Description
--------	-------------

[nom de l'organisme]

10	Aucune réclamation sur la qualité de l'envoi
5	Une réclamation n'affectant pas la qualité de l'envoi
2	Plusieurs réclamations avec un petit effet sur la qualité de l'envoi
1	Une réclamation affectant significativement la qualité de l'envoi
0	L'envoi est retourné à cause d'une qualité d'envoi inacceptable

Commented [9A17]: Adaptez aux besoins de l'organisme.

3.4.2. Prix

Points	Description
10	Le prix est en dessous du prix moyen du marché
5	Prix moyen du marché
2	Le prix est légèrement au dessus du prix du marché
0	Le prix est significativement au dessus du prix du marché

Commented [9A18]: Adaptez aux besoins de l'organisme.

3.4.3. Fiabilité du prestataire externe

Points	Description
10	Absolument aucun problème de coopération et de professionnalisme, pas de réclamation concernant la coopération
5	Réclamations mineures concernant la coopération
0	Réclamations majeures concernant la coopération

Commented [9A19]: Adaptez aux besoins de l'organisme.

3.4.4. Conditions de règlement

Points	Description
10	Paiement instantané de 30 jours
5	Paiement après 60 jours
1	100% de paiement à l'arrivée et 100% après l'envoi
0	100% de paiement à l'avance

Commented [9A20]: Adaptez aux besoins de l'organisme.

3.4.5. Système de management de la qualité

Points	Description
--------	-------------

[nom de l'organisme]

100	L'organisme a un SMQ certifié
50	L'organisme n'a pas de SMQ certifié, mais agit conformément à ISO 9001
0	L'organisme n'a pas de SMQ certifié et n'agit pas conformément à ISO 9001

3.5. Classement des prestataires externes

Les prestataires externes sont classés selon la méthode précédemment définie.

Rank	Description	Points
A	Exceptionnel	> 80
B	Acceptable	70-80
C	Acceptable avec d'autres tests	60-70
D	Inacceptable	Moins de 60

[Titre du poste] met à jour ces données concernant les prestataires externes dans la Liste de contrôle

pour l'évaluation des prestataires externes une fois par an. Cette méthode ne s'applique pas aux prestataires externes qui ont un monopole sur le marché ou sont désignés par un client. De tels prestataires externes sont inscrits dans la liste des prestataires externes approuvés, sans évaluation.

Commented [9A21]: Adaptez aux pratiques de l'organisme.

Commented [9A22]: [Titre du poste] met à jour ces données concernant les prestataires externes.

4. Achat

[Titre du poste] veillera à ce que les processus, produits et services fournis par l'extérieur soient conformes aux exigences, et déterminera les mesures à appliquer à un fournisseur externe quand:

- Les produits et services d'un prestataire externe sont destinés à être incorporés dans les produits et services de l'organisme
- Les produits et services sont directement fournis au client par le fournisseur externe au nom de l'organisme
- Un processus, ou une partie de processus, sont fournis par un fournisseur externe à la suite d'une décision de l'organisme

Commented [9A23]: Adaptez aux besoins de l'organisme.

[Titre du poste] veille à ce que les processus fournis par l'externe, restent sous le contrôle du SMQ.

4.1. Définition du besoin pour l'achat

Selon [l'état des stocks, les demandes client, les tendances du marché et les résultat du processus de conception], le [Titre du département] crée une demande d'achat interne et la fournit à [Titre du poste] sur la base de la demande interne d'achat [Titre du poste] crée une demande et ordre d'achat et choisit un prestataire externe dans la Liste des prestataires externes approuvés.

Commented [9A24]: [Titre du poste] crée une demande d'achat interne aux besoins de l'organisme.

Commented [9A25]: Adaptez aux pratiques de l'organisme.

Commented [9A26]: Par exemple, le Directeur de l'approvisionnement

Commented [9A27]: [Titre du poste] crée une demande et ordre d'achat

Si le prestataire externe ne peut pas livrer les biens ou services qui répondent aux exigences de l'organisme, [titre du poste] consulte le [titre du poste] qui prend la décision finale d'accepter les conditions du prestataire externe ou de sélectionner un autre prestataire externe.

Commented [9A28]: Par exemple, le Directeur de l'approvisionnement

Commented [9A29]: Habituellement le DG

Lors de la définition de la nécessité d'achat, [titre du poste] doit tenir compte de l'impact potentiel des processus, produits et services fournis à l'utilisateur sur le succès de l'organisme à répondre aux clients et aux exigences légales et réglementaires applicables et sur l'efficacité des contrôles appliqués par les prestataires externes.

[Titre du poste] communique au prestataire externe les exigences de l'organisme pour l'approbation de l'intégration du prestataire externe avec l'organisme et la certification ou la validation des activités que l'organisme, ou ses clients, ont l'intention d'exécuter dans les locaux du prestataire externe.

4.2. Collecte des offres, sélection et approbation des offres

[Titre du poste] rassemble les offres des prestataires externes approuvés en leur envoyant une demande et ordre d'achat. Si aucun des prestataires externes approuvés ne peut fournir les biens ou services demandés, [titre du poste] consulte des demandes d'offre à d'autres prestataires externes.

Commented [9A30]: Il consulte le Directeur de l'approvisionnement

Avant de communiquer avec le prestataire externe, [titre du poste] définit:

- Les exigences pour les processus, les produits et les services qui seront fournis
- les exigences pour l'approbation des produits, services, méthodes, processus et livrables
- les exigences pour la livraison de produits et services
- Les exigences en matière de compétence, y compris les qualifications requises du personnel
- les exigences pour l'intégration du prestataire externe avec l'organisme
- les exigences pour le contrôle et le suivi de la performance du prestataire externe à appliquer par l'organisme
- Les exigences pour un Système de management de la qualité

Commented [9A31]: Si le prestataire externe est une grande entreprise, il est recommandé de définir les relations entre l'organisme et le prestataire externe.

Commented [9A32]: Habituellement, le DG.

Pour les achats à long-terme ou les achats de grande valeur, [titre du poste] signe un contrat avec le prestataire externe.

[Titre du poste] commande des biens et des services après la réception d'une offre avec des produits et quantités précises définies selon le contrat ou l'offre approuvée.

Commented [9A33]: Par exemple, le Directeur de l'approvisionnement

4.3. Réalisation de l'achat

[Titre du poste] surveille le processus d'achat et notifie [titre du poste] si des problèmes surviennent lors du processus d'achat (contrats de livraison, produit non-conforme, etc.).

Commented [9A34]: Par exemple, le Directeur de l'approvisionnement

Commented [9A35]: Habituellement le DG

4.4. Vérification du produit, service ou processus acheté

[Titre du poste] veille à ce que les activités de vérification et de validation que l'organisme, ou ses clients attendent réaliser, soient réalisées.

4.4.1. Vérification des produits

[nom de l'organisme]

[Titre du poste] confirme la quantité convenue de biens reçue en signant les documents de livraison

du prestataire externe qui comprennent les affirmations et autres preuves de la qualité du produit ou service. Dans les cas où il est nécessaire d'attendre les résultats des tests de laboratoire, [titre du poste] doit placer le produit acheté dans un endroit approprié et disposer un tel produit avec:

PRODUIT EN TEST - UTILISATION INTERDITE. Lorsque les résultats de test sont satisfaisants, le produit est placé selon l'aménagement de l'entrepôt et [titre du poste] supprime l'étiquette. Dans d'autres cas, [titre du poste] décide de retourner le produit au prestataire externe ou d'agir conformément à la Procédure pour les produits non conformes et entre une réclamation dans le Registre des réclamations sur les prestataires externes. Les prestataires externes doivent être informés et une réclamation est enregistrée dont la société disposera pour utilisation plutôt que de retourner le produit au prestataire externe.

4.4.2. Vérification des services

[Titre du poste] effectue une vérification de service en acquérant des preuves auprès du prestataire externe (certificats, lettres de recommandation, certificats, etc.) de sa capacité à fournir le service nécessaire.

Commented [9A36]: Par exemple, le Directeur de l'entrepôt

5. Gestion des enregistrements conservés sur la base de ce document

Nom de l'enregistrement	Code	Conservation		Responsabilité
		Temps de rétention	Emplacement	
Liste de contrôle pour l'évaluation des prestataires externes	PR.09.1	2 ans	[bureau de [titre du poste]]	[titre du poste]
Liste des prestataires externes approuvés	PR.09.2	2 ans	[bureau de [titre du poste]]	[titre du poste]
Registre des réclamations sur les prestataires externes	PR.09.3	2 ans	[bureau de [titre du poste]]	[titre du poste]
Demande et ordre d'achat	PR.09.4	1 an	[bureau de [titre du poste]]	[titre du poste]

Commented [9A37]: Si les enregistrements sont sous forme électronique, écrivez le nom du dossier sur l'ordinateur de [titre du poste].

6. Annexes

- Annexe 1 – Liste de contrôle pour l'évaluation des prestataires externes
- Annexe 2 – Liste des prestataires externes approuvés
- Annexe 3 – Registre des réclamations sur les prestataires externes
- Annexe 4 – Demande et ordre d'achat