

Cahier des charges pour l'ouverture du marché des évaluateurs pour le Label Relations Fournisseurs et Achats Responsables

Auprès des Grands donneurs d'ordres, ETI et TPE-PME

Version du 03/09/2019



Françoise ODOLANT : Responsable du Pôle Acheteurs, Chartes et Label

Nathalie DELEVILLE : Déléguée Générale CNA

Table des matières :

Table des matières :	2
1) Introduction	3
1.1) Les parties prenantes	3
1.1.1) Le labellisateur	3
1.1.1.1) La Médiation des entreprises (MDE)	3
1.1.1.2) Le Conseil National des Achats (CNA)	3
1.1.2) Les évaluateurs agréés	3
1.2) Le contexte	3
1.3) Les enjeux pour les évaluateurs	3
1.4) Le positionnement de l'évaluateur sur la catégorie d'entreprise	4
2) Cadrage général	4
2.1) La propriété intellectuelle	4
2.1.1) La Charte Relations Fournisseurs Responsables et le Label Relations Fournisseurs et Achats Responsables (RFAR)	4
2.1.2) La méthodologie d'évaluation	4
2.1.3) Les questionnaires d'évaluation	4
2.2) Le rôle du labellisateur	5
2.3) Le rôle des évaluateurs agréés	5
3) Les exigences du labellisateur : une méthodologie d'évaluation commune	6
3.1) Une méthodologie commune	6
3.1.1) Cadrage	6
3.1.1.1) Périmètre	6
3.1.1.2) Durée de la prestation	6
3.1.2) Les étapes d'une mission d'évaluation sont les suivantes :	6
3.1.3) Structure de la méthodologie	7
3.1.2.1) Présentation des synthèses d'évaluation	7
3.1.2.2) Observations et appréciations détaillées sur chaque critère	8
3.1.4) L'évaluation des critères	9
3.1.3.1) Questionnaire d'évaluation	9
3.1.3.2) Evaluation de performance : les critères non rédhibitoires	9

1) Introduction

1.1) Les parties prenantes

1.1.1) Le labellisateur

1.1.1.1) La Médiation des entreprises (MDE)

Ministère de l'Economie de l'Industrie et du Numérique
Médiation des entreprises
98-102 rue Richelieu 75002, Paris
France

Contact : Madame Françoise Odolant : Responsable du Pôle Acheteurs, Chartes et Label

1.1.1.2) Le Conseil National des Achats (CNA)

Le Conseil National des Achats
8 rue de Moscou 75008, Paris
France

Contact : Nathalie Deleville, déléguée générale.

1.1.2) Les évaluateurs agréés

Tous les organismes d'évaluation agréés par le labellisateur au terme du processus de candidature.

1.2) Le contexte

Après une première période où la méthodologie d'évaluation du label n'avait été validée que pour les candidatures de grandes organisations et d'ETI, le labellisateur a ouvert au 1^{er} janvier 2018 le marché des évaluateurs du Label Relations Fournisseurs et Achats Responsables pour les PME –TPE.

L'agrément a été accordé à ce jour à 5 structures pour les missions concernant les grandes organisations et les ETI et 7 pour les PME-TPE. Ce système est amené à perdurer.

1.3) Les enjeux pour les évaluateurs

L'objet de ce cahier des charges est de présenter aux organismes évaluateurs candidats à l'agrément du labellisateur, les exigences du labellisateur en matière de méthodologie d'évaluation. Cette méthodologie d'évaluation sera commune à tous les évaluateurs agréés par le labellisateur pour réaliser des missions au sein des grandes organisations et de la même manière commune à tous les évaluateurs agréés auprès des TPE-PME.

Le labellisateur attire l'attention de l'évaluateur sur les enjeux de ce Label côté TPE-PME. Il veillera pour cela à prendre en compte la particularité de ces catégories d'entreprises (cf point suivant).

L'objet de l'évaluation est de fournir au candidat au Label un rapport établi par un évaluateur agréé tiers externe, neutre et indépendant que le candidat transmettra au Comité d'attribution du Label en vue d'obtenir le label.

Le référentiel du label étant adossé à la norme ISO 20400 : 2017, Achats Responsables – lignes directrices, à l'issue de sa mission, l'évaluateur pourra également fournir une évaluation de maturité par rapport à la norme.

1.4) Le positionnement de l'évaluateur sur la catégorie d'entreprise

Les enjeux financiers et les ressources étant différentes selon les catégories d'entreprises (GO/ETI, TPE/PME), l'évaluateur devra naturellement adopter une démarche et une méthodologie différenciante.

Pour cette raison, il indiquera clairement dans sa candidature son choix d'intervention. Soit auprès des GO/ETI, soit auprès des TPE/PME, soit auprès des deux grandes catégories d'entreprises.

Il confirmera son choix lors de la sa soutenance.

2) Cadrage général

La procédure de labellisation ne se substitue pas à la mission de contrôle des autorités gouvernementales.

Le Label permet d'affirmer que les processus, procédures ou pratiques mis en œuvre satisfont les critères du *Référentiel du Label* et la loi, voire d'aller au-delà pour les critères qui s'y réfèrent et de disposer d'une méthodologie de suivi sûre pour détecter et corriger les éventuels écarts et piloter les plans d'améliorations.

2.1) La propriété intellectuelle

2.1.1) La Charte Relations Fournisseurs Responsables et le Label Relations Fournisseurs et Achats Responsables (RFAR)

La *Charte* et le *Label* et tous les dispositifs y afférents, notamment la méthodologie d'évaluation, dont le modèle de rapport type, sont la propriété intellectuelle exclusive de la Médiation des Entreprises et du CNA. Toute communication ou usage de ces dispositifs à des fins de publicité ou à toute autre fin, y compris sans but lucratif, sont subordonnés à l'autorisation préalable, explicite et écrite du labellisateur.

2.1.2) La méthodologie d'évaluation

La méthodologie d'évaluation est et restera la propriété du labellisateur, composée d'un(e) :

- Présentation du Label Relations Fournisseurs et Achats Responsables applicable aux grands donneurs d'ordres, ETI, PME et TPE ;
- Cahier des Charges destiné aux évaluateurs agréés ;
- Questionnaire d'évaluation commun et ses aides associées ;
- Rapport type du Rapport final d'évaluation en vue de la délivrance du Label Relations Fournisseurs et Achats Responsables

Cependant, comme énoncé au - dessus, les évaluateurs agréés reconnus par le labellisateur pourront jouir de son utilisation et pourront s'y référer dans l'élaboration de leurs questionnaires d'évaluation et dans leur plan de communication.

2.1.3) Les questionnaires d'évaluation

Le questionnaire du labellisateur et ses aides associées est commun à tous les organismes évaluateurs agréés. Ce questionnaire fera partie de la documentation publique du labellisateur autour du Label.

A minima, ces questions devront être administrées par tous les organismes évaluateurs agréés dans toutes les missions.

Les évaluateurs agréés pourront enrichir ce questionnaire selon leur propre méthodologie d'investigation et d'analyse, en obtenant expressément l'accord du labellisateur sur ces évolutions éventuelles avant de les appliquer vis-à-vis des candidats.

2.2) Le rôle du labellisateur

Le labellisateur :

- Est propriétaire de la Charte, du Label, de la méthodologie d'évaluation et arrête le dispositif d'attribution du Label.
- Garantit l'égalité d'information sur les organismes évaluateurs agréés reconnus, vis-à-vis des réseaux prescripteurs et des entités.
- Assure la promotion et la valorisation du Label, informe les entités cibles des bénéfices apportés par le Label et réalise des opérations de « sensibilisation/ formation » en amont du Label.
- Communique publiquement la liste des organismes d'évaluation reconnus pour l'évaluation au Label Relations Fournisseurs et Achats Responsables
- Associe au Label dans le certificat remis au labellisé, l'information « évaluation réalisée par... »
- Forme les auditeurs, personnes physiques des organismes d'évaluation agréés.
- S'assure d'un retour qualité, a minima annuel, des labellisés

2.3) Le rôle des évaluateurs agréés

Les évaluateurs agréés s'engagent à:

- Respecter les termes et obligations concernant les règles d'attribution du Label ainsi que la propriété intellectuelle des documents de références (Charte, Label et la méthodologie d'évaluation).
- Fournir aux candidats au Label lors de l'évaluation initiale ou de renouvellement un livrable suivant les prescriptions établies par le labellisateur sur la totalité des critères retenus dans le référentiel du Label Relations Fournisseurs et Achats Responsables. (Cf. Rapport type)
- Fournir aux labellisés lors des revues annuelles un livrable suivant les prescriptions établies par le labellisateur sur les critères avec question réhibitoire retenus dans le référentiel du Label Relations Fournisseurs et Achats Responsables et sur le plan d'action.
- Transmet annuellement au labellisateur un bilan d'activité et « qualité » de ses missions

3) Les exigences du labellisateur : une méthodologie d'évaluation commune

3.1) Une méthodologie commune

3.1.1) Cadrage

3.1.1.1) Périmètre

La méthodologie mise à disposition des évaluateurs agréés par le labellisateur s'adresse aux grands donneurs d'ordres, ETI et TPE-PME, sur le périmètre « France ».

3.1.1.2) Durée de la prestation

	GDO	ETI	TPE/PME
Evaluation initiale (en nb de jours maxi)	8.5	6	5
Evaluation de renouvellement (en nb de jours maxi)	7	5	4
Dont nb j mini sur site	2	2	1
Mise sous revue annuelle (en nb de j maxi années 1 et 2)	3	2.5	2
Dont nb j mini sur site	1	1	1

3.1.2) Les étapes d'une mission d'évaluation sont les suivantes :

A/ Fixation du planning de la mission d'audit chez le candidat, précisé au trimestre par celui-ci dans son acte de candidature transmis au labellisateur et communiqué par le labellisateur aux évaluateurs agréés pour mise en relation ;

B/ Signature du contrat pour l'évaluation entre le candidat et le tiers-expert qu'il aura retenu parmi ceux reconnus par le labellisateur;

C/ Exécution de la mission d'évaluation. Elle s'effectue sur la base du protocole d'évaluation sur lequel l'évaluateur agréé s'est engagé et ses auditeurs ont été préalablement formés. Elle inclut les séquences suivantes :

- i. Analyse par l'évaluateur agréé de la documentation publique incluant le repérage des controverses
- ii. Recueil et traitement des informations fournies par le candidat :
 - a. envoi d'un questionnaire au candidat qui est chargé de le renseigner; le candidat peut trouver utile de transmettre à l'évaluateur agréé des documents par exemple comme les résultats du Baromètre Pacte PME, les évaluations ISO26000, enquête PEAK Collaborative Index...

En parallèle, afin de confirmer l'uniformité des pratiques acheteurs et de l'efficacité de la gestion des relations fournisseurs, entretien entre l'évaluateur et un panel fournisseurs (minimum 5) proposé par le candidat sur la base des règles d'échantillonnage défini par l'évaluateur.

- b. prétraitement du questionnaire et de tous les éléments, transmis par l'évaluateur agréé
- c. recueil d'informations complémentaires sur site chez le candidat, notamment en data room, et envoi éventuel de questions sur les points lacunaires
- d. rédaction du pré-rapport et envoi au candidat

iii. Intégration, si besoin est, de mesures correctives immédiates mises en oeuvre par le candidat et permettant la levée de réserves éventuelles de l'évaluateur agréé avant rédaction de son rapport définitif.

iv. Rapport de fin de mission adressé par l'évaluateur agréé au candidat au Label indiquant les niveaux d'évaluation observés à l'égard des objectifs du *Référentiel du Label*.

D/ Envoi des pièces suivantes par le candidat au labellisateur :

i. Rapport d'évaluation dans sa version finale, intégrale et validée par le candidat. En cas de désaccord, celui-ci peut exercer un droit de recours auprès du labellisateur;

ii. La lettre de couverture (sous format libre) est une lettre de motivation engageant la direction de l'entité candidate vis-à-vis du Comité d'attribution sur sa démarche d'achats responsables, en particulier son alignement avec les objectifs RSE fixés par la Direction

iii. Le plan d'actions approuvé et signé par l'interlocuteur de l'entité dûment désigné et qui prend en compte les appréciations de l'évaluateur agréé, afin de réaliser les mesures correctives nécessaires au niveau de conformité et/ou de performance exigé par le *Référentiel du Label*.

3.1.3) Structure de la méthodologie

La structure de la méthodologie d'évaluation adoptera le format suivant :

- 3 angles d'appréciation
 - S'engager explicitement
 - Pratiquer systématiquement
 - Piloter efficacement

Afin de rendre la lecture des rapports d'évaluation plus fluide, un code couleur par niveau d'assurance de réalisation est établi dans la méthodologie d'évaluation comme suite :

4 codes couleur	4 niveaux d'assurance de réalisation
	Non tangible ou non réalisé
	Partiel ou incomplet
	Probant
	Exemplaire

3.1.2.1) Présentation des synthèses d'évaluation

Niveau d'évaluation au global	Non tangible ou non réalisé	Réalisé		
		Partiel incomplet	ou Probant	Exemplaire
Critères du référentiel du Label				
Critères rédhibitoires		*	*	*
Critères non rédhibitoires		**	**	**

* Evaluation vis-à-vis de l'exigence de conformité.

** Evaluation vis-à-vis des attentes en termes de performance

Remarque méthodologique 1 : Le rapport type fourni par le labellisateur doit être scrupuleusement respecté notamment dans les tailles de polices de caractères. Les rapports d'évaluation remis aux candidats au label adresseront a minima les pratiques des candidats sur l'ensemble du questionnaire commun. Au gré de l'évaluateur agréé, le rapport pourra être plus riche, dans une proportion raisonnable avec une tolérance de 20%.

3.1.2.2) Observations et appréciations détaillées sur chaque critère

Synthèse des niveaux d'évaluation :

- S'engager explicitement 1/2/3/4
- Pratiquer systématiquement 1/2/3/4
- Piloter efficacement 1/2/3/4
- Au global 1/2/3/4

1 non tangible ou non réalisé / 2 partiel ou incomplet / 3 probant / 4 exemplaire

Remarque méthodologique 2 : Si l'appréciation sur un critère avec question rédhibitoire est « Non tangible ou non réalisé », l'angle d'appréciation concerné bascule en « non tangible ou non réalisé » et la synthèse globale sur le critère également.

Remarque méthodologique 3 : Cette évaluation devra présenter des observations factuelles selon les trois angles d'appréciation et par principe d'action.

Les appréciations sur les niveaux de conformité/performance (1/2/3/4) sont portées par l'évaluateur en synthèse des angles d'appréciation et du critère.

Remarque méthodologique 4 : Principe exigé par le labellisateur : le candidat doit fournir des preuves tangibles à l'évaluateur agréé. En l'absence de preuve, l'évaluateur agréé doit considérer les éléments étudiés comme non tangibles.

Critère	
Angle d'appréciation :	
Principe d'action n°1	
Principe d'action n°2	
Principe d'action n°...	

Les observations sur les questions rédhibitoires doivent être en ROUGE

Les pratiques considérées par l'évaluateur comme exemplaires seront à présenter en caractères surlignés de couleur violette pour mieux les identifier en lecture rapide.

3.1.4) L'évaluation des critères

3.1.3.1) Questionnaire d'évaluation

La méthodologie d'évaluation du labellisateur liste l'ensemble des questions à poser, a minima. Au-delà de ce questionnaire commun imposé par le labellisateur, l'évaluateur agréé est libre d'ajouter des questions supplémentaires qui lui paraissent pertinentes et nécessaires. Cependant, ces dernières devront être explicitement validées par le labellisateur et être conformes à l'esprit du Label.

Seul le questionnaire a minima sera rendu public par le labellisateur.

Les critères avec question rédhitoire devront faire l'objet d'une évaluation de conformité.

Les critères non-rédhitoires, quant à eux, devront faire l'objet d'une évaluation de performance.

Il sera demandé à l'évaluateur agréé d'apprécier le niveau de l'évaluation pour chaque critère (avec questions rédhitoires et non rédhitoires) en suivant la structure méthodologique préalablement énoncée.

3.1.3.2) Evaluation de performance : les critères non rédhitoires

Non tangible ou Non réalisé : Le candidat n'apporte pas de preuve tangible à l'évaluateur agréé ou le candidat apporte une preuve tangible à l'évaluateur agréé qui observe que le processus n'est pas mis en œuvre ou que les résultats escomptés ne sont pas obtenus et qui en conséquence apprécie que ce critère n'est pas réalisé.

Partiel ou Incomplet : Le candidat apporte une preuve tangible à l'évaluateur agréé qui observe que le processus est mis en œuvre mais que les résultats escomptés ne sont pas obtenus et les actions appropriées ne sont pas menées (des objectifs non tenus, pas de plan d'action, phase pilote, application sur une partie seulement du périmètre candidat au Label, une partie seulement des principes d'action...) et qui en conséquence apprécie que le critère est déployé partiellement ou pas complètement mis en place.

Probant : Le candidat apporte une preuve tangible à l'évaluateur agréé qui observe que le processus est mis en place, que les actions appropriées sont menées, et que les résultats escomptés sont globalement obtenus, et qui en conséquence apprécie que le critère est déployé sur tout le périmètre et que l'ensemble des principes d'action sont mis en place.

Exemplaire : La pratique identifiée n'avait pas été encore recensée et elle apporte une avancée significative sur le principe d'action. Elle n'est attribuable qu'une fois pour la pratique concernée en concertation avec le labellisateur dans un premier temps. Les pratiques exemplaires reconnues auront vocation à être publiées dans « Talents d'acheteurs ».