



Améliorez votre approvisionnement

MEILLEUR RAPPORT QUALITÉ/PRIX

AXIS[®]
COMMUNICATIONS



CONTENU DU MANUEL

1

Introduction	5
Aborder l'approvisionnement	6
Qu'est que l'approvisionnement fondé sur la valeur ?	9
Manuel d'approvisionnement fondé sur la valeur	9
Trouver de la valeur : où regarder	10
À qui est destiné ce manuel ?	11

2

Là où la valeur prospère	13
Comment utiliser ce document	13
Écoresponsabilité	14
Cybersécurité	24
Service clientèle	34

3

Méthodes d'évaluation : comment mesurez-vous la valeur ?	41
---	-----------

Nous présentons et expliquons les étapes clés des méthodes d'évaluation de vos besoins fondées sur la valeur.





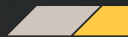
Introduction

Le parcours à travers le processus d'approvisionnement peut être un peu délicat. C'est pourquoi nous avons élaboré un guide d'approvisionnement qui décompose le processus en étapes simples afin de vous aider à atteindre votre objectif d'un approvisionnement fondé sur la valeur. Il vous permet de cibler les domaines offrant de la valeur, de réunir des critères concernant les prestataires et il présente un choix de méthodes d'évaluation de la valeur à l'aide de formules claires.



Aborder l'approvisionnement

du point de vue de la valeur, au lieu de rechercher le prix le plus bas, peut renforcer votre pouvoir d'achat si vous êtes prêt à passer outre la comparaison des coûts pour une approche plus globale. Il faut aussi pouvoir identifier les domaines présentant une véritable valeur. Un approvisionnement fondé sur la valeur assure une activité commerciale fluide et continue. Il peut aussi vous permettre d'économiser à court et long terme, limiter les problèmes pendant la durée de vie du produit et exercer un effet réellement durable.







Qu'est que l'approvisionnement fondé sur la valeur ?

L'approvisionnement fondé sur la valeur signifie trouver les solutions pour obtenir la meilleure valeur au cours du cycle de vie. Il se distingue de l'approche traditionnelle du prix le plus bas en incluant vos valeurs et objectifs en comparaison et par rapport au prix.

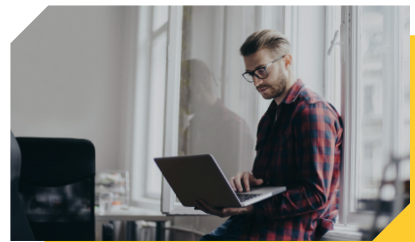
Manuel d'approvisionnement fondé sur la valeur

Le délicat processus d'appel d'offres concernant l'approvisionnement peut être simplifié. Ce guide d'information pour améliorer l'approvisionnement peut vous aider en tant qu'acheteur à travers le processus d'appel d'offres fondé sur la valeur, que vous ayez ou non de l'expérience dans l'approvisionnement fondé sur la valeur. Il vous permet de définir la valeur commerciale dans trois domaines principaux. Ces trois domaines de valeur associés ont un effet important sur le coût total de possession. Ce manuel contient notamment une série de questions que vous pouvez poser à un prestataire potentiel. Ses réponses vous apporteront des connaissances cruciales et pertinentes pour un meilleur approvisionnement fondé sur la valeur.



Trouver de la valeur : où regarder

Il existe de nombreuses poches de valeurs encore inexplorées, mais où regarder ? Alors que la valeur peut être trouvée à chaque étape, il existe trois domaines d'intérêt où l'abondance est garantie. L'écoresponsabilité, la cybersécurité et le service clientèle sont des domaines où la valeur prospère. Pourquoi ces trois domaines ?



Écoresponsabilité

Conformément aux Objectifs de développement durable des Nations Unies, toutes les entreprises ont la responsabilité sociale d'inclure l'écoresponsabilité dans leur activité. En intensifiant l'économie circulaire et en stimulant la production durable ainsi que l'usage de services et produits prenant en compte le bien-être des travailleurs et l'environnement, nous assurons une planète habitable aux générations futures. D'un point de vue commercial, l'écoresponsabilité est un facteur de confiance des clients, employés et investisseurs, ce qui permet de réduire les coûts.

Cybersécurité

La cybersécurité concerne la protection des ordinateurs, des services et systèmes de communication électronique et des informations stockées contre les cyber menaces pour assurer, notamment, leur disponibilité, intégrité, sécurité, authenticité et confidentialité. Les risques auxquels vous êtes confronté sont propres à votre activité. Vos prestataires doivent fournir la preuve et la documentation attestant que le produit ou la solution peut être configuré pour vos exigences de cybersécurité spécifiques afin de sécuriser votre système.

Service clientèle

En tant que client, vous souhaitez vous assurer que vos partenaires s'engagent, comprennent vos besoins initiaux et assurent un rendement continu, en vous apportant leurs compétences et leurs connaissances au fil du temps. Le service clientèle permet de s'assurer que le fournisseur est là pour vous et désireux de résoudre les problèmes rencontrés. En incluant le service clientèle dans votre approvisionnement, une collaboration proactive peut débuter et se poursuivre tout au long du partenariat.



À qui est destiné ce manuel ?

Ce manuel est axé sur l'acheteur qui souhaite maximiser son pouvoir d'achat à travers l'approvisionnement fondé sur la valeur globale. Il peut vous permettre, en tant qu'acheteur, de passer d'une approche fondée sur le prix le plus bas à celle incluant des critères de valeur essentiels dans l'évaluation des appels d'offres. Il vous permet de prendre des décisions d'achat qui aideront votre société à obtenir la meilleure valeur pour les biens sur leur cycle de vie total.

Ce manuel est conçu pour :

- Vous aider à poser les bonnes questions à un prestataire potentiel
- Vous aider à évaluer les appels d'offres en utilisant les exigences proposées
- Vous aider à choisir le meilleur prestataire du point de vue de la valeur



2



Là où la valeur prospère

Ce parcours d'approvisionnement regorge de valeurs inexploitées, si vous savez où regarder. Nous nous intéressons à trois domaines garantissant des économies : écoresponsabilité, cybersécurité et service clientèle.

Comment utiliser ce document

Chaque domaine de valeur est décrit et structuré en catégories. Voici une série de questions que vous, l'acheteur, pouvez poser à un potentiel prestataire. Les réponses des candidats constitueront le critère qui vous permettra de prendre des décisions d'achat éclairées concernant la meilleure valeur globale pour un approvisionnement optimal.

Quelles sont les exigences minimales et facultatives ?

Chaque série de questions fait référence à des *exigences minimales* et à des *exigences facultatives*.

Les exigences minimales indiquent le minimum absolu qu'un candidat doit être en mesure de respecter pour demeurer un prestataire potentiel.

Les exigences facultatives permettent aux candidats de formuler des réponses plus riches et informatives. Elles permettent aux candidats de se focaliser sur vos enjeux, d'utiliser leur expertise pour offrir la meilleure solution et d'afficher leur valeur ajoutée par rapport aux autres candidats. Apprenez en davantage sur les exigences à la page 44.

Notes terminologiques

« Vous » désigne l'acheteur/client dans le processus d'approvisionnement.

« Votre société » désigne le potentiel prestataire de biens/services au client.

« Prestataire » peut être remplacé par « fournisseur » ou un autre terme si nécessaire.



Se concentrer sur la valeur dans l'approvisionnement : Écoresponsabilité



Écoresponsabilité

L'**Écoresponsabilité** désigne la responsabilité économique, environnementale, éthique et sociale à long terme, conformément aux Objectifs de développement durable d'ici 2030 des Nations Unies. Le mouvement international pour le développement responsable vise l'ensemble de la chaîne de valeur d'une entreprise y compris le cycle de vie de ses produits, son fonctionnement et ses activités de prestataire, au sein du domaine d'influence de l'entreprise.

Pourquoi l'écoresponsabilité est essentielle dans l'approvisionnement

Les efforts d'écoresponsabilité répondent à des urgences mondiales qui nous affectent tous, telles qu'atteindre des émissions nulles pour une planète plus saine, mettre fin à l'extrême pauvreté et réduire les inégalités. Pour répondre à ces exigences, les gouvernements et entreprises doivent assumer une responsabilité sociale et agir durablement. En intensifiant l'économie circulaire et en stimulant la production durable ainsi que l'usage de services et produits prenant en compte le bien-être des travailleurs et l'environnement, nous assurons une planète habitable aux générations futures.

À l'impact mondial s'ajoute l'impact commercial de l'écoresponsabilité. Un approvisionnement écoresponsable vous aide, le client, à protéger la réputation de votre marque dans un développement rigoureux de gestion des risques. Il vous permet de mieux identifier les prestataires à problème et traiter les points faibles dans leur chaîne d'approvisionnement.

En tant qu'organisation commerciale, vous pouvez œuvrer pour vos objectifs écoresponsables de différentes façons. Tout d'abord, vous pouvez veiller à ce que toutes vos activités en cours soient menées de façon écoresponsable. Bien qu'il soit impossible de contrôler la façon dont une autre société mène son activité, vous pouvez l'encourager et l'inciter à adopter des pratiques écoresponsables.

En favorisant un approvisionnement écoresponsable, vous pouvez collaborer avec des prestataires cherchant à garantir la viabilité de la planète pour les générations futures.

Les valeurs écoresponsables dans l'approvisionnement sont regroupées en catégories :

- ▶ Pratiques d'entreprise durables
- ▶ Chaîne d'approvisionnement durable
- ▶ Produits durables
- ▶ Consommation durable



Écoresponsabilité

Pratiques d'entreprise durables

Les **pratiques d'entreprise durables** visent à établir un climat économique sain à travers l'ensemble du secteur privé pour atteindre des objectifs environnementaux, éthiques, sociaux et économiques conformes aux Objectifs de développement durable d'ici 2030.

Pourquoi les pratiques d'entreprise durables sont essentielles dans l'approvisionnement

En tant qu'acheteur, les prestataires avec qui vous traitez reflètent vos valeurs et principes. Vos objectifs commerciaux et écoresponsables sont atteints par vos méthodes de travail. Un élément important est la façon dont vous vous procurez les biens et services fournis par vos prestataires. Par conséquent, il est important qu'ils aient aussi un état d'esprit écoresponsable. Lorsque c'est le cas, vous obtenez de la valeur ajoutée dans la réalisation de vos objectifs écoresponsables.

Lorsque vous recherchez un prestataire, il est conseillé d'étudier ses pratiques d'entreprise durables au quotidien. Ceux qui font preuve d'écoresponsabilité dans leurs activités et remettent en question leurs méthodes actuelles renforcent leur crédibilité auprès des clients et d'autres partenaires. Il s'agit des prestataires qui non seulement contribuent directement à vos efforts écoresponsables, mais aussi indirectement en répercutant ces efforts sur la chaîne d'approvisionnement.

Les exigences de la colonne de droite, concernant le soutien aux pratiques d'entreprise durables, vous permettent en tant qu'acheteur de sélectionner les prestataires qui contribuent activement à vos efforts écoresponsables dans la façon dont ils exercent leurs activités.

Exigences

Remarque pour ceux répondant aux exigences (potentiels prestataires) : si votre réponse est affirmative, fournissez les preuves, illustrations, rapports ou lien(s) correspondants.

Objectifs de développement durable (ODD) / Pacte mondial de l'ONU

(La stratégie pluriannuelle du Pacte mondial de l'ONU consiste à stimuler la sensibilisation et l'action des entreprises pour atteindre les Objectifs de développement durable d'ici 2030.)

Exigences minimales

- Votre société est-elle membre du Pacte mondial de l'ONU ?
- Vos employés ont-ils signé une lettre d'engagement anti-corruption ?
- Votre société dispense-t-elle des formations anti-corruption obligatoires à tous les employés ?
- Votre société dispose-t-elle d'une politique environnementale ?
- Votre société a-t-elle mis en place un plan Diversité, égalité et inclusion (DEI) ?
- Votre société dispose-t-elle d'un Code de conduite conforme au Pacte mondial de l'ONU concernant les droits de l'homme, le travail, l'environnement et l'anti-corruption ?
- Les critères environnementaux, sociaux et de gouvernance (ESG) de votre société ont-ils été évalués par un tiers ?

Exigences facultatives

- Quels sont les objectifs écoresponsables de votre société et comment rend-elle compte de l'avancement de ces objectifs ?
- Comment votre société s'assure-t-elle que les applications de plus en plus pointues, développées pour ses offres commerciales, répondent à ses propres valeurs éthiques ?



- Comment votre société démontre-t-elle sa contribution aux Objectifs de développement durable de l'ONU ?
- Comment votre société gère-t-elle une main-d'œuvre vulnérable ?
- Comment votre société lutte-t-elle contre le travail des enfants et le travail forcé ?
- Comment votre Code de conduite impacte-t-il positivement vos activités de façon durable (environnementale, économique et sociale) ?

Production de rapports

Exigences minimales

- Votre société publie-t-elle un rapport de développement durable annuel conformément à l'Initiative mondiale sur les rapports de performance (GRI) ?
- Votre société publie-t-elle un bilan carbone annuel ?

Exigences facultatives

- Comment votre société communique-t-elle sa contribution aux Objectifs de développement durable de l'ONU dans le rapport de développement durable et comment assure-t-elle un progrès continu ?
- Quelles mesures fondées sur le rapport de développement durable annuel votre société prend-elle pour améliorer constamment votre contribution aux Objectifs de développement durable de l'ONU ?
- Quelles mesures fondées sur le bilan carbone annuel votre société prend-elle pour constamment réduire son impact ?

Empreinte CO₂ de la société

Exigences minimales

- Votre société a-t-elle défini, ou s'engage-t-elle à définir, une initiative Science Based Target (SBTi) conformément aux Accords de Paris ?
- Votre société a-t-elle fixé des objectifs de réduction des émissions de carbone pour votre activité (Scope 1 et Scope 2 selon le Protocole sur les gaz à effet de serre) ?
- Votre société a-t-elle fixé des objectifs de réduction des émissions de carbone pour les émissions du Scope 3 ?

Exigences facultatives

- Comment votre société limite-t-elle l'impact environnemental de votre activité ?



Écoresponsabilité

Chaîne d'approvisionnement durable

La chaîne d'approvisionnement durable désigne l'impact environnemental, éthique, social et économique de la chaîne d'approvisionnement. Ceci comprend la fabrication de composants et de produits, le transport et la distribution.

Pourquoi la chaîne d'approvisionnement durable est essentielle dans l'approvisionnement

La chaîne d'approvisionnement, notamment la production et le transport, représente la majeure partie de l'impact environnemental d'un produit. La chaîne d'approvisionnement implique habituellement de nombreux intervenants en dehors de votre influence directe en tant que client. Il est donc important que le prestataire témoigne de ses efforts en assurant une chaîne d'approvisionnement responsable et durable.

Exigences

Prestataires responsables et dignes de confiance

Exigences minimales

- Votre société dispose-t-elle d'un Code de conduite du prestataire couvrant au moins les droits de l'homme, la protection du travail et de l'environnement, et l'anti-corruption ? Si oui, ces exigences sont-elles conformes à celles de la Responsible Business Alliance (RBA) ?
- Votre société audite-t-elle régulièrement les prestataires concernant leur écoresponsabilité ?
- Les prestataires de votre société ont-ils obtenu une certification ISO 14001 ?
- Votre société publie-t-elle une déclaration annuelle sur l'esclavage moderne ?

Exigences facultatives

- Comment votre société s'assure-t-elle que vos prestataires réalisent des activités conformes à votre Code de conduite ?
- Comment vous assurez-vous que les prestataires de votre société respectent les accords ?
- Comment votre société demande-t-elle des comptes à ses prestataires pour les problèmes liés à la durabilité de la chaîne d'approvisionnement ?



Minerais de conflit

Exigences minimales

- Votre société dispose-t-elle d'une politique publique concernant l'usage des minerais de conflit ?
- Votre société divulgue-t-elle la présence de minerais de conflit à l'aide du Modèle de rapport sur les minerais de conflit (CMRT) disponible sur www.responsiblemineralsinitiative.org ? Si oui, fournissez votre CMRT.

Exigences facultatives

- Comment votre société s'assure-t-elle de ne pas utiliser de minerais de conflit ?

Empreinte CO₂ de la chaîne d'approvisionnement

Exigences minimales

- Les sites de production de votre société sont-ils sans énergie fossile ou existe-t-il un plan pour atteindre cet objectif avant 2030 ?

Exigences facultatives

- Comment votre société impose-t-elle à sa chaîne d'approvisionnement de réduire son empreinte CO₂ ?
- Quels accords s'appliquent à la chaîne d'approvisionnement de votre société concernant les émissions de CO₂ lors de la fabrication de vos produits ?

Distribution des produits

Exigences minimales

- Les transitaires de votre société ont-ils signé un Code de conduite du prestataire conforme à l'initiative du Pacte mondial de l'ONU et aux exigences de la Responsible Business Alliance ?
- Les centres logistiques de votre société sont-ils sans énergie fossile ou existe-t-il un plan pour atteindre cet objectif avant 2030 ?

Exigences facultatives

- Comment votre société contribue-t-elle à réduire les émissions dans la distribution et la logistique ?



Écoresponsabilité

Produits durables

Les **produits durables** désignent l'impact environnemental, éthique, social et économique de la solution et conception des produits. Ceci inclut les matériaux, la conception, l'emballage et la performance énergétique.

Pourquoi les produits durables sont essentiels dans l'approvisionnement

La sélection de produits durables encourage la circularité, le recyclage et l'élimination des matériaux dangereux dans leur conception. En sélectionnant des produits durables plutôt que ceux non-durables, vous incitez les fournisseurs à innover dans la conception de leurs produits. Elle favorise une économie circulaire par l'utilisation du matériel et permet de se rapprocher d'une conception et production de produits neutres en carbone.

Exigences

Conception de produits et systèmes durables

Exigences minimales

- Votre société a-t-elle mis en place un processus pour stimuler la conception de produits durables ?

Exigences facultatives

- Comment la production ou la conception des produits de votre société favorise-t-elle la réduction de l'empreinte CO₂ du projet global ?
- Comment votre société aide-t-elle ses clients à choisir les options les plus durables ?

- Dans la présente Demande de propositions (RFP), votre société propose-t-elle des produits de remplacement permettant de réduire les émissions de CO₂ de l'ensemble du système pendant sa durée de vie ?
- Quels sont les objectifs de votre société pour l'avenir concernant l'innovation et les produits écologiques ?

Produits circulaires

Exigences minimales

- Votre société a-t-elle un objectif concernant l'usage de matériaux recyclés et biosourcés ?
- Votre société a-t-elle mis en place un processus de recyclage de vos produits ?
- Votre société fournit-elle des consignes de recyclage pour vos produits ?

Exigences facultatives

- Que fait votre société pour permettre la réutilisation des matériaux ?
- Comment votre société contribue-t-elle à l'économie circulaire ?
- Quel est le pourcentage du plastique utilisé dans les produits de votre société composé de plastique renouvelable à base de carbone (plastique recyclé, biosourcé et à base de CO ou CO₂) ?
- Quel est le pourcentage des produits de votre société composés de matériaux recyclés ?
- Comment votre société optimise-t-elle l'utilisation de matériaux recyclés ?



Matériaux dangereux

Exigences minimales

- Votre société peut-elle prouver qu'au moins 90 % de ses produits sont exempts de chlorure de polyvinyle (PVC) ?
- Votre société peut-elle fournir des produits totalement exempts de retardateurs de flamme bromés (RFB) et chlorés (RFC) ?
- Votre société enregistre-t-elle les produits dans la base de données SCIP de l'Agence européenne des produits chimiques (ECHA) ? Si oui, fournissez les numéros d'enregistrement SCIP.

Exigences facultatives

- Votre société limite ou minimise-t-elle l'usage des matériaux dangereux, tels que le PVC, les RFB et les RFC ?
- Votre société possède-t-elle une liste de tous les matériaux dangereux supprimés ces cinq dernières années des produits de la société ?

Emballage

Exigences minimales

- Votre société a-t-elle des objectifs d'emballage durable ?
- L'emballage à base de papier de votre société provient-il de l'exploitation forestière durable certifiée ?

Exigences facultatives

- Comment votre société réduit-elle l'impact et l'utilisation des matériaux d'emballage ?
- Quel est le pourcentage des emballages de votre société composés de matériaux recyclés et renouvelables ?
- Votre société essaie-t-elle d'innover en matière d'emballage ?



Écoresponsabilité

Consommation durable

La **consommation durable** désigne l'impact environnemental, éthique, social et économique de vos produits et services par rapport aux Objectifs de développement durable de l'ONU, lorsqu'ils sont utilisés aux fins prévues.

Pourquoi la consommation durable est essentielle dans l'approvisionnement

En plus des efforts écoresponsables pendant la production, la même attention devrait être portée tout au long de la vie du produit. En tant que professionnel, vous souhaitez peut-être ne produire aucun déchet électronique et réduire la consommation énergétique des produits. La consommation durable comprend l'impact sur l'environnement de l'utilisation des produits et services. Ceci peut concerner la qualité de l'air, le paysage, le sol, l'eau, l'impact climatique, ainsi que la protection de la vie privée des personnes et des droits de l'homme. S'engager pour la réglementation environnementale du marché permet d'inventer des produits et des processus de réutilisation et de recyclage plus performants.

Exigences

Produits orientés vers l'avenir

Exigences minimales

- Votre société fournit-elle des mises à jour pour les produits achetés pendant au moins cinq ans ?
- Votre société fournit-elle des formations sur la façon d'entretenir au mieux ses produits ?

Exigences facultatives

- Comment les produits de votre société contribuent-ils à la flexibilité du système à long terme, en les adaptant aux enjeux futurs ?
- Comment votre société s'assure-t-elle que les produits achetés fonctionneront pendant au moins cinq ans ?

Empreinte CO₂ de l'utilisation du produit

Exigences minimales

- Votre société indique-t-elle la consommation énergétique de ses produits ?

Exigences facultatives

- Comment les produits de votre société sont-ils conçus pour minimiser les coûts opérationnels ?
- Comment votre société minimise-t-elle la consommation énergétique des solutions installées ?

Remplacement et entretien du produit

Exigences minimales

- Votre société a-t-elle mis en place une politique de retour des produits ?

Exigences facultatives

- Comment votre société gère-t-elle les produits déclassés ?
- Comment votre société gère-t-elle les produits défectueux ?
- Que fait votre société pour entretenir ses produits au cours de leur durée de vie ?

Protection des données et confidentialité

Exigences minimales

- Votre société conserve-t-elle les données collectées par ses produits conformément à la législation ?
- Votre société a-t-elle obtenu une certification ISO 27001 ou équivalente ?
- Votre société a-t-elle mis en place un avis de confidentialité ?

Exigences facultatives

- Quels choix éthiques faits par votre société concernant ses produits influencent la conception, l'application, l'installation et l'utilisation du système des produits ?
- Comment votre société informe-t-elle les utilisateurs sur la façon de protéger la confidentialité des informations enregistrées sur ses produits ?

Consultez d'autres questions sur la Protection des données et la confidentialité dans le domaine de valeur **Cybersécurité** au chapitre « Conformité »



Se concentrer sur la valeur dans l'appro- visionnement : Cybersécurité





Cybersécurité

La **cybersécurité** comprend des processus destinés à prévenir les dommages et restaurer les ordinateurs, les systèmes et services de communication électronique, les communications filaires et électroniques, et les informations stockées. Cette protection des systèmes et services informatiques garantit leur disponibilité, intégrité, sécurité, authentification, confidentialité et non-répudiation.

La protection des périphériques et solutions doit être adaptée à vos politiques de sécurité pendant la durée du cycle de vie du produit.

Pourquoi la cybersécurité est essentielle dans l'approvisionnement

Votre entreprise est unique, tout comme les risques et menaces auxquels vous êtes confronté. Vous disposez de politiques, exigences et normes à respecter pour installer des dispositifs, logiciels ou solutions sur le réseau. Vos prestataires doivent fournir la preuve et la documentation attestant que le produit ou la solution peut être configuré pour vos exigences de cybersécurité uniques afin de sécuriser vos informations.

La cybersécurité dans l'approvisionnement est regroupée en catégories :

- ▶ Gestion du cycle de vie
- ▶ Gestion des vulnérabilités
- ▶ Sensibilisation et formation
- ▶ Conformité
- ▶ Protection des données et confidentialité
- ▶ Chaîne d'approvisionnement sécurisée

Cybersécurité

Gestion du cycle de vie

La **gestion du cycle de vie** désigne le traitement administré au produit au cours de sa durée de vie en matière de cybersécurité. Généralement, elle se fonde sur une base sécurisée pour le développement du matériel et des logiciels, suivi par les phases de développement, production, distribution, mise en œuvre, exploitation et déclasséement.

Pourquoi la gestion du cycle de vie est essentielle dans l'approvisionnement

La cybersécurité consiste à gérer les risques au fil du temps. Les risques de cybersécurité existent à toutes les étapes du cycle de vie du périphérique, de sa production à son déclasséement. Si ces risques sont négligés, ils peuvent menacer l'intégrité des produits et services, causant la perte de données sensibles pouvant provoquer des perturbations opérationnelles. Le coût peut être énorme pour vous, en tant que client. Un prestataire de confiance prend en compte ces risques de cybersécurité à chaque étape. Un prestataire doit avoir mis en place des contre-mesures pour réduire ces risques avant que le produit n'atteigne le client. En plus de fournir des conseils, le prestataire doit permettre l'accès aux outils et services lorsque le produit est en service.

Étapes de gestion du cycle de vie

Développement des produits : la première étape du parcours du produit pose des bases solides à partir desquelles concevoir la solution. Il est important d'ajouter la cybersécurité à cette étape, parce qu'il est difficile de l'ajouter lorsque le produit entre en phase de production.

Production : les mesures de sécurité prises par un prestataire pour assurer la sécurité sont une priorité dans le développement des produits. C'est essentiel parce qu'il est difficile d'ajouter une protection de cybersécurité à un produit déjà fabriqué.

Distribution : il s'agit des mesures de sécurité prises par un prestataire pour assurer la sécurité de la distribution.

Mise en œuvre : il s'agit de la façon dont l'installateur sous contrat configure le produit selon vos politiques de cybersécurité et les exigences de votre réseau sécurité spécifiques.

Exploitation : il s'agit des outils et du support fournis pour des correctifs de cybersécurité pendant l'utilisation du produit, ainsi que les fonctionnalités pouvant être prises en charge pour assurer l'intégrité du firmware du produit et des données générées par le périphérique.

Déclasséement : Il s'agit de la suppression des données, notamment les Informations personnelles identifiables (PII) et la configuration à la fin du cycle de vie du produit afin de garantir qu'il ne présente aucun risque pour la sécurité.





Exigences

Remarque pour ceux répondant aux exigences (potentiels prestataires) : si votre réponse est affirmative, fournissez les preuves, illustrations, rapports ou lien(s) correspondants.

Exigences minimales

- Votre société dispose-t-elle d'un guide de renforcement de la sécurité fournissant des conseils sur la manière de déployer et exploiter les produits de façon sécurisée ?
- Votre société dispose-t-elle des outils pour intégrer et gérer les produits en matière de cybersécurité dans l'environnement/réseau du client ?

Exigences facultatives

- Votre société dispose-t-elle d'un modèle de développement de logiciels qui documente les processus et les outils qui font de la sécurité une priorité ?
- Comment votre société identifie, teste et met-elle en évidence les vulnérabilités de votre développement de produits ?
- Comment votre société met à jour et améliore-t-elle le firmware (logiciel et matériel) pour la cybersécurité et la stabilité ?
- Comment votre société gère-t-elle les comptes utilisateurs sur vos produits ?
- Comment votre société gère-t-elle les Informations personnelles identifiables (PII), la configuration et les données sensibles lors du déclassé des produits ?



Cybersécurité

Gestion des vulnérabilités

La **gestion des vulnérabilités** est le processus consistant à identifier, évaluer et rendre compte des vulnérabilités de sécurité dans les systèmes et les logiciels qu'ils exécutent. Les vulnérabilités sont des faiblesses au sein des logiciels ou du matériel qui peuvent permettre aux hackers de compromettre le produit.

Pourquoi la gestion des vulnérabilités est essentielle dans l'approvisionnement

La gestion des vulnérabilités joue un rôle essentiel dans la réduction de la surface d'attaque ou des opportunités pour les hackers d'accéder au réseau, aux périphériques ou aux données. Pendant l'approvisionnement, il est important de connaître les politiques et la gestion des vulnérabilités mises en place par le prestataire pour ses produits et solutions. Les autres bonnes pratiques du prestataire concernent la façon dont les notifications de vulnérabilité seront communiquées au client et à vous, et dont vous serez informés des outils disponibles pour mettre le logiciel à jour. Il est aussi important de connaître le support (technique, ingénierie ou système d'exploitation) disponible si vous rencontrez un problème avec le correctif ou la mise à jour du logiciel. Il faut également identifier et s'entendre sur une délimitation claire des responsabilités en matière de gestion des vulnérabilités entre le fabricant, l'installateur et le client.

Exigences

Exigences minimales

- Votre société dispose-t-elle d'une politique de vulnérabilité ?
- Votre société teste et scanne-t-elle les logiciels/ firmware avant leur publication ?
- Votre société fournit-elle un logiciel ou une plateforme de mise à niveau du firmware/logiciel des produits lorsque des vulnérabilités sont trouvées ?
- Votre société est-elle en mesure de publier la liste des Common Vulnerability Exposure (CVE), y compris un score à partir du Common Vulnerability Scoring System (CVSS), pour permettre à l'utilisateur de comprendre la gravité de la vulnérabilité ?

Exigences facultatives

- À quelle fréquence votre société publie-t-elle des correctifs logiciels ?
- Comment votre société apporte-t-elle l'assistance technique nécessaire ?
- L'assistance technique nécessaire est-elle apportée par vous ou un tiers ?
- Comment votre société identifie, teste et met-elle en évidence les vulnérabilités ?

**Cybersécurité**

Sensibilisation et formation

La sensibilisation et la formation décrivent les connaissances partagées par le prestataire avec vous, le client, en matière de cybersécurité.

Pourquoi la sensibilisation et la formation à la cybersécurité sont essentielles dans l'approvisionnement

La majorité des cyberattaques réussies sont dues à des configurations système incorrectes et aux erreurs humaines. Il est possible de minimiser ces risques avec des programmes de sensibilisation et de formation. Le processus de sensibilisation et de formation doit être une exigence pour toutes les parties engagées dans l'approvisionnement d'un produit, d'une solution ou d'une mise en œuvre technique.

Le partage des connaissances contribue à un niveau de cybersécurité supérieur et à la cyber-résilience future. En tant que client, vous pouvez encourager les prestataires à partager plus de connaissances, à l'aide de la formation professionnelle et du développement des compétences, ainsi qu'à sensibiliser sur son importance.

Exigences

Exigences minimales

- Votre société propose-t-elle des formations à la cybersécurité à tous les employés ?
- Votre société propose-t-elle des formations en ligne ou en présentiel pour la configuration des produits ?
- Votre société propose-t-elle des formations à la cybersécurité en ligne ou en présentiel pour vos produits, y compris le cyber renforcement, le déploiement de certificats, etc. ?

Exigences facultatives

- Votre société est-elle en mesure de proposer des formations à la cybersécurité personnalisées (payantes ou gratuites) en rapport avec le réseau et l'environnement politique des partenaires acheteurs ?
- Que comprend la formation à la cybersécurité de votre société destinée à vos clients ?

Cybersécurité

Conformité

La **conformité** en matière de cybersécurité comprend le respect de divers contrôles (par exemple de l'autorité de régulation, de la loi ou de groupes industriels) afin de protéger la confidentialité, l'intégrité et la disponibilité des données.

Pourquoi la conformité est essentielle dans l'approvisionnement

La conformité et l'harmonisation avec les certifications et les cadres nécessaires garantissent un niveau élémentaire de maturité en cybersécurité dans toute la chaîne de valeur. Elle comprend les objectifs et leur réalisation, les certifications, la conformité, ainsi que les normes fondées sur des exigences locales, régionales et internationales. La gouvernance interne doit aller au-delà des exigences réglementaires minimales.

En tant que client, vous souhaitez vous assurer que votre partenaire privilégié peut apporter la preuve de sa maturité en matière de cybersécurité. Vous devez comprendre les risques potentiels que vous acceptez en lui attribuant des contrats. Un prestataire qui fait preuve de diligence raisonnable et dispose de certifications ou homologations vérifiées par un tiers peut vous aider à déterminer le risque.

La conformité nécessite une surveillance et une vigilance permanentes, à mesure que les règlements et les lois sont adoptés ou modifiés. C'est d'autant plus important que les règles de conformité locales et internationales peuvent varier considérablement selon la situation géographique.

Exigences

Exigences minimales

- Votre société a-t-elle obtenu une certification ISO 27001 ou équivalente ?

Exigences facultatives

- Comment votre société suit-elle les normes et les bonnes pratiques du secteur ?
- Pour l'Amérique du Nord :
Comment votre société s'assure-t-elle que les données fédérales sont constamment protégées à un niveau élevé ?
- Votre société réalise-t-elle des audits concernant la sécurité de votre organisation ?



Cybersécurité

Protection des données et confidentialité

La protection des données et la confidentialité en matière de cybersécurité désignent la protection des informations et données du client, ainsi que ses Informations personnelles identifiables (PII), pendant leur utilisation des produits et solutions d'un prestataire. Ceci concerne l'utilisation et le stockage de vos informations, celles du client, dans la solution de sécurité. Par exemple, les enregistrements vidéo des caméras de surveillance

Pourquoi la confidentialité est essentielle dans l'approvisionnement

Avec la prolifération des informations à caractère personnel traitées ou stockées en ligne, la protection de la vie privée passe par une mise en œuvre efficace des principes de cybersécurité. Les organisations doivent sécuriser les données des clients, lors du traitement et du stockage. Vos données doivent être protégées pour garantir la confidentialité des vos clients.

L'augmentation de la collecte de données organisationnelles, ainsi que la menace grandissante que représentent les cyberattaques et la violation des données, impose des exigences plus strictes en matière de gestion de la sécurité de l'information. Vous devez absolument savoir que votre prestataire protège vos informations. Par conséquent, les prestataires que vous avez choisi doivent disposer d'une politique de sécurité des données adaptée. Lorsqu'ils maîtrisent leur gestion de la sécurité de l'information, ils garantissent la sécurité de vos informations.

La confidentialité, l'intégrité et la disponibilité des informations protégées dans le cycle de vie du système peuvent être évaluées en partie selon les politiques de gestion de la sécurité de l'information et de confidentialité des données. De cette manière, les prestataires sont encouragés à mettre en œuvre des moyens plus performants de protection des données contre les personnes non autorisées.

Exigences

Exigences minimales

- Votre société respecte-t-elle les règles de confidentialité des données telles que le Règlement général sur la protection des données (RGPD) ?

Exigences facultatives

- Comment votre société contribue-t-elle à la sensibilisation à la confidentialité ?
- Quelles mesures techniques et organisationnelles sont mises en œuvre pour protéger les données personnelles ?
- De quelles fonctionnalités relatives à la confidentialité les produits vidéo de votre société disposent-ils ?

Consultez d'autres questions sur la Protection des données et la confidentialité dans le domaine de valeur **Écoresponsabilité** au chapitre « Consommation durable ».

Cybersécurité

Chaîne d'approvisionnement sécurisée

La chaîne d'approvisionnement sécurisée consiste à atténuer les risques de la chaîne d'approvisionnement du prestataire et de ses systèmes logistiques. Elle comprend la sécurité physique des produits (matériel) et la cybersécurité des logiciels et services.

Pourquoi la chaîne d'approvisionnement sécurisée est essentielle dans l'approvisionnement

En tant que client, vous êtes exposé aux risques de la chaîne d'approvisionnement et aux cyberattaques subis par le prestataire auquel vous attribuez des contrats. Les cyberattaques touchant la chaîne d'approvisionnement ont considérablement augmenté ces dernières années. Chaque société auprès de laquelle votre prestataire se procure des composants, du matériel et des logiciels augmente votre surface d'attaque. Il est utile de cartographier et analyser le processus de la chaîne d'approvisionnement des produits de chaque prestataire.

Les chaînes d'approvisionnement sont des réseaux mondiaux de plus en plus complexes, connectés à un grand nombre de partenaires tiers qui doivent accéder à des données. Les prestataires expérimentés et consciencieux exigent la transparence de ces chaînes d'approvisionnement et veulent savoir comment les produits et services qu'ils achètent ou utilisent sont transportés.

Une collaboration étroite est souvent requise entre les partenaires, les entreprises, les prestataires et les revendeurs. Leurs réseaux et systèmes peuvent être connectés entre eux pour partager des données sensibles. Ceci signifie que les manquements d'une organisation peuvent affecter les autres. Par conséquent, la sécurisation de la chaîne

d'approvisionnement joue un rôle essentiel dans le maintien de la cybersécurité. En agissant de la sorte, vous encouragez de potentiels partenaires à tendre vers une circulation sécurisée et efficace des marchandises, qui peut se remettre rapidement des perturbations.

Exigences

Exigences minimales

- Votre société dispose-t-elle d'informations détaillées / documentées sur le pays d'origine des composants développés et produits ?

Exigences facultatives

- Comment votre société développe-t-elle une chaîne d'approvisionnement sécurisée en relation avec ses partenaires ?
- Comment votre société sélectionne-t-elle un fournisseur de composants ?
- Comment votre société s'assure-t-elle que vos prestataires respectent les exigences de sécurité ?
- Réalisez-vous des audits concernant la sécurité de votre organisation ?

Pour l'Amérique du Nord :

- Proposez-vous des produits respectant les exigences de la norme FIPS 140-2 pour les clients fédéraux ?





Se concentrer sur la valeur dans l'appro- visionnement : **Service clientèle**





Service clientèle

Le **service clientèle** représente le support et le service qui vous sont fournis, lors de l'achat et pendant l'utilisation des produits et services de votre prestataire.

Pourquoi le service clientèle est essentiel dans l'approvisionnement

Avec l'offre actuelle très variée de biens et services, les clients sont en droits de demander bien plus qu'auparavant. En tant que client, vous avez plus de pouvoir, de plus grandes attentes et la volonté d'obtenir des réponses rapides à vos besoins. Les prestataires doivent comprendre vos besoins et inquiétudes, mais également faire en sorte de bien appréhender vos enjeux particuliers.

Cette compréhension ne s'étend pas seulement au-delà de vos besoins initiaux dans le processus d'approvisionnement, mais aussi à l'offre d'un support continu au cours du cycle de vie des produits de votre prestataire. Les prestataires que vous avez choisi doivent répondre à vos questions et résoudre vos problèmes de façon compétente et judicieuse. Ils doivent également ajouter activement de la valeur à vos systèmes.

Voici les aspects, en plus des caractéristiques du produit, qui ajoutent de la valeur. En incluant le service clientèle dans votre approvisionnement, une collaboration proactive peut débiter.

La valeur du service clientèle dans l'approvisionnement est regroupée en catégories :

- ▶ Support avant-vente
- ▶ Support après-vente
- ▶ Réparation, remplacement et garantie
- ▶ Service clientèle sur mesure



Service clientèle

Support avant-vente

Le **support avant-vente** représente l'aide qui vous est apportée, en tant que client, dans l'achat de produits. Le prestataire partage avec vous ses connaissances, vous guide, vous informe et vous inclut dans le processus créatif de résolution de problèmes. Il s'agit d'une approche axée sur le client et la solution plutôt que sur le produit. L'objectif est de vous faire acheter la solution adaptée à vos enjeux particuliers.

Pourquoi le support avant-vente est essentiel dans l'approvisionnement

En tant qu'acheteur, vous faites face à une multitude de produits. Comment choisissez-vous les bons produits tout en évitant de ne vous en tenir qu'aux produits que vous possédez déjà ? En recherchant du support et de l'aide lors de l'achat de produits et services, vous aurez plus de chance de sécuriser un système solide et adapté pour les années à venir.

Une décision d'achat n'est pas seulement motivée par la comparaison du prix et des caractéristiques. Vous devez également demander à vos potentiels prestataires de préciser comment ils traitent les données et les questions de confidentialité ou contribuent à vos objectifs écoresponsables.

Il est important que votre prestataire agisse comme un conseiller de confiance. Vous devez être en mesure de rechercher ensemble des solutions, d'échanger des idées et d'être attentifs aux détails lorsque vous choisissez la bonne solution.

Les exigences de la colonne de droite, concernant le support avant-vente, vous permettent de sélectionner les prestataires qui apportent activement de l'aide dans le choix des produits et la conception des systèmes.

Exigences

Remarque pour ceux répondant aux exigences (potentiels prestataires) : si votre réponse est affirmative, fournissez les preuves, illustrations, rapports ou lien(s) correspondants.

Exigences minimales

- Votre société dispose-t-elle d'une équipe de support avant-vente ?
- Votre société a-t-elle mis en place une couverture mondiale de votre support avant-vente ?

Exigences facultatives

- Comment votre société aide-t-elle les clients potentiels à comprendre comment votre produit ou service améliorera le processus opérationnel de leur entreprise et comment la solution sera mise en œuvre ?
- Comment votre société assure-t-elle la mise en œuvre réussie d'une vente et comment gère-t-elle les besoins des clients au cours d'une relation suivie ?
- Comment votre société définit-elle un service proactif ?



Service clientèle

Support après-vente

Le support après-vente désigne la meilleure assistance technique possible fournie par le prestataire au client lorsqu'il utilise ses produits après l'achat. Le support technique comprend les documents écrits, les chats en ligne et l'assistance téléphonique, qui doivent être disponibles partout et tout le temps.

Pourquoi le support après-vente est essentiel dans l'approvisionnement

Vous devez vous assurer que vos prestataires fournissent un support technique direct après l'achat de leurs produits. Pas seulement l'assistance après-vente dans l'usage correct et efficace d'un produit, mais aussi le support technique destiné à résoudre de telles difficultés rapidement et à moindre coût.

Dans l'idéal, le support fourni par vos prestataires doit être équivalent à l'assistance d'un consultant qui se tiendrait derrière vous pour vous expliquer exactement quoi faire. Les prestataires offrant un support continu permettent de réduire les temps d'arrêt et les problèmes. Le support après-vente d'un prestataire doit être facilement accessible et d'un haut niveau d'expertise technique.

Exigences

Exigences minimales

- Votre société fournit-elle le support technique d'experts à ses clients après l'achat de vos produits ?
- Les clients peuvent-ils poser des questions à votre société directement après l'achat ?
- Votre société a-t-elle mis en place une couverture mondiale de votre support ?
- Votre société fournit-elle un support en langues locales ?

Exigences facultatives

- Comment votre société assiste-t-elle les clients dans l'utilisation de vos produits ?
- Comment votre société assiste-t-elle les clients dans la mise à niveau de leurs systèmes ?
- Comment votre société s'assure-t-elle que les produits achetés restent d'actualité et conformes aussi longtemps que possible ?
- Comment votre société entretient-elle les relations avec ses clients ?
- Quels sont les objectifs de votre société en matière de service après-vente ?
- Comment votre société gère-t-elle les commentaires des clients ?



Service clientèle

Réparation, remplacement et garantie

La réparation, le remplacement et la garantie sont des services fournis par le support après-vente du prestataire pour la réparation ou le remplacement de produits défectueux, conformément à la politique de garantie vous concernant, en tant que client. Il s'agit de la garantie des produits pour votre sécurité et dans votre intérêt, y compris la réparation et la réutilisation.

Pourquoi la réparation, le remplacement et la garantie sont essentiels dans l'approvisionnement

Lorsque vous vous procurez des produits, non seulement l'aide du prestataire dans la décision d'achat est importante, mais aussi la façon dont ces produits peuvent être réparés ou remplacés. En incluant des exigences en matière de réparation, de remplacement et de garantie dans votre approvisionnement, vous assurez la continuité de votre activité.

Pour garantir le bon fonctionnement et comportement de vos produits, des consignes claires sur les produits ou les services doivent être fournies. Et il doit être facile de créer un cas de support lorsque vos produits nécessitent une réparation ou un remplacement. Votre prestataire doit avoir mis en place une procédure de retour performante et transparente afin de réduire les interruptions de votre activité.

Exigences

Exigences minimales

- Votre société offre-t-elle une garantie matérielle des produits pendant au moins cinq ans ?
- Votre société peut-elle être contactée directement pour obtenir une autorisation de retour de matériel (RMA) ?

Exigences facultatives

- Que comprend l'offre de garantie de votre société ?
- Comment votre société gère-t-elle l'autorisation de retour de matériel ?
- Comment votre organisation essaie-t-elle de prévenir et réduire les temps d'arrêt pour le client ?



Service clientèle

Service clientèle sur mesure

Le service clientèle sur mesure désigne un service personnalisé et axé sur vous, le client, destiné à répondre à vos besoins et demandes particulières. Le service clientèle sur mesure ne vise pas à vendre mais plutôt à proposer des solutions adaptées à vos besoins. L'objectif est de fournir des solutions à des problèmes qui ne peuvent être résolus avec l'offre standard.

Pourquoi le service clientèle sur mesure est essentiel dans l'approvisionnement

Le service clientèle sur mesure ajoute de la valeur, répond à vos besoins particuliers et optimise la performance de votre système à l'aide de services, solutions et formations en dehors du cadre standard. En offrant des services sur mesure, les partenaires sont en mesure de vous apporter une aide personnalisée.

Exigences

Exigences minimales

- Votre société offre-t-elle des solutions de logiciel sur mesure ?
- Votre société propose-t-elle une formation sur mesure ?
- Votre société offre-t-elle des services sur mesure ?

Exigences facultatives

- Comment fournissez vous des services sur mesure à vos clients ?
- Fournissez des exemples d'anciens services sur mesure.



3



Méthodes d'évaluation : comment mesurez-vous la valeur ?

Nous présentons et expliquons les étapes clés des méthodes d'évaluation de vos besoins fondées sur la valeur.



Évaluation

Approche et mesure de la valeur

Bien qu'il existe de nombreuses raisons de choisir l'approvisionnement fondé sur la meilleure valeur plutôt que sur le prix le plus bas, il est plus facile de comparer des offres en sélectionnant simplement celle qui propose le prix le plus attractif. Cependant, il existe des moyens faciles et pratiques d'évaluer la valeur à l'aide de critères permettant de comparer le coût des offres. Ce manuel présentera deux méthodes : prix et pourcentage fictifs. Mais commençons d'abord par comparer les approches en matière d'évaluation : la valeur ou le prix le plus bas



Approche d'évaluation : prix le plus bas ou valeur ?

L'objectif principal lors de l'utilisation d'une approche d'évaluation est d'obtenir le meilleur rapport qualité-prix. Une approche d'évaluation est un moyen structuré d'obtenir les meilleures offres pour vos besoins particuliers. Il est donc important d'identifier ce qui a le plus de valeur pour vous afin de sélectionner l'approche la mieux adaptée. Que vous choisissiez la meilleure valeur ou le prix le plus bas, il faut toujours faire un compromis entre prix et qualité. La qualité peut concerner de nombreux domaines et catégories différentes, selon vos objectifs. Vous devez décider de l'impact du prix et de la qualité, selon vos connaissances des services et des biens et les objectifs que souhaitez atteindre avec l'approvisionnement. Les systèmes de sécurité numérique connectés modernes doivent être extrêmement fiables et fournir des fonctionnalités sûrs et durables 24h/24 et 7j/7, toute l'année, au cours d'un long cycle de vie. Par conséquent, la qualité est essentielle à votre approvisionnement et se focaliser sur le prix serait une erreur.

Une comparaison d'ensemble : prix le plus bas vs. valeur

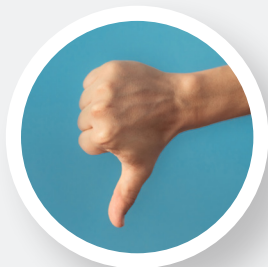
- **Approvisionnement fondé sur le prix le plus bas** : critères fondés uniquement sur les coûts sans prise en compte de la qualité. Cette méthode implique que le produit ou les services les moins chers permettront d'obtenir la plus grande satisfaction des clients.
- **Approvisionnement fondé sur le rapport qualité/prix** : Un compromis entre le prix et la qualité dans lequel vous sélectionnez les valeurs sur lesquelles évaluer les offres. En incluant des domaines de valeur, vous atteignez vos objectifs concernant les niveaux de qualité désirés, au lieu de valider les caractéristiques techniques des biens et services. Cette méthode permet aussi aux prestataires de mieux faire valoir leur expertise en atteignant les objectifs fixés.

Comment obtenir un meilleur rapport qualité/prix ?

Prix le plus bas

La première méthode d'évaluation est seulement fondée sur le prix le plus bas. Avec cette méthode, les scores de tous les candidats sont définis par le prix. Les candidats ne peuvent pas augmenter leur score grâce à la qualité de leurs produits.

Cette méthode est plus adaptée lorsque vous savez exactement de quel systèmes ou produits vous avez besoin après avoir défini les caractéristiques du projet. De plus, les candidats doivent être suffisamment uniformes pour obtenir des offres de produits similaires et comparer uniquement leur prix. Mais avec cette méthode, les candidats seront peu enclins à étudier et explorer les enjeux du client acheteur pour lui proposer des solutions novatrices. En réalité, le marché de la sécurité moderne et de l'IdO n'est pas homogène. Il propose un réseau étendu d'innovations et de marques. Certaines d'entre elles ont une connaissance approfondie des enjeux, besoins et objectifs des clients. Par conséquent, la méthode du prix le plus bas ne vous apportera pas le meilleur rapport qualité/prix.



Meilleur rapport qualité/prix

La seconde méthode d'évaluation est fondée sur le meilleur rapport qualité/prix. Cette méthode vous permet de vous approvisionner auprès de prestataires sans vous focaliser seulement sur le prix. Dans cette méthode d'évaluation, le score des candidats dépend de critères de qualité et de prix. Le meilleur rapport qualité/prix offre plus de libertés aux candidats pour proposer la meilleure solution d'approvisionnement et permet aux potentiels acheteurs de tirer profit de l'expertise et de la créativité des candidats.

Évaluer la qualité

La qualité est définie par un ou plusieurs domaines ayant de la valeur pour vous en tant qu'acheteur. Des exemples de domaines : écoresponsabilité, cybersécurité et service clientèle. Vous devez préciser pourquoi les domaines sélectionnés sont importants et définir leurs exigences spécifiques et la façon de les évaluer.

Définir comment le meilleur rapport qualité/prix est calculé

Les candidats doivent savoir clairement ce que vous recherchez, de quelle manière répondre aux exigences qualitatives et comment les réponses sont évaluées. Les candidats doivent aussi être informés de la manière dont la qualité sera évaluée par rapport au prix. Cela peut être fait de différentes manières, mais nous décrivons les principales étapes clés adaptées à tous les styles d'approvisionnement.



Étape 1 : équilibre entre prix et domaines de valeur qualitative

	Prix	Domaines de valeur qualitative		
		Écoresponsabilité	Cybersécurité	Service clientèle
Poids	40 %	60 %		
		30%	20 %	10 %

Dans cet exemple, le rapport entre prix et qualité est exprimé en pourcentages.

Un total de 100 % est divisé en deux pourcentages : prix et qualité. Vous pouvez leur donner le même poids ou accorder un plus haut pourcentage à l'élément que vous valorisez davantage. La façon la plus courante de procéder consiste à évaluer le prix à 40 % et la qualité à 60 %. Ceci montre que la qualité a plus de valeur que le prix. La qualité peut même être divisée en plusieurs domaines de valeur.

Par exemple, 30 % pour l'écoresponsabilité, 20 % pour la cybersécurité et 10 % pour le service clientèle. Une répartition uniforme signifie donner la même importance à chaque aspect. La différenciation par pourcentages implique qu'un ou plusieurs domaines sont plus importants pour vous que d'autres. Dans cet exemple, l'écoresponsabilité est l'élément le plus important suivi de la cybersécurité et du service clientèle. Enfin, à titre de référence, avec le critère du prix de l'offre le plus bas, le prix représenterait 100 % et la qualité 0 %.

Étape 2 : définir la valeur des domaines de valeur qualitative

Cet exemple exprime la valeur des différents domaines en tant que valeurs monétaires spécifiques, que les candidats peuvent obtenir sous la forme d'une remise fictive **maximale** dans l'évaluation de l'appel d'offres. En

prenant le même exemple des trois domaines de valeur (écoresponsabilité, cybersécurité, service clientèle), le calcul pour chaque candidat ressemblerait à ceci :

	Prix	Domaines de valeur qualitative		
		Écoresponsabilité	Cybersécurité	Service clientèle
Poids	Prix de l'offre dans une devise prédéterminée (par ex. €, \$)	Total de la remise fictive maximale (exprimé en €, \$, etc.)		
		Remise fictive maximale pour le critère (en €, \$, etc.)	Remise fictive maximale pour le critère (en €, \$, etc.)	Remise fictive maximale pour le critère (en €, \$, etc.)
		Exemple	300 000	200 000

Remarque : les chiffres utilisés ne sont que des exemples et dépendent de la taille de l'appel d'offres et de nombreux autres facteurs.

étape 3 : évaluer les réponses aux exigences minimales et facultatives

Exigences minimales

Les exigences minimales sont utilisées pour préciser le minimum absolu qu'un candidat doit être en mesure de respecter pour demeurer un prestataire potentiel. Il est possible de répondre à ces exigences par « oui » ou « non ». Le plus souvent, l'offre est considérée invalide si le candidat ne satisfait pas aux exigences et, par conséquent, ne nécessite pas d'autre méthode de calcul.

Exigences facultatives

Les exigences facultatives sont utilisées pour permettre aux candidats de formuler des réponses plus riches et informatives. La qualité de ces réponses détermine le score des candidats pour ces exigences. Les exigences facultatives permettent aux candidats de se focaliser sur vos enjeux, d'utiliser leur expertise pour offrir la meilleure solution et d'afficher leur valeur ajoutée. Les candidats peuvent aussi proposer des solutions novatrices. La qualité des réponses à l'appel d'offres doit donc être notée et calculée dans l'évaluation.



Notation des réponses à l'appel d'offres

Le score, ou la note, peut être exprimé de différentes façons, par exemple :

Score / note		
Excellent	100 %	10 points
Bien	75 %	7 points
Moyen	50 %	5 points
Sous la moyenne	25 %	2 points
Mauvais	0 %	0 point



Dans cet exemple, le score de chaque domaine de qualité est exprimé en pourcentages, selon le score des candidats dans ce domaine. Par exemple, si un candidat peut fournir un haut niveau de satisfaction dans un domaine particulier, il reçoit 100 % de la valeur monétaire correspondante. Parallèlement, si le candidat ne peut satisfaire qu'aux exigences minimales

(ou à aucune), il ne recevra pas de remise fictive pour ce domaine particulier.

À chaque critère est donnée une valeur monétaire, pour indiquer l'importance de chacun. Un exemple vous est donné dans ce tableau :

Critère	Valeur monétaire	Scores	Remise fictive
Écoresponsabilité	300,000	100 %	300,000
Cybersécurité	200 000	75 %	150,000
Service clientèle	100,000	50 %	50,000

Pour conclure ce qui précède, le candidat recevrait une remise fictive de 500 000 (300 000+150 000+50 000) sur le prix de l'offre grâce au score obtenu sur les critères de qualité.

Avertissement : ces pourcentages et valeurs ne sont que des exemples.

Prix de l'offre = Prix – (score d'écoresponsabilité * 300 000 + score de cybersécurité * 200 000 + score de service clientèle * 100 000)

Résumé

Des méthodes d'évaluation formelles et informelles sont disponibles selon certains facteurs tels que votre localisation, le cadre juridique au sein duquel vous travaillez et l'approvisionnement de nature publique

ou privée. Mais en règle générale, les étapes clés que nous venons de décrire comprennent les principes sur la façon de mesurer la valeur par rapport au prix.



À propos d'Axis Communications

En créant des solutions qui renforcent la sécurité et améliorent la performance des entreprises, Axis contribue à un monde plus intelligent et plus sûr. Leader de son secteur dans les technologies sur IP, Axis propose des solutions en vidéosurveillance, contrôle d'accès, visiophonie et systèmes audio. Ces solutions sont enrichies par des applications d'analyse intelligente et soutenues par des formations de haute qualité.

L'entreprise emploie environ 4 000 personnes dans plus de 50 pays et collabore avec des partenaires technologiques et intégrateurs de systèmes du monde entier pour fournir des solutions sur mesure à ses clients. Axis a été fondée en 1984, son siège est situé à Lund en Suède.