

# FICHES PRATIQUES

QES – 0011/4

Référentiel	ISO 9001 : 2015	ISO 14001 : 2015	ISO 45001 : 2018
§	8.4	8.1	8.1.4
Réalisation des activités			

## Problème posé

**Quelle maîtrise doit s'appliquer aux produits, services et processus fournis par des prestataires externes?**

## Réponse

Un organisme peut choisir ou est contraint de se procurer des produits ou services ou d'externaliser un ou plusieurs processus pour des raisons qui lui sont propres (économiques, stratégiques, techniques, réglementaires, politique de groupe, etc.) à un prestataire indépendant, ou faisant partie du même groupe et non soumis au même périmètre de système de management (Exemples : Fonction achats, informatique, finances etc.).

Les fournisseurs, sous-traitants, prestataires de services, intervenants, ..., sont désignés dans les normes sous le terme « Prestataire »

En ISO 9001, l'organisme doit maîtriser les processus, les produits et les services fournis par des prestataires externes lorsque :

- Ceux-ci sont intégrés dans ses propres produits ou services (ex : Composants, livraison du produit au client).
- Ceux-ci sont fournis directement aux clients (ex : Société de vente par internet qui fait livrer directement le client par le fabricant, installation et mise en service d'un équipement par un sous-traitant local, formation réalisée par un sous-traitant, plateforme de relation clients, etc.).
- Il décide de faire réaliser tout ou partie d'un processus ou activité par un prestataire externe (Ex : traduction d'une notice d'utilisation, etc.),

En cohérence avec les exigences spécifiées (ex : accord passé avec le prestataire, contrat, cahier des charges, etc.), un large panel de dispositions peut être mis en œuvre par l'organisme pour maîtriser les produits et services et processus : vérification des caractéristiques clés d'un produit, vérification documentaire, preuve de livraison du produit, PV de réception d'installation, etc.

La maîtrise s'appuie sur des mesures adaptées en fonction de :

- L'impact potentiel (risques) des produits, services ou processus fournis. (Exemple : La livraison par un transporteur chez le client a plus d'incidence (délai, préservation du produit, etc.) que l'achat de consommables utilisés par l'organisme, ou encore l'achat de prestations d'intérim ou l'intervention de prestataires engendrant une nécessité de sensibilisation spécifique ;

- De la nature et du degré de maîtrise (efficacité) exercé par le prestataire, connu en fonction par exemple des informations fournies par ce dernier, d'audits, de certifications, de statistiques sur le niveau de conformité de ses produits ou services, d'informations provenant des clients, etc.

L'organisme s'attache à démontrer que les moyens mis en œuvre sont en rapport avec le risque encouru. L'évaluation, la sélection et le suivi de performance des prestataires sont des éléments importants d'appréciation de ce risque.

Pour les processus externalisés, l'organisme doit, comme pour tout processus, en définir les moyens de maîtrise (§4.4.c). L'organisme peut choisir d'appliquer sa maîtrise :

- sur le résultat du processus, comme pour un produit ou un service.
- sur le prestataire, définition de modes opératoires, validation de processus, suivi de la réalisation par des points d'arrêts, audits, etc.

Pour ISO 14001, le type et le degré de maîtrise devraient dépendre de la significativité des impacts environnementaux liés aux produits, services et processus fournis et du niveau d'autorité, de maîtrise ou d'influence que l'organisme a sur ceux-ci. (Voir la Fiche Pratique N° 128)

L'ISO 14001 ne demande pas à l'organisme de maîtriser l'ensemble du cycle de vie de ses produits ou services.

Il s'agit pour un organisme d'en tenir compte pour déterminer les exigences environnementales relatives à l'acquisition de produits et services

Au §1 « Domaine d'application », l'ISO 14001 préconise à tout organisme de maîtriser ou d'influencer les aspects environnementaux de ses activités, produits et services (y compris ceux faisant l'objet d'une acquisition).

Ex : Choix de fournisseurs proches pour limiter le bilan carbone, choix d'un mode de livraison privilégiant une énergie propre et minimisant les risques de déversements accidentels, etc.

Et si applicable :

- S'assurer de la prise en compte des exigences environnementales de la conception à la fin de vie. Ex : Choix de matériaux recyclables et/ou issus d'une exploitation raisonnée, recherche de diminution de la consommation énergétique du produit en cours d'utilisation, existence de circuits de valorisation en fin de vie, etc.
- Communiquer les exigences environnementales applicables aux prestataires. Ex : Règles d'introduction d'un produit chimique sur le site de l'organisme, enlèvement et traitement des déchets issus d'un chantier, utilisation de technologies « propres ».

Ne pas oublier la communication et la sensibilisation vis-à-vis des personnels des prestataires travaillant sous le contrôle de l'organisme (7.3 et 7.4.2).

- Envisager la fourniture d'informations sur les impacts environnementaux significatifs potentiels des produits et services de la livraison à la fin de vie. Ex : Déversement accidentel du produit, limitation des émissions polluantes en cours d'utilisation, destination du produit en fin de vie, etc.

L'auditeur apprécie le degré de maîtrise des produits et services fournis par des prestataires externes et des processus externalisés; il liste les processus externalisés et transcrit ses conclusions dans la rubrique correspondante du rapport d'audit.

Nota : Il convient aussi d'assurer la maîtrise des prestataires lors des situations d'urgence ;

L'ISO 45001 quant à elle fait une distinction entre les processus d'acquisition de biens et services avec ses intervenants extérieurs et les fonctions et processus externalisés.

Exemples :

1. Activités d'acquisition de biens et services sans intervenant extérieur et sans externalisation : par exemple achat d'un produit chimique ou d'un composant à un fournisseur, livraison sans accès sur site...
2. Activités d'acquisition de biens et services avec intervenants extérieurs et sans externalisation : par exemple nettoyage des locaux par une entreprise extérieure, standardiste dans les locaux de l'entreprise, achat de logiciels ou de maintenance informatique, prestations de services intellectuels...
3. Activités d'acquisition de biens et services avec intervenants extérieurs et avec externalisation (intervenant en situation normale ou en situation d'urgence): par exemple organisme de contrôle venant sur site pour réaliser les vérifications générales périodiques des équipements de levage, extincteurs, EPI, maintenance des machines, préventeurs et sauveteurs,...
4. Activités d'acquisition de biens et services sans intervenant extérieur (hors des murs de l'organisme) et avec externalisation : par exemple visites médicales, formations de sauveteur secouriste au travail dispensées chez l'organisme de formation, veilles réglementaires et technologiques...

L'organisme doit identifier l'ensemble de ses activités externalisées (fonctions et processus), évaluer leur lien possible avec la réglementation et les autres exigences (client notamment) et leur impact sur le SM S&ST de l'organisme. Enfin, elle doit s'organiser pour maîtriser ces externalisations afin notamment qu'elles respectent les exigences de la norme et qu'elles n'impactent pas négativement la performance du SM S&ST.

Dans « maîtrise », on s'attend donc à ce que l'organisme définisse les critères de sélection, son cahier des charges et qu'elle vérifie que ces éléments sont effectivement bien respectés : audit, réception, contrôle, mesures de protection, mise à disposition au bon moment, mesures compensatoires, etc.

A noter que pour les grands groupes, la loi sur le devoir de vigilance de 2017, s'applique, y compris aux aspects santé et sécurité au travail.

**Mot(s) clé(s) : Prestataire, fournisseur, externalisation, sous-traitant**

**Date de création : 31/01/2002**

**Date de modification : 11/07/2019**

© Toute reproduction, intégrale ou partielle, faite en dehors d'une demande expresse d'AFNOR Certification ou de ses ayants droits ou ayants cause, est illicite.