



**PROCEDURE DE REVUE DES DEMANDES,  
APPELS D'OFFRES ET CONTRATS**



Code : PROC-G005

Version : 01

| Rédigé par  | Revu par   | Approuvé par   |
|---|--|--|
| Nom : <b>Akuété Pierre</b><br><b>AGBESSI</b><br>Date : 11/04/2024<br>Visa : | Nom : <b>Komlan Segbéya GADEDJISSO-TOSSOU</b><br>Date : 15/04/2024<br>Visa : | Nom : <b>Yao BOKOVI</b><br>Date : 16/04/2024<br>Visa : |
| Date de mise en application : 17/04/2024                                    |  |  |



**1. Objet**

La présente procédure décrit les dispositions du CERME -LAB en ce qui concerne la réception et le traitement des demandes de service analytique adressées au laboratoire dans le but de fournir un service conforme aux exigences du client, respectant la confidentialité et l'impartialité.

Elle indique comment assurer le suivi des demandes, des appels d'offres ou des contrats afin de s'assurer que les exigences des clients, y compris les méthodes d'analyse à utiliser, sont adéquatement définies, documentées et comprises par les parties concernées. Elle précise les modalités de communication des informations aux clients et au personnel du CERME-LAB impliqué dans la demande.

**2. Domaine d'application**

Cette procédure s'applique aux demandes directes, aux appels d'offres et contrats provenant des clients.

**3. Définitions /Abréviation**

**RT** : Responsable Technique

**RQ** : Responsable Qualité

**SMQ** : Système de Management de Qualité

**Appel d'offres** : Procédé utilisé par le client pour choisir son contractant et selon lequel il invite toute personne intéressée à lui proposer ses services pour l'exécution de travaux qu'il précise dans un avis public.

**Contrat** : accord engageant au moins deux parties (ISO 9000 : 2015).

#### 4. Documents associés

Les documents associés sont :

- instruction de réception et de traitement des demandes de service analytique, des appels d'offres et des contrats ;
- catalogue de prestations ;
- Revue de contrat (ENR-002).

#### 5. Responsabilité

Le RT est responsable de l'activité de traitement des demandes d'analyses au CERME-LAB. En cas de refus ou de modification d'une demande par le laboratoire, le client est informé par le RQ.

Le Responsable Technique assure :

- la rédaction et la transmission des demandes ;
- la rédaction et le suivi des demandes d'analyses (ENR-002 « Revue de contrat », une copie pour le client ) incluant revue de capacité et évaluation de faisabilité ;
- la préparation et la revue de l'offre de services, des contrats soumis par le client ;
- la communication avec le personnel du CERME-LAB et le client ;
- l'élaboration des factures ;
- l'ouverture des dossiers des nouveaux clients.

Le Responsable Qualité et Métrologie du CERME-LAB est responsable de l'approbation de la revue de capacité et de l'évaluation de faisabilité.

Le Responsable du CERME-LAB signe les contrats soumis par les clients et rend compte au Directeur du CERME.

#### 6. Description des tâches

Le CERME-LAB dans sa politique qualité vise à apporter une réponse adéquate à toute demande de ses clients en s'assurant que :

- les exigences de la demande du client ont été définies et comprises (PROC-G006) ;
- la ou les méthode(s) envisagée(s) correspondent à ses exigences ;
- la capacité et les ressources du CERME-LAB sont adaptées à ses exigences.

##### 6.1. Traitement des demandes d'analyses

###### Acceptation de la demande

Le laboratoire contrôle régulièrement sa charge de travail par vérification du registre de réception

des demandes de prestations (ENR-001)

Avant de signer un contrat avec un client le laboratoire devra s'assurer qu'il a la capacité et les ressources nécessaires pour satisfaire aux exigences (ressources matérielles et en personnel notamment). Le contrat de prestation doit être établi avec les exigences des parties prenantes, il est conservé par le RT.

L'acceptation par le CERME-LAB de la demande conduit à la création d'un dossier. Elle tient lieu de contrat entre les deux parties. Les demandes sont tracées lors de la création du dossier (délai, mode de transmission du résultat, envoi dans un laboratoire de référence pour vérification...). Si le laboratoire ne peut satisfaire une demande ou un besoin particulier, le client doit en être informé. Certains types de service peuvent nécessiter la descente sur le site du client.

Quand un contrat est signé avec un client, un dossier client est créé par le RT.

Pour un nouveau client, un dossier conforme doit être créé.

Pour un ancien client, un contrat simplifié est créé ou un avenant est adjoint à son dossier.

Les échantillons peuvent être refusés dans les cas suivants :

- quantité insuffisante (voir procédure d'échantillonnage qui définit les critères d'acceptation) ;
- durée de conservation non respectée par le client ;
- non-respect des conditions de prélèvement et ou échantillonnage ;
- non-respect de l'identification de l'échantillon.

#### Sous-traitance :

Pour les analyses que le laboratoire n'est pas en mesure de réaliser directement, il fait appel à un laboratoire partenaire. Dans ce cas, et pour les analyses entrant dans le périmètre d'accréditation, les demandes et les échantillons seront envoyées dans les laboratoires compétents « **ENR XXX Liste des laboratoires sous-traitants** » en accord avec le client. Cette sous-traitance est mentionnée sur le compte rendu.

#### Modalités d'enregistrement de la demande

La création d'un dossier débute par l'enregistrement des informations du client tels que le nom, la date et l'heure de réception de l'échantillon ainsi que la date l'heure de prélèvement lorsqu'elle peut avoir une influence sur le résultat des essais, etc. (PROC-G006).

Le client est informé en cas de sous-traitance pouvant avoir des conséquences sur le résultat ou le délai, etc.

## Modalités de modification de la demande

Lors d'un changement de méthode dont les modifications analytiques sont potentiellement significatives du point de vue de l'interprétation, le laboratoire prévient le client avant le changement (par courrier).

De même les modifications des contrats avec les clients institutionnels du laboratoire devront leur être communiqués et être approuvés préalablement à leur application.

## ✚ Revue de contrat

### Clients :

Les conditions générales de prestations joint au formulaire (PROC-G006) sont transmises au client à chaque demande.

Ces dernières apportent aux clients des informations techniques et pratiques concernant les essais réalisés au laboratoire. La revue de contrat a un rôle informatif auprès de la clientèle, son accord avec les dispositions prises par le laboratoire est tacite. Ces informations peuvent également être dispensées oralement par le personnel du laboratoire.

### Partenaires :

Les différents partenaires du CERME-LAB (autres universités et autres laboratoires) ont également ces conditions générales à leur disposition ainsi que d'autres documents leur permettant de s'adapter à la politique qualité du laboratoire.

Les revues de contrat, modifications éventuelles, discussions d'intérêt sont regroupées avec le contrat initial et conservés par le RT. Le choix et les indications des essais à réaliser font également l'objet de conseils de la part de CERME-LAB, de réponses directes des chercheurs.

La sous-traitance d'essais entre laboratoires est régie par des contrats de coopération. Les laboratoires exécutants font l'objet d'une évaluation périodique (ENRXX-..... fiche d'évaluation de prestataires externe). Si le laboratoire est contraint d'utiliser ponctuellement une méthode différente de celles prévues dans la revue de contrat, et pouvant entraîner de possibles variations analytiques significatives, le RQM, en informe préalablement le client.

## ✚ Appel d'offres

CERME-LAB se réserve le droit de répondre à des appels d'offre. Il est dans ce cas tenu de remplir un cahier des charges et d'apporter aux demandeurs les informations qu'ils souhaitent au sujet de ses prestations (pré-analytiques, analytiques, post-analytiques), de sa politique qualité et des conditions financières proposées.

## Références

- Norme internationale ISO/ IEC 17025 v2017
- Norme internationale ISO 9000 v2015