

- PRESENTATION DU LABEL -

# RELATIONS FOURNISSEURS ET ACHATS RESPONSABLES

Adossé à la norme ISO 20400:2017  
Achats Responsables - Lignes directrices

- Référentiel 2026 –



## Table des matières

<b>1. Qu'est-ce que le label « Relations fournisseurs et achats responsables » ?</b> .....	<b>3</b>
<b>2. Le labellisateur</b> .....	<b>5</b>
<b>3. Le référentiel du Label « relations fournisseurs et achats responsables »</b> .....	<b>6</b>
<b>4. Pourquoi choisir le label « Relations fournisseurs et achats responsables » ?</b> .....	<b>7</b>
<b>5. L'architecture du Label RFAR</b> .....	<b>8</b>
<b>6. Liste des objectifs visés par Axe et Critère du Label RFAR</b> .....	<b>10</b>
<b>7. Les critères avec des POINTS MAJEURS</b> .....	<b>16</b>
<b>8. Les règles d'attribution du Label RFAR</b> .....	<b>22</b>
<b>9. Mode d'emploi vers le Label</b> .....	<b>33</b>
<b>10. Annexes</b> .....	<b>36</b>

# 1. Qu'est-ce que le label « Relations fournisseurs et achats responsables » ?

## 1.1 Le label Relations fournisseurs et achats responsables vise à distinguer les organisations ayant fait la preuve de relations loyales, équilibrées, responsables et donc durables avec leurs fournisseurs.

Sous sa forme initiale, le label « Relations fournisseur responsables » a été le premier label en la matière remis par les pouvoirs publics. Attribué pour une période de trois ans, il a été décerné pour la première fois le 20 décembre 2012, en présence de Fleur PELLERIN, ministre chargée des Petites et Moyennes Entreprises, de l'Innovation et de l'Economie numérique, aux entreprises Legrand, Société Générale, SNCF et Thalès. Depuis, de nombreuses organisations ont également été labellisées.

Ce label s'inscrit dans le cadre du Parcours National des Achats Responsables par le prolongement et la mise en application des 10 engagements pour des achats responsables définis par la Charte Relations fournisseurs et achats responsables. Il repose également sur « la liste des 36 mauvaises pratiques » répertoriée dans le rapport Volot du 30 juillet 2010 ainsi que sur la prise en compte des meilleures pratiques observées chez les labellisés et récapitulées dans les publications Talents d'acheteurs, accessibles sur le site du médiateur des entreprises.

La version du label, entrée en vigueur au 1<sup>er</sup> octobre 2017, est adossée à la norme ISO20400:2017 Achats Responsables--Lignes directrices. Le nom du label a changé pour accompagner cette évolution en devenant le label « Relations fournisseurs et achats responsables ». Il reste le seul label attribué par les pouvoirs publics en la matière.

Afin de consolider leur engagement de progrès en matière d'achats, toutes les organisations adhérant aux principes de la Charte Relations fournisseurs et achats responsables sont invitées à se porter candidates au Label Relations fournisseurs et achats responsables. Pour l'obtenir, l'entité candidate doit au préalable se soumettre à une évaluation conduite par un des organismes évaluateurs tiers externes neutres et indépendants qui ont été agréés par le labellisateur. Voir le Site internet du médiateur des entreprises / onglet Label / ressources.

## 1.2 Pourquoi une nouvelle version 2026 ?

Face à un environnement économique, réglementaire et sociétal en forte évolution — marqué notamment par les exigences liées à la transition écologique, aux nouvelles obligations de transparence comme la CSRD ou encore aux enjeux de vigilance et de cybersécurité— il est apparu nécessaire d’actualiser le référentiel du Label.

Cette nouvelle version vise à renforcer la lisibilité et l’accessibilité du questionnaire, à intégrer les enjeux émergents des achats durables, éco-circulaires et technologiques, et à positionner le Label comme un véritable levier de transformation pour les organisations.

En facilitant son appropriation par un plus grand nombre d’acteurs publics et privés, cette évolution s’inscrit dans une dynamique d’amélioration continue et contribue à renforcer les responsabilités économiques entre donneurs d’ordres et fournisseurs.

## 1.3 Préambule

La loi nationale est toujours supposée respectée et appliquée. En effet, la procédure de labellisation ne peut être, en aucun cas, même en partie, un contrôle réglementaire. Elle ne se substitue pas à la mission de contrôle des autorités gouvernementales du pays.

Dans ce cadre, il est acquis que l'évaluateur ou le Comité du Label se réservent le droit de suspendre la procédure de labellisation au cas où ils détecteraient, ou auraient connaissance, d'un non-respect de lois ou de règlements en vigueur dont ils ne sont cependant pas chargés du contrôle. Dans la même situation, durant la durée de validité du label, une procédure de retrait pourra être engagée par le labellisateur, conformément au règlement d’attribution.

Le label permet d'affirmer que les meilleurs process ou procédures sont mis en œuvre pour être en mesure de respecter les critères du référentiel 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.

## 2. Le labellisateur

### 2.1 Le Médiateur des entreprises

Le Médiateur des entreprises est un dispositif gouvernemental Français d'aide aux entreprises qui a été créé afin de rééquilibrer les relations entre clients et fournisseurs. Il s'adresse à tous les acteurs économiques, publics comme privés. Il les aide à résoudre les difficultés rencontrées dans le cadre d'une relation contractuelle ou de la commande publique. Il a également pour mission de faire évoluer positivement et durablement les comportements et les pratiques vers des achats responsables pour des relations durables et équilibrées avec les fournisseurs.

Contact : [labelrfar@finances.gouv.fr](mailto:labelrfar@finances.gouv.fr)

### 2.2 Conseil National des Achats (CNA)

Le CNA est une association Française qui rassemble plusieurs milliers d'acheteurs et qui a pour but de promouvoir le rôle stratégique des acheteurs, de professionnaliser la fonction Achat tout en anticipant et en identifiant les évolutions du métier. Il est par ailleurs force de proposition auprès des pouvoirs publics en ce qui concerne le fonctionnement des marchés et le progrès économique.

Contact : [nathalie.leroy@cna-asso.fr](mailto:nathalie.leroy@cna-asso.fr)

### 3. Le référentiel du Label « relations fournisseurs et achats responsables »

Le référentiel du label « Relations Fournisseurs et Achats Responsables » s'appuie sur des éléments robustes tels que :

- **La charte RFAR** qui vise, au travers de 10 engagements, à inciter les organisations signataires à adopter des pratiques responsables vis-à-vis de leurs fournisseurs. La dernière version date d'octobre 2021,
- **La norme ISO 20 400** publiée en avril 2017 et dont le Label est adossé depuis septembre 2017,
- **Les Talents d'Acheteurs**, publications de la Médiation des Entreprises qui recensent depuis 2018 les meilleures pratiques en matière d'achats responsables,
- **Le rapport VOLOT** qui recense 36 mauvaises pratiques en matière de délais de paiement.

La charte ainsi que d'autres documents liés au Label sont accessibles sur le site du médiateur des entreprises et du CNA <https://www.economie.gouv.fr/mediateur-des-entreprises/les-missions/les-achats-responsables>

## 4. Pourquoi choisir le label « Relations fournisseurs et achats responsables » ?

Pour un acteur économique privé, c'est un levier puissant pour :

- **Renforcer la compétitivité de l'entreprise**
- **Réduire les risques liés à la chaîne d'approvisionnement**
- Sécuriser les relations avec les fournisseurs
- **Favoriser l'innovation grâce à la collaboration fournisseurs**
- Améliorer la performance globale des achats
- Valoriser l'image et l'engagement RSE de l'entreprise

**Pour une entreprise, ce Label conduit à une réelle maîtrise des risques achats et approvisionnement, à une plus grande résilience en cas de crise et à un avantage compétitif vis-à-vis de la concurrence (avec un différenciant commercial démontré)**

Pour un acteur public, c'est un outil majeur pour :

- **Sécuriser les procédures et les relations contractuelles**
- **Optimiser l'utilisation des fonds publics**
- Professionnaliser les pratiques d'achat
- Garantir la transparence et l'équité dans les marchés publics
- **Soutenir le tissu économique local et les PME**
- Maîtriser les coûts sur le long terme

Pour les organisations publiques (collectivités, établissements publics, etc.), le label RFAR contribue à une gestion plus efficace et responsable de l'argent public, au soutien de politique publique notamment locale et à un meilleur pilotage du SPASER.

## 5. L'architecture du Label RFAR

1. Le Label est structuré autour de **4 axes**, déclinés en **13 critères**.
2. Chaque critère est composé d'un ou plusieurs engagements, appelés « objectifs visés ».
3. **Le Label porte sur 60 objectifs (ou engagements)**.
4. Parmi ces 60 objectifs visés, **13 sont considérés comme « déterminants » (on parle de « majeurs »)** pour l'attribution au Label.
5. Ces points majeurs correspondent globalement aux points de conformité de la norme ISO20400 (cf Article 4).
6. Enfin, pour mieux répondre aux objectifs visés, il est proposé au candidat **un questionnaire détaillé** conduisant à circonscrire les attentes de l'objectif visé (cf questionnaire Label RFAR 2026 1.0)

## 5.1 Les 4 AXES et les 13 critères d'évaluation du Label RFAR (parmi lesquels figurent des points majeurs) :

### 5.1.1 AXE 1 : GOUVERNANCE & STRATEGIE ACHATS RESPONSABLES

- 1.1 Politique et stratégie achats responsables
- 1.2 Priorisation et gestion des risques et opportunités
- 1.3 Professionnalisation de la fonction achats
- 1.4 Ethique des affaires

### 5.1.2 AXE 2 : DECLINAISON DE LA STRATEGIE ACHATS RESPONSABLES SUR LE PROCESSUS ACHAT

- 2.1 Stratégie achats et sélection des offres
- 2.2 Gestion de la performance des fournisseurs et des contrats

### 5.1.3 AXE 3 : QUALITE DE LA RELATION FOURNISSEURS

- 3.1 Respect des intérêts des fournisseurs
- 3.2 Développement de la médiation
- 3.3 Renforcement de la qualité d'écoute de la voix des fournisseurs
- 3.4 Equité financière vis-à-vis des fournisseurs

### 5.1.2 AXE 4 : IMPACTS SUR L'ECOSYSTEME, LE TERRITOIRE ET LES FILIERES

- 4.1 Appréciation de l'ensemble des coûts
- 4.2 Contribution au développement du territoire
- 4.3 Soutien à la consolidation des filières et à la croissance économique

## 6. Liste des objectifs visés par Axe et Critère du Label RFAR

Le Label porte sur 60 engagements, appelés « objectifs visés ».

Les objectifs visés surlignés en rouge font l'objet d'une ou plusieurs questions majeures (voir les questions chapitre 7)

### 6.1 AXE I – GOUVERNANCE & STRATÉGIE ACHATS RESPONSABLES

#### 6.1.1 Politique et stratégie achats responsables

Angle d'appréciation	Objectif visé
S'engager	<p>Identifier les engagements de la direction générale en matière de RSE et d'achats responsables</p> <p>Identifier les facteurs de motivation importants pour l'engagement de l'organisation en matière d'achats responsables</p>
Pratiquer	Mettre en œuvre une stratégie pour les achats responsables
Piloter	<p>Passer en revue les actions stratégiques avec la direction générale</p> <p>Piloter la conduite du changement au travers des achats responsables</p>

#### 6.1.2 Priorisation et gestion des risques et opportunités

Angle d'appréciation	Objectif visé
S'engager	Evaluer les risques/opportunités en matière de RSE liés aux activités d'achats
Pratiquer	<p>Prendre en compte les autres risques et opportunités dans la relation client-fournisseurs</p> <p>Définir les priorités</p>
Piloter	Passer en revue les actions d'identification, d'analyse, d'évaluation et de réduction des risques achats et fournisseurs

### 6.1.3 Professionnalisation de la fonction et du processus achat

Angle d'appréciation	Objectif visé
S'engager	Recourir à des acheteurs respectueux des règles du marché et des règles de droit commercial
Pratiquer	Former aux bases de l'achat et de la RSE
Piloter	Reconnaitre le niveau de maturité achat

### 6.1.4. Ethique des affaires

Angle d'appréciation	Objectif visé
S'engager	Définir les procédures et processus pour détecter et prévenir les atteintes à la probité (corruption...) pour l'ensemble de l'organisation
Pratiquer	Mettre en place un dispositif de prévention et de détection d'atteinte à la probité pour la fonction achat S'assurer du respect par les fournisseurs des standards en matière de détection et de prévention d'atteinte à la probité
Piloter	Evaluer le niveau de maîtrise en matière de prévention et de détection d'atteinte à la probité

## 6.2 AXE II - DECLINAISON DE LA STRATEGIE ACHATS RESPONSABLES SUR LE PROCESSUS ACHAT

### 6.2.1 Stratégie et sélection des offres

Angle d'appréciation	Objectif visé
S'engager	<p><b>Intégrer les éléments de stratégie et de cartographie par catégorie dans la stratégie des familles d'achats</b></p> <p>Mobiliser les différentes parties prenantes internes sur la formalisation des stratégies</p> <p>Analyse du besoin de l'organisation</p> <p>Prendre en compte la maturité du marché fournisseurs</p>
Pratiquer	<p>Mettre en œuvre la stratégie dans la sélection des offres</p> <p>Comparer et sélectionner les offres selon des principes de durabilité</p>
Piloter	<p>Mesurer le déploiement des considérations sociales et environnementales dans l'organisation</p> <p>S'assurer de la bonne mise en œuvre des stratégies</p>

### 6.2.2 Gestion de la performance des fournisseurs et des contrats

Angle d'appréciation	Objectif visé
S'engager	<p><b>Etablir une stratégie de maîtrise des risques et d'évaluation des fournisseurs ou des contrats</b></p>
Pratiquer	<p>Evaluer la performance RSE des fournisseurs ou des contrats</p>
Piloter	<p>Pilotage de la performance RSE de l'objet de l'achat et des fournisseurs</p> <p>Amélioration de la performance RSE des fournisseurs et du contrat</p>

## 6.3 AXE III – QUALITE DE LA RELATION FOURNISSEURS

### 6.3.1 Egalité de traitement et promotion de relations durables et équilibrées

Angle d'appréciation	Objectif visé
<b>S'engager</b>	Se doter d'un cadre contractuel équilibré, respectueux de la législation et respecté Prôner l'égalité de traitement entre les fournisseurs
<b>Pratiquer</b>	Assurer une mise en concurrence ouverte, libre et loyale dans les processus d'appel d'offre, de sélection, de négociation des clauses contractuelles Favoriser la collaboration au travers de divers partenariats avec ses fournisseurs stratégiques Identifier et gérer les risques de dépendance réciproques
<b>Piloter</b>	S'assurer que tous les dossiers sont traités dans le respect du principe d'égalité de traitement Prévenir les situations pouvant nuire à des relations durables et équilibrées

### 6.3.2 – Développement de la médiation

Angle d'appréciation	Objectif visé
<b>S'engager</b>	Privilégier la médiation comme mode de traitement alternatif des litiges à défaut de résolution du conflit avec l'acheteur local
<b>Pratiquer</b>	Traiter et accompagner la gestion des différends fournisseurs
<b>Piloter</b>	Suivre la gestion des différends

### 6.3.3 – Renforcement de la qualité d’écoute de la voix des fournisseurs

Angle d’appréciation	Objectif visé
S’engager	Fixer le sens de la démarche concernant les retours d’expérience et d’écoute de la voix des fournisseurs
Pratiquer	Veiller à l'utilité et à l'attractivité des dispositifs d’écoute de la voix des fournisseurs
Piloter	Tirer les enseignements et construire un plan d'action d'améliorations de l'écoute fournisseurs

### 6.3.4 - Equité financière vis-à-vis des fournisseurs

Angle d’appréciation	Objectif visé
S’engager	Veiller à l’équité financière
Pratiquer	Responsabiliser l'ensemble des acteurs du processus "règlement des factures" Optimiser les temps de traitement des factures
Piloter	Mesurer pour améliorer

## 6.4 AXE IV - IMPACTS DE L’ECOSYSTEME, DU TERRITOIRE ET DES FILIÈRES

### 6.4.1 Appréciation de l’ensemble des coûts

Angle d’appréciation	Objectif visé
S’engager	Mettre l'approche "coûts sur tout le cycle de vie" au cœur de la politique achats
Pratiquer	Prendre en compte l'ensemble des composantes des coûts générés au cours de toute la durée de vie des biens ou services
Piloter	Contrôler l'application de la démarche d'analyse de l'ensemble des coûts du cycle de vie

## 6.4.2 Contribution au développement du territoire

Angle d'appréciation	Objectif visé
S'engager	Créer et développer un tissu de relations en veillant aux bons échanges de relations d'affaires avec les fournisseurs implantés sur un même territoire
Pratiquer	<b>Diversifier le réseau des fournisseurs</b> Favoriser la création, le développement et la consolidation d'entreprises dans les territoires d'implantation : essaimage, aide à la création d'entreprises Contribuer le plus possible à développer l'activité économique sur les territoires d'implantation à travers les retombées économiques locales liées aux achats, aux politiques d'investissement et aux contributions aux infrastructures locales
Piloter	Mesurer l'impact des achats sur l'activité économique dans les territoires d'implantation Valoriser les achats locaux

## 6.4.3 - Aide à la consolidation des filières et aux opportunités de croissance

Angle d'appréciation	Objectif visé
S'engager	Favoriser la coopération avec les acteurs de la filière ou écosystème proche
Pratiquer	Développer la coopération sectorielle ou approche filière Faciliter les opportunités de croissance
Piloter	Mesurer sa contribution au renforcement de la filière

## 7. Les critères avec des POINTS MAJEURS

La Médiation des entreprises et le Conseil National des Achats ont souhaité intégrer des critères avec des questions dites « majeures » à l'obtention du label Relations fournisseurs et achats responsables. Ceux-ci constituent le socle du label car **ils définissent les obligations minimales à remplir**. Les questions majeures feront l'objet d'une évaluation de conformité.

Dans le cadre de son engagement de progrès, en cas de non-conformité avérée sur une ou plusieurs de ces questions majeures, l'organisation veillera à piloter un plan d'action volontariste pour améliorer rapidement la situation en priorité sur ces problématiques.

Pour les critères se référant à une loi ou à un règlement (devoir de vigilance, prévention de la corruption, délais de paiement et clauses contractuelles équilibrées notamment), ce sont des critères de moyens et de performances mis en place pour atteindre un niveau d'exigences au moins égales à ces derniers qui seront évalués dans le cadre du label, et non le respect de la loi en tant que tel, celui-ci étant supposé préalablement acquis.

**A noter :** le Comité du *Label Relations fournisseurs et achats responsables* exige une vérification annuelle sur le respect de la conformité sur les questions majeures. Au plus tard à la date anniversaire de l'obtention du label, l'organisation labellisée devra transmettre au Comité du Label le rapport de vérification émis au préalable par le tiers expert agréé en sus de son plan de progrès actualisé.

## 7.1 LES 13 POINTS MAJEURS et leurs questions (par angle d'appréciation et d'objectif visé)

Critère	Angle d'appréciation	Objectif visé	Questions majeures
<b>AXE 1</b> 1.1 Politique et stratégie achats responsables	S'engager explicitement	Identifier les engagements de la direction générale en matière de RSE et d'achats responsables	<p>L'engagement de la direction générale en matière d'achats responsables est-il fixé avec une vision pluriannuelle et de progrès ?</p> <p>L'engagement de la DG est-il formalisé dans des documents clés communiqués en interne (par ex politique achat) ?</p> <p>L'engagement de la DG est-il rendu public en externe (engagement écrit, promotion lors de réunions...) ?</p>
	Pratiquer systématiquement	Mettre en œuvre une stratégie pour les achats responsables	Des objectifs spécifiques et mesurables ont-ils été définis pour s'assurer de la mise en œuvre de cette stratégie « achats responsables » ?
	Piloter efficacement	Passer en revue les actions stratégiques avec la direction générale	<p>Des indicateurs ont-ils été définis à l'appui des objectifs spécifiques de la stratégie achats responsables ?</p> <p>Ces indicateurs sont-ils suivis au niveau de la direction générale ?</p>

Critère	Angle d'appréciation	Objectif visé	Questions majeures
<b>AXE 1</b> 1.2 Priorisation et gestion des risques et opportunités	Pratiquer systématiquement	Définir les priorités	Les priorités en matière d'Achats Responsables ont-elles été définies sur la base d'une analyse des risques/opportunités (ex : stimuler la productivité, économie circulaire, renforcement du dialogue fournisseurs...) Achats et RSE formalisée ?
	Piloter efficacement	Passer en revue les actions d'identification, d'analyse, d'évaluation et de réduction des risques achats et fournisseurs	Dans les 12 derniers mois, y-a-t-il eu au moins un passage en revue (réalisé versus objectifs) correspondant aux suivis des traitement des risques (achat, processus, RSE en matière d'achat), de la gestion des opportunités et de la mise à jour des priorités ?
<b>AXE 1</b> 1.3 Professionnalisation de la fonction achat	S'engager explicitement	Recourir à des acheteurs respectueux des règles du marché et des règles de droit commercial	Des objectifs achats responsables et de relation fournisseurs, tant qualitatifs que quantitatifs, sont-ils fixés aux acheteurs ? Ces objectifs concernent-ils l'ensemble de la fonction Achats (acheteurs, responsables achat, gestionnaire de marché, approvisionneurs...) ?

Critère	Angle d'appréciation	Objectif visé	Questions majeures
<p>AXE 1</p> <p>1.4 Ethique des affaires</p>	S'engager explicitement	Définir les procédures et processus pour détecter et prévenir les atteintes à la probité (corruption...) pour l'ensemble de l'organisation	Votre entité dispose-t-elle de politiques générales et de procédures permettant de prévenir les atteintes à la probité (code de conduite anticorruption/charte éthique, politique cadeaux et invitations, procédure de gestion des conflits d'intérêts, etc.) pour l'ensemble de l'organisation ?
<p>AXE 2</p> <p>2.1 Stratégie et sélection des offres</p>	S'engager explicitement	Intégrer les éléments de stratégie et de cartographie par catégorie dans la stratégie des familles d'achats	Est-ce que les risques et opportunités identifiés en 1.2 par catégorie (démarche d'achat) sont pris en compte dans l'élaboration des stratégies d'achats ?
<p>AXE 2</p> <p>2.2 Evaluation et suivi de la performance des fournisseurs et des contrats</p>	S'engager explicitement	Etablir une stratégie de maîtrise des risques et d'évaluation des fournisseurs ou des contrats	Est-ce que les risques et opportunités identifiés en 1.2 sont pris en compte dans l'élaboration des stratégies d'évaluation des fournisseurs ou des contrats ?

Critère	Angle d'appréciation	Objectif visé	Questions majeures
<p>AXE 3 3.1 Respect des intérêts fournisseurs</p>	<p>S'engager explicitement</p>	<p>Se doter d'un cadre contractuel équilibré, respectueux de la législation et respecté</p>	<p>Garantissez-vous l'équilibre des relations et la réciprocité avec vos fournisseurs (TPE/PME notamment) dans votre démarche contractuelle ? ex : critères de sélection rigoureux, dialogue préalable et régulier, contrats/marchés types clairs et équitables, information/sensibilisation des fournisseurs/soumissionnaires, non exclusion des CGV, respect des délais de paiement ...</p>
<p>AXE 3 3.2 Développement de la médiation</p>	<p>S'engager explicitement</p>	<p>Privilégier la médiation comme mode de traitement alternatif des litiges à défaut de résolution du conflit avec l'acheteur local</p>	<p>Avez-vous désigné un médiateur « relations fournisseurs » pouvant être saisi directement par les fournisseurs ? Avez-vous communiqué sur sa nomination en interne ? En externe ?</p>

Critère	Angle d'appréciation	Objectif visé	Questions majeures
<p>AXE 3 3.4 - Equité financière vis-à-vis des fournisseurs</p>	<p>Piloter efficacement</p>	<p>Mesurer pour améliorer</p>	<p>Avez-vous formalisé un processus de paiement des factures permettant de payer dans les délais réglementaires/contractuels ? Communiquer les résultats obtenus sur les indicateurs suivants :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Pourcentages et montants des factures payées après le terme des obligations réglementaires ou contractuelles (si possible avec et sans % de litiges)</li> <li>- Délais moyens de paiement par mois et en moyenne sur l'année N-1</li> <li>- Montant des intérêts moratoires versés l'année N-1 et nombre de factures concernées</li> </ul> <p>Préciser si les méthodes de calcul employées respectent la méthodologie communiquée par le labellisateur (Méthode A ou B)</p>
<p>AXE 4 4.2 - Contribution au développement du territoire</p>	<p>Pratiquer systématiquement</p>	<p>Diversifier le réseau des fournisseurs</p>	<p>Favorisez-vous les relations et prises de contact avec les TPE/PME ? Et avec d'autres acteurs type ESS, startup, entreprises à mission, quartiers d'affaires... ?</p>

## 8. Les règles d'attribution du Label RFAR

### 8.1 Principes généraux

L'ensemble du processus de labellisation jusqu'à l'attribution officielle du label est gardé strictement confidentiel par le labellisateur.

Le *Label Relations fournisseurs et achats responsables* atteste que son bénéficiaire est une entité, publique ou privée, dont l'organisation et les actes de gestion présentent une assurance raisonnable de conformité avec les objectifs et les engagements définis dans le *Référentiel du Label* ainsi que les niveaux de performance attendus.

#### **8.1.1** L'assurance raisonnable de conformité signifie que le candidat au label a :

- fourni et reste seul responsable des preuves tangibles du respect des obligations légales figurant parmi les objectifs du Référentiel du Label;
- pris des dispositions concrètes et s'est donné les moyens nécessaires en faveur de la réalisation continue des engagements du Référentiel du Label, en adéquation avec les spécificités de ses secteurs d'activités et zones d'implantation;
- et mis en place un plan d'action d'amélioration de la conformité (plan de progrès) avec le Référentiel du Label pendant la durée de validité du label.

**8.1.2** Le *Label Relations fournisseurs et achats responsables* est délivré conjointement par la Médiation des entreprises et le Conseil National des Achats après décision du Comité du Label. Il est remis au dirigeant de l'organisation candidate. La forme, le support et les modalités de remise du label sont définis par le Comité du Label.

**8.2.3** Le Comité du Label est composé de 2 collèges de personnalités reconnues comme qualifiées compte tenu de leur expérience ou de leur contribution dans le domaine des relations clients/ fournisseurs. Il est constitué comme suit :

- **au titre de membres** : le Médiateur des entreprises et le Président du Conseil National des Achats, qui le co-président ;
- **au titre des personnalités qualifiées** : il sera désigné deux collèges paritaires.

1. Le collège de la Médiation représentant « la voix des fournisseurs » est composé de personnalités désignées par le Médiateur des entreprises issues des organisations socio-professionnelles représentatives des viviers de PME fournisseurs comme APCMA, CENAST, FIM, CPME, CJD, CODINF, ou des collaborateurs permanents de la Médiation.
2. Le collège du Conseil National des Achats représentant « la voix du client » est composé de personnalités désignées par le Président du Conseil National des Achats issues d'entreprises privées des secteurs industriels ou des services et d'organisations publiques, en fonction ou jeunes retraités, ou des collaborateurs permanents du Conseil.

Ces désignations effectives ont une durée de trois ans renouvelables deux fois.

**La liste nominative des membres ainsi qu'une mini bio pour chacun est rendue publique sur les sites internet institutionnels du médiateur des entreprises.**

**8.1.4** Le Comité du Label est valablement réuni si au moins 1 membre est présent pour le présider et le quorum est atteint avec au moins 5 participants au total. Les décisions favorables ou défavorables pour l'attribution du label sont prises à la majorité des 3/4 des votants à la réunion du Comité. Chaque

participant est signataire d'un engagement de confidentialité en entrée de séance, couvrant les dossiers à examiner.

### 8.1.5 Le Comité du Label :

- peut procéder à une audition des candidats ayant un désaccord avec l'évaluateur agréé, ou pour complément d'information avant décision d'attribution du Label ;
- reçoit, à la demande du candidat postulant au Label, ses observations en cas de désaccord sur les conclusions du rapport d'évaluation ;
- accepte le cas échéant que le candidat se fasse accompagner par une tierce personne à l'entretien en raison de ses compétences et notamment de sa connaissance des spécificités du secteur d'activité du candidat.

## 8.2 Durée du label Relations fournisseurs et achats responsables

La validité du Label est de 3 ans, sous réserve des évaluations de vérification annuelle (cf article 7).

## 8.3 Eligibilité au Label Relations fournisseurs et achats responsables

Est éligible au *Label Relations fournisseurs et achats responsables* toute organisation publique ou privée...

**8.3.1** signataire de la Charte Relations fournisseurs et Achats responsables

**8.3.2** qui en formule la demande par écrit/courriel auprès du labellisateur.

**Un modèle de l'acte de candidature au label est téléchargeable sur le site internet du médiateur des entreprises.** Il complète l'acte de candidature par une lettre d'intention de la Direction Générale de l'organisation candidate qui donne le sens de la démarche, expose les bénéfices attendus de la démarche auprès de ses fournisseurs, un descriptif du périmètre candidat : organigramme juridique et fonctionnel couvrant l'ensemble des entités candidates au label ; positionner le périmètre

candidat par rapport au reste du groupe si nécessaire ; présenter le portefeuille achats par famille achats avec les montants achats annuels (et le nombre de fournisseurs si possible)

**8.3.3** qui reçoit en retour l'accord par courriel du labellisateur.

Cet accord est un préalable à la signature du contrat avec l'organisme tiers-expert qui effectuera la mission d'évaluation ;

**8.3.4** qui désigne un interlocuteur dûment habilité à la représenter ;

**8.3.5** qui accepte de faire procéder par un tiers expert agréé par le labellisateur à une évaluation de conformité de son organisation et de ses actes de gestion avec le *Référentiel du Label*

**8.3.6** qui s'engage à adopter toute mesure corrective découlant des éventuels écarts observés lors de l'évaluation et, plus généralement, en faveur de la réalisation continue des objectifs du Référentiel ;

**8.3.7** qui se soumet à l'évaluation de vérification (article 7) dans les délais arrêtés et communiqués par le labellisateur.

## 8.4 Évaluation

L'évaluation est un préalable à toute labellisation. Elle se déroule obligatoirement sur site (sauf cas dérogatoires du labellisateur) lors des phases d'attribution ou de renouvellement et s'effectue aux frais de l'organisation candidate. Seuls les tiers experts agréés par le labellisateur peuvent fournir un rapport final d'évaluation en vue de la délivrance du Label Relations fournisseurs et achats responsables. Une liste des personnes morales dûment agréées par le labellisateur figure sur le site internet du médiateur des entreprises.

La durée et le coût de l'évaluation liés au Label à convenir entre le candidat et l'organisme évaluateur agréé sont fonction : du périmètre de labellisation (à préciser explicitement par le candidat avec la liste des entités juridiques concernées), du mode d'organisation de la fonction achat et du volume des achats. L'annexe 1 mentionne les durées maximales de jours d'évaluation.

## 8.5 Les étapes d'une mission d'évaluation sont les suivantes :

**8.5.1** 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 ;

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

**8.5.3** 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 :

*a. Recueil et traitement des informations fournies par le candidat :*

- analyse par l'évaluateur agréé de la documentation publique incluant le repérage des controverses
- 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...
- prétraitement du questionnaire et de tous les éléments transmis par l'évaluateur agréé

- recueil d'informations complémentaires sur site chez le candidat, notamment en data room, et envoi éventuel de questions sur les points lacunaires
  - rédaction du pré-rapport et envoi au candidat
- b. Intégration, si besoin est, de mesures correctives immédiates mises en œuvre par le candidat et permettant la levée de réserves éventuelles de l'évaluateur agréé avant rédaction de son rapport définitif.
- c. 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.

**8.5.4** Envoi du dossier de LABELLISATION par le candidat au labellisateur comprenant les pièces suivantes :

- a. 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 (voir article 8) ;
- b. La lettre de couverture (sous format libre) est une lettre engageant la direction de l'entité candidate vis-à-vis du Comité du Label sur sa démarche d'achats responsables, en particulier sur son plan de progrès.
- c. Le plan de progrès prend en compte et priorise 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.

## 8.6 Attribution du label et son maintien

A l'examen des documents remis au Comité du Label et à l'issue des débats éventuels, il est décidé en fonction des écarts relevés et des non conformités constatées :

8.6.1 soit d'attribuer le Label Relations fournisseurs et achats responsables ;

8.6.2 soit de reporter l'attribution du Label Relations fournisseurs et achats responsables jusqu'à correction des non conformités observées sur des critères à question majeure, ou pour renforcer les pratiques afin de les amener au niveau de conformité et/ou de performance exigé.

A l'annonce de cette décision qui lui est communiquée, le candidat peut s'il le souhaite :

- demander à communiquer par correspondance des éléments complémentaires ou à bénéficier d'une soutenance de son dossier auprès du Comité du Label qui, au vu des éléments complémentaires produits par le candidat, réexaminera sa décision ;
- ou solliciter une évaluation de vérification (article 8). Le rapport d'évaluation de vérification est soumis au Comité du Label pour statuer à nouveau sur l'attribution du Label à l'organisation.

## 8.7. Evaluation de vérification

Cette évaluation de vérification intégrera l'évolution éventuelle du Référentiel survenue depuis la mission initiale.

- **Pour une organisation ayant obtenu le label** : le Comité du Label exige une vérification annuelle sur le respect des questions majeures et la tenue de leur plan de progrès. Dans ce cas, **à date anniversaire de l'obtention du Label au plus tard**, l'organisation labellisée devra transmettre au Comité du Label le rapport de vérification émis au préalable par le tiers expert agréé accompagné du plan d'actions.

- **Pour un candidat en situation de report d'attribution du label :** l'organisation candidate peut solliciter une évaluation de vérification portant sur la réalisation des actions correctives et des dispositifs mis en place. Cette vérification doit intervenir dans un délai maximum de 9 mois après la remise du Rapport d'évaluation initial par l'évaluateur agréé.

Le rapport de vérification et le nouveau plan d'actions qui en résulte sont adressés par le candidat au labellisateur :  
Labelrfar@finances.gouv.fr

Le coût de cette vérification est supporté par le candidat.

Les missions de vérification annuelles doivent être effectuées par le même organisme tiers expert agréé que celui qui a réalisé la mission d'évaluation initiale, et de préférence si possible par le même intervenant évaluateur agréé.

## 8.8 Recours

Tout désaccord sur le rapport d'évaluation peut faire l'objet, en tout ou partie, d'un recours de l'organisation évaluée auprès du Comité du Label. Le recours doit être écrit et motivé, indiquant le ou les objectifs du Référentiel au sujet du ou desquels le candidat concerné estime peu, mal ou non fondée l'opinion du tiers expert évaluateur. Le Comité du Label se rapprochera de l'organisme évaluateur concerné et pourra demander un nouvel examen des points ayant motivé le recours.

Sur décision du Comité du Label, quand le motif du recours est reconnu imputable à une insuffisance de diligence de l'évaluateur agréé, le nouvel examen peut s'effectuer aux frais du tiers expert concerné.

## 8.9. Communication publique

L'attribution du *Label Relations fournisseurs et achats responsables* donne systématiquement lieu à une information publique de la part du labellisateur, dans les termes qu'il aura définis. A contrario, aucune communication nominative ne sera faite sur les candidats pour lesquels la décision du Comité du Label a été de reporter l'attribution.

Toute organisation labellisée doit communiquer sur l'événement de sa labellisation en respectant les termes du label délivré, **au moins dans son rapport annuel suivant et sur son site internet institutionnel.**

La communication publique ne doit en aucun cas altérer ni dénaturer les opinions formulées par le tiers-expert qui a réalisé l'évaluation ni les termes du label utilisés par le labellisateur et en particulier **ne devra pas déformer le périmètre concerné par la labellisation.**

Sur avis du comité du Label, le retrait du Label Relations fournisseurs et achats responsables pourra faire, quant à lui, l'objet d'une communication de la part du labellisateur.

## 8.10 Retrait

Le *Label Relations fournisseurs et achats responsables* attribué peut être révoqué, y compris avant le terme des trois ans définissant la validité du label.

Le retrait intervient :

- en cas de non-respect des échéances annuelles de vérification d'évaluation des critères majeurs ;
- au cas où un ou plusieurs critères avec des questions majeures ne sont plus respectés ;
- suite à tout événement ou information dont la nature ou la gravité est ou peut être incompatible avec l'assurance de conformité préalablement formulée à l'égard de l'entité concernée ;
- en cas de faute grave telles que décrites au paragraphe 12. d/ ci-après.

Préalablement au retrait, le labellisateur aura envoyé un courrier recommandé signé du Médiateur des entreprises et du Président du Conseil National des Achats au dirigeant de l'organisation concernée pour lui faire part de la situation et lui demander d'y porter remède sous un délai maximum de deux mois. Passé ce délai, le retrait pourra être prononcé.

Cette décision pourra donner lieu à une information publique. Dans ce cas précis, le retrait entraîne l'absence de toute nouvelle labellisation avant un délai d'un an.

## 8.11 Renouvellement

Au terme de la durée de validité du label, au bout des trois ans, le renouvellement du Label est précédé d'une évaluation sollicitée par l'organisation et réalisée dans les mêmes conditions que la première évaluation, à savoir la transmission des documents suivants :

- Lettre de motivation et d'engagement de la DG
- Le rapport d'évaluation
- Le plan d'actions triennal
- Le bilan du plan d'actions triennal précédent.

## 8.12 Clauses de responsabilité

### 8.12.1 Propriété intellectuelle

Le *Label Relations fournisseurs et achats responsables* et tous les dispositifs y afférents, notamment les méthodologies d'évaluation et les modèles des supports de restitution des missions, 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 de ces organismes.

### 8.12.2 Confidentialité

Les informations et les documents remis au Comité du label du *Label Relations fournisseurs et achats responsables* sont conservés par le labellisateur, par les soins du Pôle Acheteurs, Chartes et Label dépendant de la Médiation des entreprises. Les membres et personnalités du Comité du Label sont tenus à la confidentialité totale des informations fournies et traitées et s'engagent à ne pas utiliser lesdites informations dans le cadre de leur activité tant professionnelle que personnelle.

### 8.12.3 Abstention lors d'un conflit d'intérêts

En intégrant le Comité du label, les membres et personnalités désignées veilleront tout particulièrement aux éventuels conflits d'intérêt qui se présenteraient lors d'examen des dossiers de candidature. Ainsi, en cas de dossier présenté par une entité quelle qu'elle soit, avec laquelle un membre ou une personnalité désignée aura déterminé se situer dans une telle situation, celui-ci préviendra le labellisateur, se déchargera spontanément de tout examen ou instruction dudit dossier, et a minima s'abstiendra de prendre part aux délibérations et au vote y afférents. Cette clause figure expressément dans la lettre d'engagement de confidentialité signée par chaque membre du Comité du Label.

### 8.12.4 Fautes graves

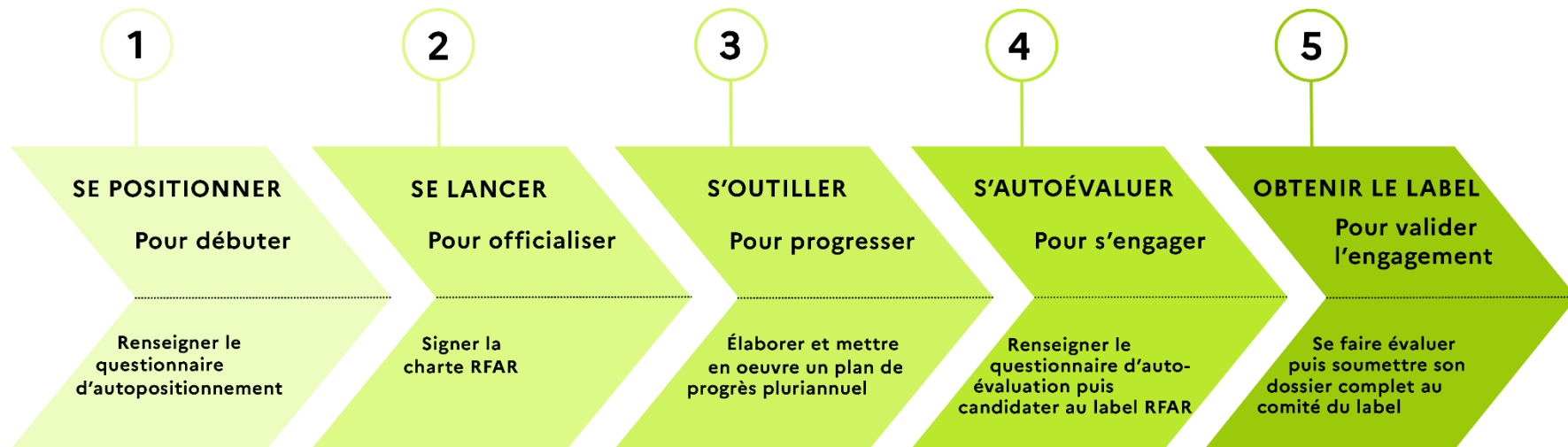
Constituent une faute grave au sens du présent règlement :

- le non-respect avéré de dispositions législatives et/ou règlementaires ;
- la fausse déclaration au moyen de quelque support que ce soit visant à obtenir un constat ou une opinion erronée sur la situation ou les perspectives réelles de tout ou partie des actes de gestion d'un candidat ;
- le non-respect des clauses de confidentialité opposables aux organisations et aux évaluateurs agréés ;
- la dénaturation des termes précis du label délivré ;
- la fausse allégation sur la qualité d'organisation labellisée ;
- la présentation de faux documents ou l'entente illicite avec toute personne morale ou physique en vue de la production d'opinions non fondées ou mensongères sur la réalité de l'organisation, de ses documents ou de ses actes.

En cas de faute grave, le retrait pourra être prononcé (cf. paragraphe 10). En outre, la Médiation des entreprises et le CNA se réservent toute possibilité de recours pour préjudice moral et demandes de dommages et intérêts éventuels à l'encontre de l'organisation concernée.

## 9. Mode d'emploi vers le Label

Schéma du Parcours national des achats responsables



---

Vous avez accès aux ressources documentaires gratuites sur [www.mediateur-des-entreprises.fr](http://www.mediateur-des-entreprises.fr) ainsi qu'à des mesures d'accompagnement tout au long de votre démarche

Les étapes 4 et 5 constituent la démarche de labellisation. En résumé, pour s'inscrire dans la démarche vers le Label :

## 9.1 Réaliser un auto-diagnostic (Questionnaire d'auto-évaluation en ligne sur le site du médiateur des entreprises). Il est simplement recommandé et non obligatoire. Il conduit

à :

- Analyser les pratiques actuelles d'achats.
- Identifier les points forts et les axes d'amélioration.
- Renforcer son plan de progrès

## 9.2 Déposer la candidature au label

- Constituer un dossier de candidature (formulaire en ligne sur le site du médiateur des entreprises)
- L'adresser au Comité du Label

## 9.3 Contacter et contracter avec un Cabinet évaluateur

- Prendre l'attache des cabinets évaluateurs une fois l'aval du Comité du Label
- Les mettre en concurrence et contracter avec celui retenu

## 9.4 Passer l'audit

- Accueillir un audit réalisé par un organisme indépendant.
- Vérifier la conformité des pratiques aux exigences du label.
- Démontrer l'amélioration continue des relations fournisseurs.

## 9.5 Obtenir et valoriser le label

- Recevoir le label pour une durée de 3 ans.
- Communiquer sur l'engagement en achats responsables.
- Poursuivre l'amélioration des pratiques pour le renouvellement.

**Vous pouvez également retrouver la fiche INFO relative au Label « relations fournisseurs et achats responsables » sur le site du médiateur des entreprises (rubrique « parcours achats responsables) et du CNA.**



## 10. Annexes

### ANNEXE 1 – Nombre de jours plafond par type d'évaluation et selon la taille de l'organisation évaluée

3 phases du Label Type d'organisation	Initiale		Revue annuelle		Total jours MAX 3 ANS	Commentaires	Renouvellement	
	Nbre de jours Evaluation	Dont sur site	Evaluation	Dont sur site			Evaluation	Dont sur site
<b>Grande organisation (1)</b>	8,5	2	3	1	14,5	8,5 + 3 + 3 (puisque deux revues annuelles durant la validité du Label) = 14,5 jours	7	2
<b>Moyenne organisation (2)</b>	6	2	2,5	1	11	6 + 2,5 + 2,5 (puisque 2 revues annuelles sur 3 ans) = 11 jours	5	2
<b>Petite organisation (3)</b>	5	1	2	1	9	5 + 2 + 2 jours (puisque 2 revues annuelles sur 3 ans) = 9 jours	4	1

(1) Concerne :

- les grandes entreprises type CAC 40, SBF 120.
- Les entités publiques de type ministères, grandes collectivités (métropoles, communauté de communes, communes) / secteur hospitalier / centrales d'achat / établissements ou opérateurs publics, universités, etc dont le montant d'achat est supérieur à 200 M€ ou si le périmètre d'évaluation dépasse 5 sites.

(2) Concerne :

- les ETI,
- les entités publiques dont le montant d'achat est compris entre 50 et 200 M€ ou si le périmètre d'évaluation dépasse 2 sites

(3) Concerne :

- les TPE/PME
- les( entités publiques dont le montant d'achat est en deça de 50 M€

1