

N°	Critère	Note Maximale	SQ/ER/017/a v4 Juillet 2016	Par quoi se traduit la note maximale	
1A	Délai de prise en charge de la commande, montant minimum, fréquence et horaires	3		Le fournisseur fait preuve d'une certaine souplesse, il n'y a pas de montant minimum de commande requis, ou tel que cela ne vous pose aucun problème, la prise en charge téléphonique est rapide et confortable. Il y a possibilité de décaler les RDV de commandes en cas d'indisponibilité de votre part.	<b>Offre de service</b>
1B	Conditionnement (quantité livrable selon les besoins)	4		Le conditionnement des produits ne vous oblige pas, soit à renoncer à passer commande, soit à trop augmenter votre stock. Vous pouvez même envisager d'être dépanné.	
1C	Variété des produits	3		Le choix proposé par le fournisseur est suffisamment large pour que vous n'ayez pas à faire appel à plusieurs fournisseurs de manière systématique pour une commande "standard", voire à vous passer de ses services pour des raisons de montant minimum de commande.	
1D	EDI (capacité à la mise en œuvre et efficacité du fonctionnement)	5		Traitement d'un grand nombre de lignes de commande, fiabilité des flux d'information, et donc un gain de temps au bénéfice de la qualité de service	
1F	Couverture géographique	3		La couverture géographique vous permet au même titre que vos collègues d'avoir la même prestation de service, vous n'êtes pas empêché de faire appel à ce fournisseur du fait de problématiques logistiques.	
2A	Qualité (niveau de) et consensus sur la définition des produits et de leur niveau de qualité pré-requis	5		Vos attentes en termes de positionnement "qualité des produits" ont été clairement identifiées et prises en compte. Il n'y a pas d'interprétation abusive de la qualification du niveau de qualité des produits. Vous n'avez jamais de "mauvaise surprise".	<b>Pertinence du référencement</b>
2B	Prix - en tant que tel - notion de compétitivité entre fournisseurs d'un même produit et/ou saisonnalité	5		Les tarifs proposés sont attractifs et compétitifs, et de d'une manière générale et récurrente. Il n'y a pas de hausse abusive (d'une période de référencement à une autre), injustifiée et répétée des prix susceptibles d'évoluer.	
3A	Prix - respect de	5		Les prix facturés sont identiques aux prix négociés par le service Achats (donc sur Adoria)	<b>Respect des Engagements</b>
3B	Respect des engagements - Horaires	4		La livraison intervient toujours comme prévu aux jours et heures convenus	
3C	Respect des engagements - Conditions Livraison	3		La livraison intervient toujours comme prévu en votre présence ou en présence d'une personne habilitée contre émargement.	
3D	Respect des engagements - Conformité Livraison / Commande	5		La livraison est conforme à la commande, il n'y a ni erreur de produits, ou de quantité (ni produit manquant).	
3E	Respect des engagements - Remplacement d'un produit	4		Dans le cas d'une rupture de produit, vous disposez d'une part de l'information en "amont" de la livraison, et d'autre part, le produit de remplacement correspond aux engagements d'équivalence de qualité, au même tarif. (Vous n'êtes pas mis devant le fait accompli d'une rupture, ou d'un remplacement par un produit de qualité inférieure ou de prix supérieur).	
4A	Logistique	3		La livraison se fait sur un rythme compatible avec une gestion optimale du stock, à des jours et heures en adéquation avec votre organisation (on ne vous a pas imposé un jour ou un horaire qui ne vous convient pas)	<b>Livraison</b>
4B	Conditions matérielles de livraison	3		Le livreur est professionnel, cordial, ponctuel, décharge son camion et c'est (ce sont) toujours le (les) même(s). Son camion est propre, visiblement entretenu, et présente des conditions de stockage adaptées à ce qu'il transporte. Il n'est pas chargé de manière excessive et présente toutes les garanties d'hygiène.	
4C	Comportement du livreur	3		Le livreur est respectueux de l'environnement du site (pas de dégradation), et des personnes qu'il rencontre (toutes, pas uniquement les personnels Vitalrest). Il n'y a rien à signaler sur l'attitude en général du livreur et aucun incident ou événement indésirable n'est du fait de son passage.	
5A	Etat des conditionnements	4		Les conditionnements ne sont jamais abîmés ni pendant le transport ni au cours de déchargement. Les étiquettes sont lisibles et non endommagées.	<b>Commande</b>
5B	Conformité de l'étiquetage	5		Les produits livrés présentent un étiquetage conforme au cahier des charges, respectant systématiquement la réglementation en vigueur. Leur récupération pour le cahier des étiquettes est facilitée.	
5C	Respect de la chaîne du froid	5		Les températures des produits livrés sont conformes aux exigences et à la réglementation	
5D	Respect des DLC/DLUO	5		Les DLC/DLUO sont d'une part parfaitement conformes à la réglementation et d'autre part, en accord avec le cahier des charges. Elles ne vous obligent pas à modifier votre plan de production, faute de devoir mettre les produits au rebus (le délai de mise en oeuvre des produits est suffisamment confortable).	
6A	Réactivité aux non conformités	4		Le fournisseur vous répond par écrit régulièrement non seulement sur la suite donnée à la non-conformité que vous lui avez signalée, mais également sur les causes qu'il a identifiées et les actions mises en place pour éviter que les dysfonctionnements ne se reproduisent.	<b>Amélioration</b>
6B	Sécurité Sanitaire des Aliments	4		Il n'y a pas de retraits rappels de produits, vous obligeant à bloquer une partie de stock ou à faire une recherche sur d'éventuels consommateurs. Les informations transmises par le fournisseur, indiquant notamment les sites concernés par l'alerte, sont en parfaite cohérence avec votre réalité.	
6C	Evènement exceptionnel indésirable	3		Vous n'avez pas eu à signaler d'autre incident que ceux évoqués dans ce document et n'avait eu à rédiger aucune fiche de non-conformité majeure (comme une DLC dépassée, un corps étranger dans le produit etc...)	