



# Label-entreprises

Référentiel Qualité

## RECOMMANDATIONS

## PROCEDURES ET APPLICATIONS

*Illustrer par des références aux paragraphes concernés dans les documents internes*

### 1. Politiques/pratiques mises en œuvre dans le cadre de la mission de conseil

\* Niveau d'information sur le cadre réglementaire

\* Communication entre le PSCM et son client, respect de la déontologie et application de valeurs (*responsabilité, capacité d'intervention, qualité, garanties, santé et sécurité*)

[exemple de cahier des charges]

### 2. Processus d'évaluation et d'amélioration continue mis en place

### 3. Les trois phases de la mission

#### 3.1. Proposition

\* Avant la proposition: Identification des spécificités du bénéficiaire (*besoins, attentes et souhaits*), sélection du fournisseur (*transparence sur le coût, les compétences, les limites*), réflexion sur les contraintes et risques potentiels, définition du cadre légal (*propriété intellectuelle*).

\* Contenu de la proposition: contexte, service et livrables (*l'offre est proportionnée à la demande, définitions d'objectifs SMART*) - méthode et plan de travail, rôles et responsabilités (*y compris évaluation*), conditions contractuelles.

[exemple d'offre de prix]

#### 3.2. Réalisation

\* Ajustement du plan de travail

\* Mise en œuvre du plan (*recueil des informations, analyse, préparation de la réception et de la clôture,...*)

\* Management et suivi de la mission (*Gouvernance, respect des méthodes de management, management des ressources, suivi de l'avancement et gestion des évolutions, management des risques, suivi du plan qualité, rapport régulier de l'avancement, approbation et réception de la prestation*).

#### 3.3. Clôture

\* Clôture après approbation/refus par le client et livrable(s) fourni(s)

\* Contenu de la clôture: Questions juridiques et contractuelles, évaluation finale et améliorations, traitement des questions administratives, debriefing de fin de mission, éventuellement questions mineures en suspens.

[exemple de rapport de prestation]