

Politique d'achats

Le présent document inclut la forme féminine. Néanmoins, pour en faciliter la lecture, seule la forme masculine est utilisée.

1. Préambule

En cohérence avec son projet stratégique, l'Hôpital neuchâtois (HNE) a mis en place une politique d'achat globale et transversale, commune à tous les établissements qui le composent. Cette politique, clairement définie, doit permettre une gestion efficace et rationnelle des achats et une maîtrise de processus associé.

Les échanges commerciaux impliquent un certain nombre de conditions sur lesquelles tant l'acheteur que le fournisseur doivent s'entendre. La politique d'achat de l'HNE est le document maître qui décrit les principes généraux et les bases réglementaires et déontologiques qui doivent fonder les achats effectués par l'HNE.

Les achats de matériel informatique étant gérés par le CIGES ne rentrent pas dans le périmètre de cette politique.

2. Définitions

SAS	Service achats et stocks
Services acheteurs HNE	unités organisationnelles de l'HNE dûment autorisées à engager l'HNE pour l'acquisition de biens et de services
Fournisseur	entité externe à qui l'HNE passe commande du matériel, des équipements, des consommables, des biens d'investissement ou des services
Partenaire	fournisseur avec lequel l'HNE établissent une relation pour une durée déterminée sur la base d'un contrat ou d'une convention
Sous-traitant	entité externe à qui l'HNE externalise la réalisation de tout ou partie d'un processus opérationnel sur la base d'un contrat (accord).

3. But

La volonté de l'HNE est de développer une politique « d'achats responsables » répondant aux objectifs suivants :

- Satisfaire les patients et les clients internes afin de renforcer la performance, l'efficacité et l'image de l'HNE ;
- Améliorer la performance économique tout en garantissant un haut niveau de service notamment par la coopération et la collaboration avec des centrales d'achats comme la CAIB ;
- Garantir la qualité du processus d'approvisionnement et partager l'information efficacement ;
- Standardiser autant que cela soit possible les méthodes dans le domaine, ainsi que maîtriser les risques et garantir le respect des principes fondamentaux (les règles de la commande publique, les règles éthiques, etc.) ;
- Intégrer dans une réflexion de développement durable à moyen et long terme les préoccupations sociales et environnementales ;
- Travailler avec des fournisseurs qui collaborent dans une perspective de partenariat avec HNE, afin d'atteindre des objectifs d'efficacité, qualité et sécurité pour les patients.

4. Organisation et ressources

Les achats effectués par l'HNE sont centralisés et spécialisés dans un nombre limité d'entités organisationnelles. Seules les entités autorisées, ci-après « les services acheteurs HNE », sont autorisées à effectuer des achats d'exploitation ou de consommation (achats d'un montant inférieur à 10'000 CHF) au nom de l'HNE. Ils négocient les conditions d'achats et concluent les contrats afin d'assurer l'approvisionnement de l'HNE aux meilleures conditions du marché.

D'une manière générale, les services acheteurs HNE sont :

- Le service des achats et stocks (SAS) de la direction logistique qui est responsable du processus d'approvisionnement ou le supervise pour l'ensemble des biens et des services ;
- La pharmacie de la direction médicale qui est responsable de l'approvisionnement des médicaments et produits assimilés tels que les pansements avec substance active ou encore le Sterilium ;
- La direction des ressources humaines pour la sollicitation de société de placement de personnel intérimaire, ainsi que les prestations liées à l'accompagnement et au développement du personnel ;
- La direction des finances, en concertation avec la direction métier principale concernée, pour les assurances et services financiers.

Dans le respect de la réglementation institutionnelle et du droit de signature et compétences financières, le matériel et les équipements d'une valeur supérieure à 10'000 CHF sont considérés comme des biens d'investissement et font l'objet d'une procédure d'acquisition spécifique sous la responsabilité de la direction logistique quel que soit le domaine.

Avec l'approbation de la direction logistique, le SAS peut, pour des domaines spécialisés (construction, alimentaires, équipement biomédical, etc.), confier le choix des produits et la gestion de l'approvisionnement à d'autres professionnels, mais il garantit l'application rigoureuse des règles en vigueur. Pour le service de pharmacie, le mode de fonctionnement et la gestion des procédures sont intégrés dans le système de qualité de la pharmacie.

De manière générale, aucun bien ou matériel ne peut être placé à l'HNE sans consultation préalable du SAS, qu'il s'agisse d'un équipement en prêt ou en consignation.

S'agissant de matériels en consignation, ceux-ci doivent obligatoirement être couverts par un contrat spécifique. Le prêt d'outils ou dispositifs médicaux doit toujours être assujéti à la signature d'un contrat de prêt à usage. Sans cela, tous les risques de perte et les dommages, les coûts indirects et les coûts complets pour les consommables liés au prêt à usage incombent au fournisseur. Tous les contrats de prêt à usage doivent être coordonnés par le SAS.

Sauf exception, les services ne sont pas autorisés à recevoir de la marchandise directement des fournisseurs. En règle générale, les livraisons pour la pharmacie sont réceptionnées par le personnel de la pharmacie. Pour les autres biens les livraisons sont centralisées selon les modalités fixées par le SAS ou les services acheteurs HNE.

Sur la base de la présente politique d'achat, le SAS élabore des directives et prescriptions pour l'ensemble des achats, en collaboration avec la direction des finances et les services acheteurs HNE. Les directives sont approuvées selon la réglementation institutionnelle en vigueur.

Exceptionnellement, un service autre peut être autorisé par le chef du service achats et stocks, ou le pharmacien-chef pour les médicaments, à passer une commande directement auprès d'un fournisseur externe. Dans ces cas, ce service autorisé doit faire régulariser la commande dans le système d'information institutionnel.

5. Choix des fournisseurs, partenaires et sous-traitant

Etablissement cantonal de droit public, l'HNE est soumis aux lois et règlements en matière de marchés publics pour la construction, de fournitures et de services.

L'HNE privilégie une relation stable et durable, mais assure une mise en concurrence régulière ou systématique selon les cas, et une veille permanente des marchés pour disposer d'alternatives et de solutions innovantes en termes de qualité, coût et délais. L'optimisation du nombre des fournisseurs par famille de produit permet la mise en place de partenariats ciblés. Une liste de ceux-ci est tenue à jour et communiquée à l'interne.

La sélection se fait sur la base de critères clairs et transparents. Le partenaire choisi respecte les réglementations et lois en vigueur, la confidentialité des demandes et des informations transmises. Les fournisseurs attentifs à réduire, voire abandonner l'usage de tous matériaux polluants sont considérés avec intérêt.

En fonction du type de marché convenu, un document officialise la relation :

- Devis : pour toute demande ponctuelle ;
- Contrat : pour toute relation régulière contenant un engagement ferme et durable portant sur la nature, les quantités et le prix des prestations achetées. La nécessité d'établir un contrat est déterminée par la fréquence des commandes, le volume d'affaires et l'intérêt de convenir de prix stables tenant compte des quantités annuelles nécessaires

Pour les marchés importants, les fournisseurs font l'objet d'une évaluation régulière en termes de « qualité, fiabilité, compétitivité et coopération ». Il est tenu compte de l'existence d'une démarche d'amélioration continue. Pour tous autres marchés, il est préconisé une mise en concurrence de 3 offres au minimum.

A chaque échéance de contrat, en cas d'une éventuelle relance de ce dernier, une mise en concurrence avec d'autres prestataires sera systématiquement effectuée.

Les services acheteurs HNE tiennent compte de l'adhésion d'un fournisseur à une centrale d'achat reconnue et préconisent de le choisir dans la mesure où l'article à commander ne présente pas de caractéristique nécessitant une analyse spécifique du marché. Ils privilégient dans la mesure du possible les fournisseurs locaux, ceci dans un but d'assurer une démarche éthique et commerciale.

6. Coûts

A qualité égale, le produit ou service le meilleur marché est en principe retenu. Les caractéristiques générant un coût supérieur sont documentées. Toutes les composantes du coût sont prises en compte de sa livraison à son élimination.

La globalisation du besoin est préconisée afin de donner du poids à la négociation des prix avec les fournisseurs. Néanmoins, il est nécessaire de veiller à ne pas constituer de stock allant au-delà de la quantité nécessaire au bon fonctionnement des unités consommatrices.

7. Satisfaction des patients et clients internes

7.1. Définition des besoins

La sélection des produits se fait à partir d'une expression du besoin. Un cahier des charges, le cas échéant, est réalisé pour présenter les caractéristiques indispensables et déterminantes pour effectuer le choix.

Il appartient à l'utilisateur de définir ses besoins. Le cas échéant, il peut solliciter l'appui des spécialistes des services acheteurs HNE. Les critères de qualité sont déterminés par l'utilisateur ayant besoin de matériel, de sorte à pouvoir, dans la mesure du possible, prendre en considération plusieurs fournisseurs. Les services acheteurs HNE s'efforcent, d'une part, de trouver la qualité recherchée sur le marché d'approvisionnement et, d'autre part, de régler avec le fournisseur les problèmes d'assurance qualité ou de proposer des produits de substitution.

7.2. Contrôle de la qualité et de la quantité

En règle générale, les collaborateurs du magasin central contrôlent la quantité de la marchandise livrée. Le contrôle qualitatif appartient aux utilisateurs finaux.

Le contrôle de la qualité et de la quantité en matière de travaux s'opère selon les procédures de réception définies par les normes en vigueur. S'agissant des équipements biomédicaux, le contrôle de la quantité livrée s'effectue par l'atelier biomédical.

Les défauts quantitatifs et qualitatifs doivent être immédiatement signalés au service acheteur HNE concerné qui décide de la procédure à suivre et informe, le cas échéant, le service de comptabilité (direction des finances).

8. Amélioration de la performance économique

8.1. Les commissions d'achats et de référents

S'agissant des achats stratégiques relevant de dispositifs médicaux, la mise en place de commissions ad hoc animées par le SAS permet d'asseoir un bon dialogue prescripteurs-acheteurs et de valider des analyses médico-économiques autour du juste besoin et du bon usage.

8.2. Négociations et appels d'offres

Les services acheteurs HNE sont seuls compétents pour procéder à des appels d'offres et mener les négociations en vue d'une acquisition ou de l'établissement d'un marché.

8.3. Collaboration avec des centrales d'achats

Afin de bénéficier des effets volumes et de tarifs préférentiels, l'HNE s'engage dans la mesure du possible à collaborer avec la (ou les) centrale(s) d'achats existante(s) dans le cadre de convention(s) de collaboration.

9. Maîtriser les risques et garantir le respect des principes fondamentaux

9.1. Relation avec les fournisseurs

Les contacts avec les fournisseurs (agréés ou potentiels) se font, en principe, par le personnel d'un des services acheteurs HNE.

Lors de contacts avec des fournisseurs par des collaborateurs n'étant pas rattachés à un des services acheteurs HNE, les directives suivantes sont à observer :

- Informer l'acheteur responsable avant la prise de contact ;
- Éviter des engagements ou promesses vis-à-vis du fournisseur pouvant porter préjudice à l'acheteur lors de négociations ultérieures ;
- Formuler les exigences de qualité de manière à offrir les mêmes chances à tous les fournisseurs. Si l'acheteur responsable ne peut participer à un entretien avec un fournisseur, il y a lieu de le tenir informé.

9.2. Les critères de choix des fournisseurs, partenaires et sous-traitants

Les fournisseurs, partenaires ou sous-traitants sont choisis en fonction d'une analyse multicritère dont les principaux sont tirés du Guide romand pour les marchés publics.

S'agissant des prestations de fournitures, les principaux sont les suivants :

- Prix (coût d'acquisition, du consommable et du contrat d'entretien) ;
- Qualité technique du bien ou du service proposé par rapport au besoin exprimé ou cahier des charges ;
- Fonctionnalité et ergonomie du bien ou du service proposé ;
- Organisation du fournisseur (support commercial, service après-vente, organisation logistique, etc.).

Les critères *qualité technique* et *organisation* permettent d'introduire des éléments d'appréciation tels que développement durable, qualification des personnes clés désignées pour l'exécution du marché. Le Guide romand pour les marchés publics est appliqué comme référence pour la définition des critères et des éléments d'appréciation.

Le poids des critères évolue s'il s'agit d'un bien ou d'une prestation de service et également s'il y a lieu d'acheter des biens et/ou des services courants, sans exigences particulières ou à haute exigence qualitative.

Les appels d'offres sont effectués conformément aux lois et règlements cantonaux en la matière (LMI/AIMP). En fonction des circonstances, les seuils cantonaux peuvent être abaissés.

Les appels d'offres sont conduits sur la base d'un cahier des charges. Il peut être ou non précédé d'une demande de prix à titre indicatif. Les offres reçues font l'objet d'une évaluation comparative établie par le service acheteur HNE en collaboration avec l'utilisateur, les spécialistes techniques et, le cas échéant, les affaires juridiques. La ou les offres retenues font l'objet de négociations quand la loi l'autorise.

9.3. Contentieux

Le contentieux avec les fournisseurs, quelle qu'en soit la cause (qualité, quantité, prix) est du ressort exclusif des services acheteurs HNE qui font appel, le cas échéant, aux spécialistes (juristes, finances, ingénieur biomédical, services techniques, etc.) de l'institution.

10. Développement durable

L'HNE met en œuvre une politique d'achat responsable et intègre à chaque fois que faire se peut des critères de durabilité, en s'appuyant notamment sur le « Guide des achats professionnels responsables » <http://www.achats-responsables.ch>.

10.1. Elimination des déchets

Lors de l'acquisition d'un produit, l'acheteur doit tenir compte de la problématique d'élimination des déchets pendant toute la durée de son cycle de vie. Le cas échéant ce critère doit être valorisé lors de l'analyse et la sélection d'un produit.

11. Déontologie

Les services des achats HNE ainsi que tout collaborateur de l'HNE en contact avec des fournisseurs s'engage à :

- Respecter la législation et des principes de « bonne foi » de même que d'autres directives fixées par des organisations professionnelles ou l'HNE ;
- Garantir un niveau d'intégrité irréprochable dans toutes les relations d'affaires tant à l'intérieur qu'à l'extérieur de l'HNE ;
- Respecter le caractère confidentiel des informations ou des biens immatériels de propriété industrielle et commerciale des fournisseurs ;
- N'accepter aucun avantage personnel direct ou indirect susceptible d'influencer une décision professionnelle ;
- Adopter une attitude polie et reconnue entre partenaires en affaires sans toutefois se mettre en situation qui puisse empêcher la libre décision ou qui pourrait donner cette impression. La fréquence et l'étendue de l'hospitalité doivent se situer dans les limites des notes de frais que l'HNE est prêt à régler ;
- Sur le plan professionnel, les collaborateurs des services des achats HNE se doivent d'exercer leur mission en toute loyauté à l'égard de l'employeur et dans le respect des règles de déontologie de la profession d'acheteur.

12. Nos attentes envers nos fournisseurs

En accord avec ses valeurs, l'HNE attend de ses fournisseurs et leurs sous-traitants qu'ils assument pleinement leur responsabilité sociétale et environnementale par le respect de la législation sociale, par la prise en compte de la gestion de l'environnement et la gestion de la qualité dans leurs processus.

L'HNE a déterminé un ensemble de règles qui définissent des relations de collaboration, transparentes et exemptes de conflits d'intérêts. Ces éléments sont regroupés dans une charte fournisseurs qui fait partie intégrante des conditions contractuelles entre l'HNE et les fournisseurs et qui règle notamment l'accès aux locaux, les visites aux professionnels, le respect du secret médical, la qualité de l'information fournie, la non remise d'avantage ou de cadeaux par le fournisseur, la communication et l'utilisation de l'HNE en tant que référence, etc.

Tout fournisseur de l'HNE s'engage à respecter les règles définies dans la Charte du fournisseur ou les conditions générales de l'HNE en vigueur. Pour les achats et contrats réalisés dans le cadre d'une coopération avec une centrale d'achats, sauf avis expresse contraire, les conditions générales de vente de la centrale d'achats s'appliquent.

13. Interprétation

Le comité de direction de l'HNE répond de toute interprétation de la présente politique. Les modalités de mise en œuvre de la présente politique fait l'objet de directives et prescriptions d'application élaborées par les services d'achat HNE.

14. Évaluation

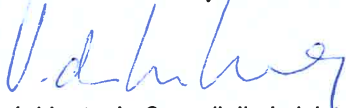
La présente politique est évaluée périodiquement et peut être adaptée en fonction des circonstances.

15. Validation et entrée en vigueur

La présente politique est adoptée par le Conseil d'administration en séance du 26 septembre 2019 (décision CA n° 184), entrant en vigueur le 1^{er} octobre 2019.

pour l'Hôpital neuchâtelois

Pauline de Vos Bolay



Présidente du Conseil d'administration

Muriel Desautels



Directrice générale a. i.

Neuchâtel, le 2-10-2019