



Gestion des fiches de non-conformité

Manuel du fournisseur

V1.3



SOMMAIRE

	Préambule	4
	Synoptique des opérations	5
	Prérequis	6
	Connexion à la BNA	6
	4.1 Authentification sur BNA	6
	4.2 Modification du mot de passe	7
1	4.3 Réinitialisation du mot de passe	7
2	Interface BNA du fournisseur	8
3	5.1 Tableau des FDNC	9
4	5.2 Accéder aux informations d'une FDNC	10
	5.3 Répondre au déclarant ou au CPJM	12
	5.4 Modifier une réponse non validée	13
5	5.5 Accéder en consultation aux FDNC de ses antennes	14

**Modifications du Document**

Version	Date	Auteur	Objet de la modification	Version Garone	Version BNA
V1.0	06/04/2015	A. Petrin	Création du document	148.04.00	1.4.2
V1.1	11/06/2015	A. Petrin	Modification de la réinitialisation du mot de passe	148.04.01	1.4.7
V1.2	20/04/2016	A. Petrin	Nouvelle URL, suppression du VPN, réinitialisation du mot de passe, FDNC antennes	148.05.02	2.0.5
V1.3	18/05/2017	A.Petrin	Modification d'une réponse fournisseur non valide.	149.00.05	2.1.21



Préambule

La fiche de non-conformité (FDNC) est un document formaté qui décrit une anomalie constatée par le responsable d'approvisionnement à la livraison d'un fournisseur. Elle est rédigée par le déclarant légal directement depuis GARONE, l'outil de gestion de la restauration des CROUS, et est transmise au fournisseur et à l'ensemble des acteurs CROUS/CNOUS concernés.

1 Jusqu'à présent, les FDNC étaient envoyées par mail aux fournisseurs.

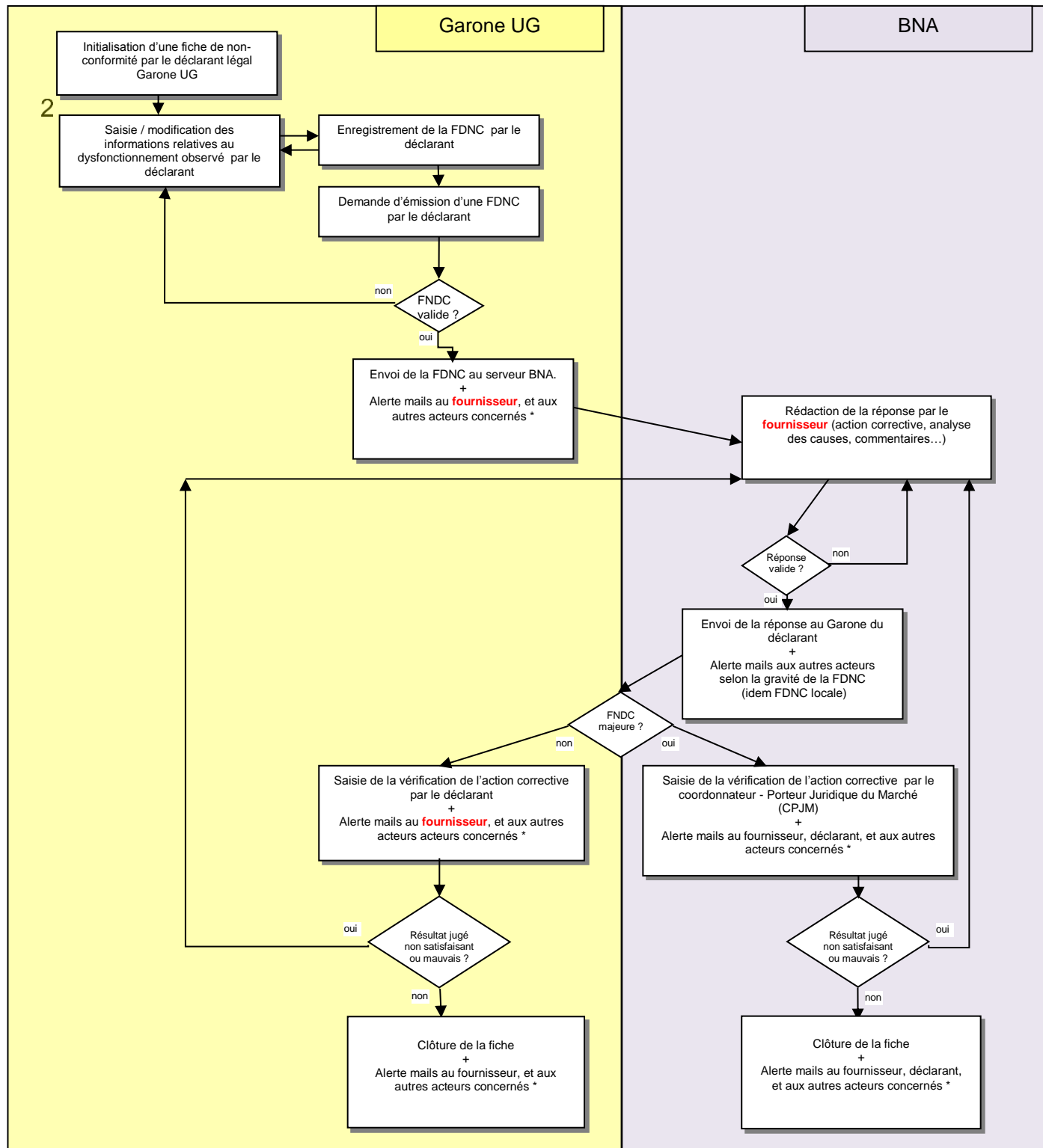
Désormais, la gestion des FDNC liées à des livraisons relatives aux marchés nationaux est couplée au serveur web BNA (Base Nationale des Achats) du CNOUS. Elle a pour but de faciliter les échanges entre les fournisseurs, les déclarants légaux et le coordonnateur porteur juridiques du marché (CPJM), et de centraliser les fiches.

Chaque fournisseur dispose dès à présent d'un compte sur le serveur BNA lui permettant d'accéder à son interface personnelle.

Ce document décrit la nouvelle gestion des FDNC sur le binôme logiciel GARONE / BNA, la connexion au serveur, et le fonctionnement de l'interface BNA dédiée aux fournisseurs.



Synoptique des opérations





(*) acteurs concernés :

Gravité de la non-conformité	Destinataires mail en copie
mineure	<ul style="list-style-type: none"> - correspondant achat du CROUS - référent du lot marché national - chef de cuisine - directeur de l'unité de gestion du CROUS
majeure	<ul style="list-style-type: none"> - correspondant achat du CROUS - référent du lot marché - chef de cuisine - directeur de l'unité de gestion du CROUS - coordonnateur porteur juridique du marché - cellule nationale des achats CNOUS

Prérequis

3 ► L'accès à l'interface personnelle « Fournisseur » au serveur web BNA se fait depuis un navigateur web récent (Firefox, Chrome, Safari, Internet explorer) et mis à jour.

► La consultation des FDNC exportées en PDF nécessite la présence d'un outil de lecture du format PDF (Adobe reader ou autres).

4 Connexion à la BNA

4.1 Authentification sur BNA

► Dans votre navigateur internet, aller à l'adresse : <https://bna-ext.lescrous.fr/bna/>

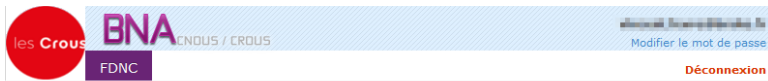
► Indiquez votre identifiant dans : **Nom d'utilisateur *** :

► Indiquez également le mot de passe dans : **Mot de passe *** :

► Cliquez sur **Se connecter**.



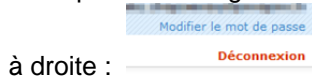
L'écran d'accueil apparaît :



Copyright CNOUS 2014 | BNA | Version 2.0.5

4.2 Modification du mot de passe

Vous pouvez changer votre mot de passe BNA en cliquant sur le lien « Modifier le mot de passe » situé en haut



Indiquez alors le nouveau mot de passe, confirmez puis Validez :

Note : la longueur du mot de passe doit être au moins de 8 caractères et contenir au moins un chiffre et une lettre majuscule. Dans le cas contraire, BNA vous demandera de re-saisir et confirmer un mot de passe valide.

4.3 Réinitialisation du mot de passe

En cas de perte de votre mot de passe, vous pouvez demander sa réinitialisation au niveau de la page d'accueil BNA :



Accéder à l'application

Se connecter

Nom d'utilisateur * : FOURNISSEUR_PARIS

Mot de passe : Mot de passe

Réinitialiser mon mot de passe

Copyright CNOUS 2014 | BNA | Version 2.0.4

- Saisissez votre identifiant dans

Nom d'utilisateur * :
- Cliquez sur le lien [Réinitialiser mon mot de passe](#)
- A la question :

Réinitialiser mon mot de passe

Voulez-vous réinitialiser le mot de passe de l'utilisateur FOURNISSEUR_PARIS ? Un email sera envoyé à l'adresse email de cet utilisateur pour poursuivre cette opération.

Non

Cliquez sur « Oui ».

Vous recevrez à l'adresse mail associée à votre compte utilisateur BNA un mail avec un lien vous permettant de réinitialiser votre mot de passe. Attention, ce lien n'est valide que pendant 24 heures.

- 5 Note : la longueur du mot de passe doit être au moins de 8 caractères et contenir au moins un chiffre et une lettre majuscule. Dans le cas contraire, BNA vous demandera de re-saisir et confirmer un mot de passe valide.

Interface BNA du fournisseur

Vous serez amenés à vous connecter à la BNA dès lors qu'un mail d'alerte vous aura été envoyé, soit par le déclarant depuis Garone, soit par le CPJM, selon que la fiche est de gravité mineure ou majeure. Cf. le synoptique du § 2.

L'écran de bienvenue apparaît après authentification :



services de la BNA
CNOUS CROUS
BNA
CNOUS / CROUS
FDNC

Accueil

Bienvenue sur BNA

Copyright CNOUS 2014 | BNA | Version 1.4.2

5.1 Tableau des FDNC

Cliquez sur l'onglet FDNC, le tableau des FDNC apparait :

Liste des fiches de non conformité

Statut : [Tableau de bord](#)

Marché	Lot BNA	Type Établissement	Établissement	UG	Numéro	Nom	fournisseur	Date	Gravité	Statut	Etape en cours	Action
<input type="text" value="Filtrer"/>	<input type="text" value="Filtrer"/>	<input type="text" value="Filtrer"/>	<input type="text" value="Filtrer"/>	<input type="text" value="Filtrer"/>	5	<input type="text" value="Filtrer"/>	<input type="text" value="Filtrer"/>	<input type="text" value="Filtrer"/>	<input type="text" value="Filtrer"/>	<input type="text" value="Filtrer"/>	<input type="text" value="Filtrer"/>	<input type="text" value="Filtrer"/>
Denrées fraîches	N16FFROM01	C.R.O.U.S	Nantes	RU LA COURTAISIÈRE		RESPONSABLE APPROVISIONNEMENT RESPONSABLE APPROVISIONNEMENT		18/04/2016	Mineure	En cours	Attente de première réponse fournisseur	Edition
Denrées fraîches	N16FFROM01	C.R.O.U.S	Nantes	RU LA COURTAISIÈRE		RESPONSABLE APPROVISIONNEMENT RESPONSABLE APPROVISIONNEMENT		29/03/2016	Mineure	En cours	Attente de première réponse fournisseur	Edition
Denrées fraîches	N16FFROM01	C.R.O.U.S	Nantes	HEINLEX		RESPONSABLE APPROVISIONNEMENT RESPONSABLE APPROVISIONNEMENT		22/03/2016	Mineure	En cours	Attente de première réponse fournisseur	Edition

Résultat(s) 1 à 3 sur 13

 Page No. :
 Afficher par :

► Pour chaque fiche, le tableau fait apparaître :

- le marché,
- le lot BNA,
- le CROUS émetteur de la FDNC,
- le code de l'unité de gestion du CROUS,
- le numéro de la fiche dans l'unité de gestion du CROUS,
- le fournisseur,
- la date du constat,
- la gravité (mineure ou majeure),



- le statut (« en cours », « Close »),
- l'étape en cours (« Attente de première réponse fournisseur », « Attente de réponse fournisseur », « Attente de vérification déclarant légal », « Attente de vérification coordonnateur –porteur juridique », « Fiche close »)

► Chaque colonne propose un tri croissant / décroissant en cliquant sur son entête.

► Une barre de filtre apparaît lorsque vous laissez le pointeur de la souris sur la bande jaune située sous l'entête du tableau :

Liste des fiches de non conformité

Statut : - Tableau de bord

Marché	Lot BNA	Type Établissement	Etablissement	UG	Numéro	Nom	fournisseur	Date	Gravité	Statut	Etape en cours	Action
Filtrer	Filtrer	Filtrer	Filtrer	Filtrer	5	Filtrer	Filtrer	Filtrer	Filtrer	Filtrer	Filtrer	Filtrer
Denrées fraîches	N16FFROM01	C.R.O.U.S	Nantes	RU LA COURTAISIÈRE		RESPONSABLE APPROVISIONNEMENT RESPONSABLE APPROVISIONNEMENT		18/04/2016	Mineure	En cours	Attente de première réponse fournisseur	Edition
Denrées fraîches	N16FFROM01	C.R.O.U.S	Nantes	RU LA COURTAISIÈRE		RESPONSABLE APPROVISIONNEMENT RESPONSABLE APPROVISIONNEMENT		29/03/2016	Mineure	En cours	Attente de première réponse fournisseur	Edition
Denrées fraîches	N16FFROM01	C.R.O.U.S	Nantes	HEINLEX		RESPONSABLE APPROVISIONNEMENT RESPONSABLE APPROVISIONNEMENT		22/03/2016	Mineure	En cours	Attente de première réponse fournisseur	Edition

Résultat(s) 1 à 3 sur 13 Page No. : 1 Afficher par : 50

Vous pouvez filtrer selon plusieurs attributs.

► Le nombre de fiches listées par page est paramétrable :

Résultat(s) 1 à 7 sur 7	Page No. : 1	Afficher par : 50
-------------------------	--------------	-------------------

5.2 Accéder aux informations d'une FDNC



Cliquez sur le bouton Edition correspondant à la FDNC à laquelle vous voulez accéder.

Les informations relatives à la FDNC sélectionnée s'affichent :


[← Liste des fiches de non conformité](#)
[Générer un PDF](#)

Détail d'une fiche de non conformité ☒ Produit

☐ Livraison dans son ensemble

Etape en cours : Attente de réponse fournisseur

Fiche n° : 31R5R46

Gravité : Mineure

Date du constat : 13/03/2015

Emetteur :

Fournisseur :

 Etablissement : RANGUEIL 1
 Marché : NAT14JTL1
 Lot n° : 1

I - IDENTIFICATION

☒ Produit à réception

☐ Produit fini ou en cours de transformation

 Date de livraison : 13/03/2015
 Bon de livraison Fournisseur : 4566F452
 Produit :

 DLC ou DLUD :
 N° de lot :
 Date de fabrication :
 Estampe :

II - DESCRIPTION DE LA NON-CONFORMITÉ

Type de la non-conformité : • Emballage défectueux

Observations :

Document joint :

III - TRAITEMENT DU PRODUIT NON-CONFORME

☒ Accepté en l'état

☐ Retouché

☐ Isolé

☐ Refusé

☐ Détruit

☐ Autre

Observations :

IV - ÉCHANGES

[Nouvelle vérification](#)
[+ Nouvelle réponse](#)
[Modifier](#)
[Supprimer](#)

Date	Type	Auteur	Détail	validité
20/04/2015 15:30:43	Vérification		Résultat : Non satisfaisant/Insuffisant Commentaire :	Oui
20/04/2015 15:04:54	Réponse		Type d'action : Autre Détail de l'action : Analyse des causes : Incidence sur la qualité du produit attendu : Non Action à mettre en oeuvre en interne : Observations et commentaires :	Oui

Résultat(s) 1 à 2 sur 2


Page No. : 1

Afficher par : 10




► Les paragraphes de I à III reprennent les informations de base de la FDNC.

► Le paragraphe « IV ECHANGES » présente sous forme de tableau l'historique des échanges fournisseur/déclarant si la fiche est mineure, ou fournisseur/coordonnateur porteur juridique du marché si la fiche est majeure, classés par date / heure décroissante.

► Cliquer sur le bouton  permet de générer un document PDF de la fiche actuelle (pour réaliser par la suite une impression, par exemple).

5.3 Répondre au déclarant ou au CPJM

Lorsque l'étape en cours est « Attente de première réponse fournisseur » ou « Attente de réponse fournisseur », cliquez sur le bouton .

Saisissez les informations dans le formulaire qui s'affiche :

Détail d'une réponse

Type d'action :

☐ Avoir
☐ Reprise
☐ Nouvelle livraison
☐ Geste commercial
☐ Autre

Détail de l'action * :

Analyse des causes * :

☐ Incidence sur la qualité du produit attendu

Action à mettre en oeuvre en interne * :

Observations et commentaires :

Annuler

Enregistrer et fermer


Enregistrer, valider et fermer


► Les informations à renseigner sont les suivantes :

- Type d'action (obligatoire) : cochez la ou les action(s) qui conviennent




- Détail de l'action (obligatoire) : texte libre
- Analyse des causes (obligatoire) : texte libre
- Incidence sur la qualité du produit attendu
- Action à mettre en œuvre en interne (obligatoire) : texte libre
- Observations et commentaires (obligatoire) : texte libre

► Vous pouvez enregistrer et fermer () si vos éléments de réponse ne sont pas définitifs. Vous pourrez modifier les informations saisies ultérieurement.

► Si vos éléments de réponse sont définitifs, cliquez sur le bouton . Après confirmation, la réponse est alors envoyée au déclarant sur son logiciel GARONE et un mail d'alerte est envoyé aux acteurs concernés. L'étape en cours de la fiche devient « Attente vérification déclarant légal » ou « attente vérification coordonnateur-porteur juridique » selon que la fiche est de gravité mineure ou majeure.

5.4 Modifier une réponse non validée

Dans le tableau des échanges de la FDNC (chapitre IV – « Echanges » de l'édition d'une FDNC) cliquez sur le bouton  :



The screenshot shows the 'IV - ÉCHANGES' section of a software interface. At the top, there are four buttons: 'Nouvelle vérification' (light blue), 'Nouvelle réponse' (blue), 'Modifier réponse en cours' (orange, highlighted with a red arrow), and 'Supprimer' (red). Below these is a table with columns: 'Date', 'Type', 'Auteur', 'Détail', and 'validite'. The table contains one row with the following data:

Date	Type	Auteur	Détail	validite
18/05/2017 16:43:28	Réponse		<p>Type d'action : </p> <p>Détail de l'action : </p> <p>Analyse des causes : </p> <p>Incidence sur la qualité du produit attendu : </p> <p>Action à mettre en oeuvre en interne : </p> <p>Observations et commentaires : </p>	Non

At the bottom of the table, there is a pagination bar showing 'Résultat(s) 1 à 1 sur 1', 'Page No. : 1', and 'Afficher par : 10'.

Note : ce bouton  n'est actif que si la réponse n'est pas encore validée

Le formulaire pré-rempli s'affiche :



Détail d'une réponse

Type d'action :

☒ Avoir
 ☐ Reprise
 ☐ Nouvelle livraison
 ☐ Geste commercial
 ☐ Autre

Détail de l'action * :

Analyse des causes * :

☐ Incidence sur la qualité du produit attendu

Action à mettre en oeuvre en interne * :

Observations et commentaires :

Annuler
 Enregistrer et fermer
 Enregistrer, valider et fermer

Modifiez / complétez les informations, puis enregistrez ou enregistrez et validez.

5.5 Accéder en consultation aux FDNC de ses antennes

Si votre compte utilisateur correspond à un fournisseur mandataire sur un ou plusieurs lots marché, vous avez accès en consultation aux FDNC destinées à vos antennes régionales (seulement celles qui sont référencées dans la BNA).

Un onglet supplémentaire (FDNC Antennes) apparaît :



Cliquer sur cet onglet vous permet de prendre liste les FDNC de vos antennes et d'accéder à leur contenu (détails, échanges). Vous pouvez également les exporter au format PDF.