

SPECIFICATION QUALITE
EXIGENCES QUALITE ACOME VIS A VIS DE SES FOURNISSEURS

SQ N°2003

Révisi on :E0

Page : 1/11

SOMMAIRE

- 1 - Objet.
- 2 - Domaine d'application.
- 3 - Modalités de fonctionnement.
 - 3.1 - Expression des besoins ACOME
 - 3.2 - Démarche Assurance Qualité Achats
 - 3.3 - Suivi et Classification des fournisseurs
- 4 - Exigences qualité ACOME vis à vis de ses fournisseurs.
 - 4.1 - Exigences réglementaires
 - 4.2 - Délais de livraison
 - 4.3 - Démarche de progrès
 - 4.4 - Audits
 - 4.5 - Contrôles et essais
 - 4.6 - Traitement des non-conformités
 - 4.7 - Dérogations
 - 4.8 - Conditionnement - Identification
 - 4.9 - Documentation
- 5 - Gestion financière des incidents qualité.

Visa ACHATS - QUALITE	Visa RESP QUALITE	Visa RESP. ACHATS
JL.MISERAY	P.ARSENE	F.KIEFFER

HISTORIQUE DES REVISIONS

Indice	Date	Objet des révisions
A7	10/09/97	§ 9 Fournisseurs avec délégation de contrôle (AQP) Démarche de la mise en AQP Ajout de l'annexe 2 : définition "fiches matériaux"
A8	07/04/98	§ 2.1 Niveau qualité : ajout de la référence QS 9000 pour incitation des fournisseurs à l'utilisation de cette spécification
B0	25/11/98	Refonte du document. Intégration des dispositions de la spécification Qualité SQ 2007 qui est annulée.
C0	05/03/01	Refonte du document.
C1	19/09/01	Modifications § 1 - § 5.2.1 - § 5.2.5.3 - § 5.7.3 - § 5.8. Ajout additif 1&2
D0	31/01/06	Prise en compte remarque client + Remise à jour Annexe 1 : "Critères et grille de cotation IQF" améliorée avec la cellule SAP : ajustement sur deux sous-critères
E0	15/01/07	Prise en compte remarque client, concernant les audits et le manque de réactivité aux aléas qualité Intégration des annexes et refonte organisation doc.

Les passages modifiés par rapport à la précédente révision apparaissent en bleu

DEFINITIONS SPECIFIQUES

AQF : Agrément Qualité Fournisseur.

AQP : Assurance Qualité Produit.

FRQ : Fiche Réclamation Qualité.

IQF : Indice Qualité Fournisseur.

PAC : Plan d'Action Corrective.

SQ : Spécification Qualité.

STA : Spécification Technique d'Approvisionnement.

DAQPP: Dossier d'assurance qualité produit et processus

1 - OBJET

Cette spécification précise :

- Les exigences qualité vis à vis des fournisseurs de matières ou composants de niveau 1, 2 et 3 achetés par ACOME.
- Les règles d'agrément, d'homologation, de qualification et de suivi qualité.
- Les obligations générales des fournisseurs dans l'exécution des commandes qui leur ont été confiées.

Le fournisseur doit veiller au strict respect des exigences précisées :

- Dans la présente spécification qualité
- Dans la spécification technique d'approvisionnement (STA)
- Dans la commande.

2 - DOMAINE D'APPLICATION

La présente spécification qualité s'applique à toutes les matières ou composants entrant dans les produits et systèmes commercialisés par ACOME. Elle s'adresse également aux produits destinés au laboratoire accrédité COFRAC.

3 - MODALITES DE FONCTIONNEMENT

3.1 - EXPRESSION DES BESOINS ACOME

Les besoins de ACOME sont exprimés au travers des spécifications techniques et de cette présente spécification qualité. Les documents de référence sont mentionnés sur les commandes. Il est du devoir d'un fournisseur de s'assurer de la possession de ces documents et de vérifier l'indice de révision en vigueur.

3.1.1 - Définition et classification des produits

Les fournitures approvisionnées sont classées en 3 niveaux. Le niveau des produits est mentionné en page 2 de chacune de nos STA. Le niveau est établi par notre bureau d'étude selon les critères suivants:

Niveau 1 :

- Fourniture ayant un impact important sur la qualité du produit fini.
- Fourniture dont les paramètres relatifs à la qualité sont difficilement mesurables.

Niveau 2 :

- Fourniture ayant un impact important sur la qualité du produit fini.
- Fourniture dont les paramètres relatifs à la qualité sont facilement mesurables.

Niveau 3 :

- Fourniture ayant un faible niveau de criticité sur le produit fini.

3.1.2 - Classification des caractéristiques

Afin de mieux matérialiser les caractéristiques importantes, nous avons adopté un mode de repérage des caractéristiques spéciales, voir tableau ci-dessous.

	Type	Signification
①	Fonctionnels	Caractéristique spéciale, classée 1 quand elle a une influence directe sur la qualité du produit fini (issue de l'analyse fonctionnelle, de l'amdec produit, de la connaissance des règles de l'art, de la capitalisation d'info ou de l'historique ...)
②		Caractéristique spéciale, classée 2 quand elle a une influence directe sur le process, stabilité, mip...
Ⓜ	Réglementaire	Caractéristique réglementaire, issue des réglementations nationale, internationales, européennes.
Ⓢ	Sécurité	Caractéristique sécurité, issue de la politique ou des exigences sécurité de l'établissement

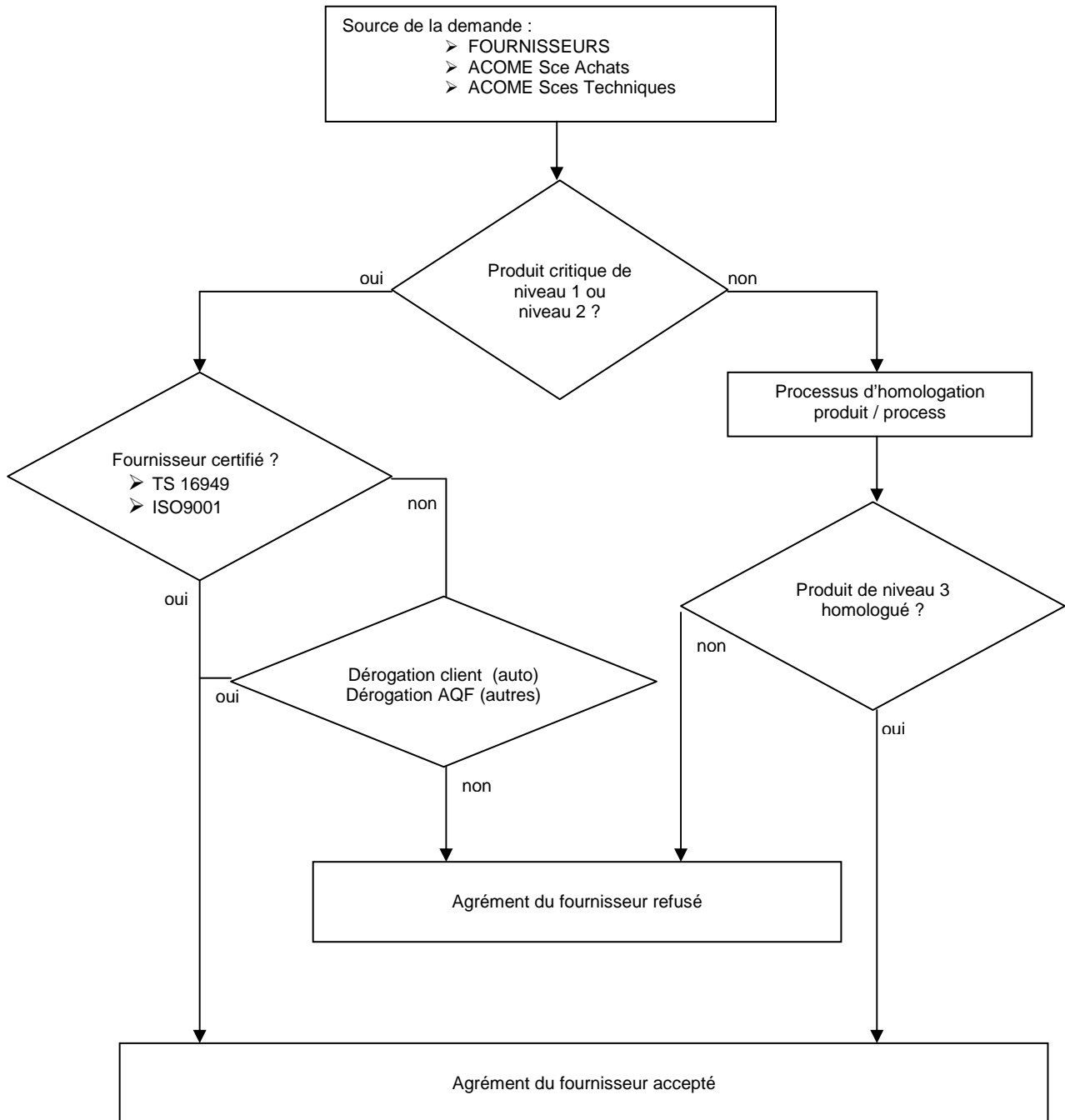
3.2 - DEMARCHE ASSURANCE QUALITE

La démarche qualité choisie par ACOME pour ses fournitures extérieures consiste à déployer une démarche d'assurance qualité. Pour assurer cette mission ACOME a choisi d'une part de s'appuyer sur des fournisseurs possédant un référentiel qualité type ISO 9001 ou TS 16949 (§3.2.1). Et d'autre part de s'engager avec ceux-ci dans une démarche d'homologation de leurs produits (DAQPP §3.2.3).

La garantie de durabilité d'un bon couple produit et fournisseur est principalement assurée par le suivi des fiches de réclamations et le suivi de l'indice des performances de ces fournisseurs (IQF §3.3).

3.2.1 - Agrément Qualité Fournisseur (AQF)

La mise en AQF d'un fournisseur s'effectue de la manière suivante:



3.2.2 - Perte d'AQF

Le comité Achat ACOME peut prononcer la perte d'AQF d'un fournisseur, dans les cas suivants:

- **Perte AQP**
- Note annuelle IQF insuffisante et aucune démarche de progrès.
- Fournisseur qui perd la certification obtenue auprès d'un organisme.
- Manquement aux obligations qualité exigées par ACOME aux paragraphes 4.
- Refus d'être audité par ACOME.



3.2.3 - Homologation produit

L'assurance qualité ACOME prononce l'homologation d'un produit dans les conditions suivantes :

- Conformité du produit par rapport à la STA
- Validation du produit et DAQPP par les services techniques d'ACOME.

3.2.4 - Assurance qualité produit (AQP)

L'assurance qualité ACOME prononce la mise en AQP d'un produit quand les conditions suivantes sont réunies :

- Fournisseur en AQF.
- Homologation du produit selon § 3.2.3.
- Trois livraisons consécutives sans aléa après acceptation des EI.

3.2.5 - Perte AQP

Le comité Achat ACOME peut prononcer la perte d'AQP d'un produit, dans les cas suivants:

- Perte de l'AQF.
- Perte de l'homologation produit.
- **Taux de non-conformité anormalement élevé.**
- **Inefficacité des actions correctives mises en place.**
- **Réactivité insuffisante suite à un incident qualité**
- Changement du processus ou du site de fabrication du produit.

En cas de changement de site ou de modification du processus, le fournisseur devra avertir suffisamment tôt le service Achats afin que ACOME ait le temps de prononcer une nouvelle homologation du produit modifié.

3.3 - **SUIVI DES PERFORMANCES DES FOURNISSEURS**

Les performances de nos fournisseurs sont suivies selon quatre critères principaux

- **Qualité.**
- **Livraisons.**
- **Prix pratiqués.**
- **Services**

Ces données sont regroupées sous un seul et même indice appelé IQF (indice qualité fournisseur). Le calcul de cet indice est mensuel. Après analyse, le comité Achat ACOME peut être amené à demander la mise en place d'action corrective afin de palier à des résultats insuffisants ou à une dérive importante .

Le barème de cotation est décrit dans le tableau suivant:

Indice Qualité fournisseur (IQF), critères et grille de cotation.

Qualité	Livraisons	Coûts	Services
40%	30%	15%	15%
<p>Gravité de la Fiche de Réclamation Qualité 60/100</p> <p>⇒ Pas de FRQ = 100 ⇒ Gravité mineure = 90 ⇒ Gravité majeure = 40 ⇒ Gravité critique = 1</p> <p>⇒ Calcul automatique selon saisie FRQ</p>	<p>Respect délais de livraison 50/100</p> <p>⇒ Le jour même = 100 ⇒ +/- 1 jour = 75 ⇒ +/- 3 jours = 50 ⇒ +/- 1 semaine = 25 ⇒ Au-delà = 1</p> <p>⇒ Calcul automatique</p>	<p>Comparaison du niveau de prix // marché 60/100</p> <p>⇒ Bien positionné = 95 ⇒ Positionnement normal = 75 ⇒ Mal positionné = 30 ⇒ Très mal positionné = 1</p> <p>⇒ Saisie acheteur dans SAP ⇒ Par défaut note moyenne ⇒ Reconduction de la note modifiée mois après mois</p>	<p>Support technique - Innovations - .../... 20/100</p> <p>⇒ Fournisseur actif = 90 ⇒ Positionnement normal = 50 ⇒ Fournisseur non actif = 1</p> <p>⇒ Saisie acheteur dans SAP ⇒ Par défaut note moyenne ⇒ Reconduction de la note modifiée mois après mois</p>
<p>Qualité du PAC satisfaisante 20/100</p> <p>⇒ Pas d'exigence = 100 ⇒ Satisfaisant = 95 ⇒ Insuffisant = 1</p> <p>⇒ Calcul automatique selon saisie retour d'info suite FRQ</p>	<p>Respect Qté de livraison 50/100</p> <p>⇒ 100 +/-3% = 100 ⇒ 100 +/-5% = 75 ⇒ 100 +/-10% = 50 ⇒ >110 ou <90% = 1</p> <p>⇒ Calcul automatique</p>	<p>Proposition réduction coûts 40/100</p> <p>⇒ Fournisseur actif = 90 ⇒ Positionnement normal = 50 ⇒ Fournisseur non actif = 1</p> <p>⇒ Saisie acheteur dans SAP ⇒ Par défaut note moyenne ⇒ Reconduction de la note modifiée mois après mois</p>	<p>Flexibilité - Réactivité - Capacité de dépannage 30/100</p> <p>⇒ Fournisseur flexible = 90 ⇒ Positionnement normal = 50 ⇒ Aucune flexibilité = 1</p> <p>⇒ Saisie logisticien dans SAP ⇒ Par défaut note moyenne ⇒ Reconduction de la note modifiée mois après mois</p>
<p>100% des produits du fournisseur. en AQP 10/100</p> <p>⇒ 100% produits en AQP = 100 ⇒ Au moins 1 pdt non AQP = 1</p> <p>⇒ Calcul automatique // info SAP</p>			<p>Prise en charge Réclamation sous 24h 30/100</p> <p>⇒ Pas d'exigence =100 ⇒ P en charge selon délai = 95 ⇒ P en charge hors délai = 50 ⇒ Pas de prise en charge = 1</p> <p>⇒ Calcul automatique selon saisie PEC dans SAP</p>
<p>Fournisseur certifié ISO9001 - TS - .../... 10/100</p> <p>⇒ Fournisseur certifié = 100 ⇒ Fournisseur non-certifié = 1</p> <p>⇒ Calcul automatique // info SAP</p>			<p>Présentation PAC dans Le délai imparti 20/100</p> <p>⇒ Pas d'exigence =100 ⇒ PAC dans le délai = 95 ⇒ PAC hors délai = 50 ⇒ Pas de retour PAC = 1</p> <p>⇒ Calcul automatique selon saisie PAC dans SAP</p>

4 - EXIGENCES QUALITE ACOME VIS A VIS DE SES FOURNISSEURS

4.1 - EXIGENCES REGLEMENTAIRES

4.1.1 - Matières

Le fournisseur doit s'assurer que les produits ou substances livrés ou utilisés dans la fabrication d'ensembles ou de sous-ensembles sont en conformité avec les exigences réglementaires en vigueur. Il pourra être demandé au fournisseur de garantir cette conformité par l'envoi d'un certificat de conformité pour tout produit, substance, pièce, ensemble ou sous-ensemble livré. Les exigences réglementaires à respecter sont notifiées dans les STA. Les principales exigences sont dans le tableau ci-dessous:

Directive européenne	Titre	Contenu
2000/53/CE	ELV	Traitement et valorisation des déchets de véhicules en fin de vie. Restriction de certaines matières dangereuses pour l'environnement
2002/95/CE	RoHS	Interdiction d'usage de produits dangereux pour les équipements électriques & électroniques
2002/96/CE	DEEE	Limitation, traitement et valorisation des déchets des équipements électriques et électroniques.
(en cours)	REACH	Enregistrement, Evaluation et Autorisation limitée de mise sur le marché des substances chimiques

4.1.2 - Conditionnement

Les conditionnements utilisés devront être conformes à directive 94/62/CE du 20 décembre 1994 relatif aux emballages et aux déchets d'emballages. Conformément au décret n°98-638 (relatif à la prise en compte des exigences liées à l'environnement dans la conception et la fabrication des emballages) paru au journal officiel du 20 juillet 1998, il pourra être demandé au fournisseur :

- une déclaration écrite attestant de la conformité du produit aux exigences définies à l'article 3 (exigences portant sur le caractère réutilisable ou valorisable du produit) et à l'article 4 (exigences portant sur la teneur en métaux lourds).
- une documentation technique contenant les éléments nécessaires à l'évaluation de la conformité du produit.

Directive européenne	Titre	Contenu
1994/62/CE		Gestion des emballages et de leurs déchets Prévention et réduction de l'incidence sur l'environnement. Traitement et valorisation, réutilisation, recyclage des emballages. Restriction de certaines matières dangereuses.

4.2 - DELAIS DE LIVRAISON

L'acceptation d'une commande implique un engagement formel et irrévocable du fournisseur, sur le respect des délais de livraison. **ACOME exige le retour des accusés de réception de commandes, dans un délai maxi de 48h** . Le fournisseur est tenu d'informer l'approvisionneur, avec copie au service ACHATS de tous les transports exceptionnels avec les coûts inhérents.

4.3 - DEMARCHE DE PROGRES

Le fournisseur est tenu d'avoir une démarche d'amélioration continue. Il doit être en mesure d'en apporter la preuve par un suivi.

4.4 - AUDITS

ACOME se réserve le droit d'auditer le processus de ses fournisseurs dans les cas suivants :

- Intégrer un nouveau Fournisseur.
- Maintenir un fournisseur en AQP.
- Assurer l'efficacité de PAC.
- Répondre au plan stratégique des achats
- Répondre aux exigences de nos propres clients, et en collaboration avec ces derniers.
- **Palier à une réactivité insuffisante sur un dossier de réclamation**

4.5 - CONTROLES ET ESSAIS

4.5.1 - Contrôles et essais des produits chez le fournisseur

ACOME se réserve la possibilité d'effectuer dans l'établissement du fournisseur tout contrôle ou essai permettant de vérifier la conformité du produit à la STA. Dans ce cas, le fournisseur mettra à la disposition des représentants d'ACOME le local et les appareils de mesures appropriés. Les produits qui ne répondraient pas aux exigences de la STA seraient automatiquement refusés.

4.5.2 - Contrôles et essais des produits dans les établissements ACOME

ACOME se réserve la possibilité d'effectuer, à l'arrivée des produits dans ses propres établissements, tout contrôle ou essai qu'elle juge utile pour s'assurer de la conformité du produit à la STA et à la commande. Les produits qui ne répondraient pas à ces exigences, seraient automatiquement refusés.

4.5.3 - Contrôle d'entrée

La récurrence d'aléas qualité peut conduire ACOME à mettre en place un contrôle d'entrée dans ses ateliers. Cette décision engendre la perte d'AQP pour le produit ou la famille de produits concernés. Les coûts inhérents à cette opération seront répercutables au fournisseur.

4.6 - TRAITEMENT DES NON-CONFORMITES

Tout lot sur lequel ACOME détecte une non-conformité fera l'objet d'un refus notifié par une fiche de réclamation qualité (FRQ). Toute FRQ fera l'objet d'une réponse par un plan d'actions correctives de la part du fournisseur. **Les délais mentionnés sur les fiches de réclamation devront impérativement être respectés, sous peine de pénalité de retard forfaitaire.**

4.7 - DEROGATIONS

Une dérive mineure, estimée potentiellement acceptable par le fournisseur pourra faire l'objet d'une demande de dérogation écrite à l'attention du service AQF-ACOME. Cette demande dérogation sera accompagnée d'un plan d'action corrective, afin d'assurer le traitement de la dérive. Le lot faisant l'objet d'une dérogation devra être identifié de façon claire et facilement repérable sur le conditionnement et sur le bordereau de livraison.

4.8 - CONDITIONNEMENT - IDENTIFICATION

4.8.1 - Conditionnement

Les livraisons des fournisseurs doivent être homogènes et être organisées selon un système FIFO. Il appartient au fournisseur d'assurer une protection efficace de ses produits lors de la livraison (chocs, oxydation, humidité, pollution, etc.)

Le fournisseur doit respecter les indications de conditionnement précisées dans la STA et dans la commande.

Pour les conditionnements en vrac, au risque de se voir refuser la marchandise, le fournisseur doit s'assurer :

- Que les citernes sont à usage exclusif du transport du produit.
- Qu'elles sont lavées préalablement au transport du produit.
- Qu'aucune pollution n'est possible pendant le transport.

Un certificat de nettoyage est à présenter par le chauffeur au magasinier.

4.8.2 - Identification du produit

Sauf précisions apportées à la commande, chaque unité de manutention est clairement identifiée par :

- La désignation ACOME de l'article.
- Le numéro ACOME de l'article.
- Le numéro de la commande ACOME.
- La quantité ou le poids brut et net.
- Le numéro de lot du fournisseur.
- L'identification du fournisseur.

4.8.3 - Identification particulière

Dans le cas d'une commande d'échantillons initiaux des étiquettes oranges sont jointes à la commande et dans le cas d'une commande d'essais des étiquettes jaunes.

Le fournisseur doit identifier chaque unité de conditionnement avec ces étiquettes.

4.9 - DOCUMENTATION

La délégation de contrôle "AQP" implique de la part de nos fournisseurs un engagement de conformité aux spécifications ACOME (STA) pour tous les produits livrés. Le fournisseur doit enregistrer et conserver pendant 10 ans toute la documentation relative à la qualité des fournitures livrées, sauf indication contraire écrite de la part de ACOME.

4.9.1 - Rapport ou PV de contrôle

Les demandes de rapport de mesures sont formulées dans la STA, les caractéristiques sont identifiées et les fréquences de communication définies. Le fournisseur est tenu de nous communiquer les rapports de contrôle, tout manquement fera l'objet d'une non-conformité.

Pour les besoins particuliers ACOME se réserve le droit de demander à tout moment les résultats d'essais sur les lots reçus, le fournisseur dispose alors de 24 heures pour les adresser au service Assurance Qualité Achats.

5 - GESTION FINANCIERE LIEE AUX NON-CONFORMITES

Dés que la responsabilité du fournisseur est établie, la Société ACOME peut être amenée à réclamer au fournisseur les coûts liés directement à la non-conformité, sans préjuger de toute autre indemnisation à laquelle ACOME pourra prétendre soit :

- Coûts du traitement par ACOME de la non-conformité.
- Coûts dus à l'arrêt de production.
- Coûts de remise en état des outillages.
- Coûts liés aux tris, reprise, mise au rebut (y compris celui du produit fini)
- Coûts des transports.
- Coûts des indemnités ou pénalités infligées à ACOME par ses clients.
- Coûts de renouvellement de certification et d'homologation.
- Coûts liés aux audits fournisseur suite à des problèmes qualité
- Pénalités forfaitaire de 1500 euros en cas de réactivité insuffisante a une fiche de réclamation qualité.