

OBJET:

Ces exigences qualité ont été créées en accord avec les normes ISO 9001 / EN 9100 pour les prestations aéronautiques.

Le présent document a pour objet d'énoncer les exigences qualité à appliquer par les fournisseurs pour assurer la conformité des produits livrés à TBI.

DEFINITIONS :

Tracabilité :

Méthode qui permet de retrouver, pour un produit donné, la trace de toutes les étapes de sa fabrication et la provenance de tous ses composants (fournisseurs, équipements utilisés dans sa fabrication, opérateurs de production etc...).

Pièce contrefaire :

Une copie non autorisée, une imitation, une pièce de substitution, ou une pièce modifiée (par exemple, matière, pièce, composant), sciemment présentée comme étant une pièce spécifiée d'origine provenant d'un fabricant concepteur ou autorisé. Exemple: fausse identification de marquage ou d'étiquetage, classe inexacte, faux numéro de série , documentation ou caractéristiques de performances falsifiées .

Rédigé par : Florent Simonel
Approuvé par : Kevin Montmartin

Le 26/10/2022

1. Généralités

• 1.1 - Acceptation des exigences applicables aux fournisseurs

Ce document définit les exigences qualité applicables aux fournisseurs de la société THERMIE BOURGOGNE INDUSTRIE (TBI) en complément des « Commandes d'Achats ».

- ainsi que les dispositions particulières indiquées dans les documents contractuels.
- Sensibiliser son personnel sur leur contribution à la conformité et à la sécurité du produit.

2. Exigences qualité

• 2.1 - Sélection Fournisseur

Lorsque tout ou partie de ses Fournitures sont spécifiquement destinées à un usage aéronautique, tout Fournisseur ne peut être retenu, puis maintenu, que dans la mesure où ses travaux présentent le niveau de qualité requis.

Le Fournisseur doit établir, documenter et maintenir un Système de Management de la Qualité répondant aux exigences de la norme EN 9100, version en cours de validité.

Un Fournisseur ne répondant pas à la condition de certification EN 9100 peut néanmoins être sélectionné, au regard de différents éléments : certification ISO 9001, prestations spécifiques, réactivité et flexibilité de réalisation, situation géographique, ... ; ou bien sur exigences clients.

• 2.2 - Droit d'accès

TBI, ses clients et les autorités réglementaires, se réservent le droit d'accès aux sites de production concernés par la commande et aux enregistrements. Ainsi, que le droit de pratiquer des audits chez ses Fournisseurs. Le client de TBI ou son représentant doit avoir le droit de vérifier dans les locaux du Fournisseur que le produit est conforme aux exigences spécifiées.

• 2.3 - Maîtrise de la documentation

Le Fournisseur doit mettre en place les dispositions nécessaires pour :

- assurer qu'il dispose de tous les documents nécessaires à la réalisation du contrat ou de la commande;
- assurer que l'indice de révision de ces documents est valide;
- assurer la disponibilité des documents applicables sur les lieux d'utilisation;
- assurer la disponibilité des documents applicables chez ses propres fournisseurs;
- prévenir l'utilisation de documents périmés ou portant des annotations manuscrites non validées.

• 2.4 - Archivage

L'environnement de stockage et les supports employés doivent garantir la préservation et la lisibilité des données pendant toute la durée d'archivage.

Le Fournisseur s'engage à conserver les enregistrements adéquats permettant de garantir la traçabilité

Exigences Fournisseurs / Prestataires

des opérations de fabrication et de contrôle et tout document permettant de justifier la conformité des produits et du process, aussi longtemps que TBI n'en n'aura pas autorisé la destruction .

- **2.5 - Compétence, formation**

Le Fournisseur doit s'assurer que toutes les activités relatives à l'exécution du contrat ou de la commande sont exécutées par du personnel ayant la formation et la compétence professionnelle requises, y compris le personnel intérimaire et prestataires sous contrat.

- **2.6 - Management des risques**

Le Fournisseur doit mettre en place un processus d'identification, d'évaluation périodique et de réduction des risques susceptibles de perturber le processus industriel et les engagements contractuels relatifs à la qualité des produits et au respect des délais de livraison.

Ces risques peuvent être liés :

- aux produits (technicité, utilisation, ...);
- aux approvisionnements (mono source, obsolescence, changement de source, pérennité, ...);
- aux opérations de fabrication et de contrôle du produit;
- aux moyens (machines, informatiques, ...)
- aux personnels.

- **2.7 - Prévention de l'utilisation de pièces contrefaites**

Le Fournisseur doit planifier, mettre en œuvre et maîtriser des processus, de façon appropriée à l'organisme et au produit, pour prévenir l'utilisation des pièces contrefaites ou suspectées de l'être et leur inclusion dans le(s) produit(s) livré(s) à TBI.

Pièce contrefaite (définition EN9100 :2018) : Une copie non autorisée, une imitation, une pièce de substitution, ou une pièce modifiée (par exemple, matière, pièce, composant}, sciemment présentée comme étant une pièce spécifiée d'origine provenant d'un fabricant concepteur ou autorisé.

Exemple non exhaustif de pièce contrefaite: fausse identification de marquage ou d'étiquetage, classe inexacte, faux numéro de série, faux date-code, documentation ou caractéristiques de performance falsifiées.

Lorsque le fournisseur intègre des pièces détachées il devra s'assurer qu'elles ne sont pas suspectes ou issues de la contrefaçon (ex : fausse identification de marquage ou d'étiquetage, faux numéro de série, faux date -code, documentation ou caractéristiques de performance falsifiées, etc .). Pour cela il devra assurer si besoin :

- la formation des personnes appropriées à la détection et la prévention des pièces contrefaites ,
- l'application d'un programme de surveillance des obsolescences,
- la maîtrise des sources d'approvisionnement externes, provenant de fabricants d'origine ou fabricant d'origine ou autorisé,
- les méthodologies de vérification et d'essai permettant de détecter des pièces contrefaites,
- la surveillance des remontées d'informations en provenance de sources externes et relatives aux pièces contrefaites,
- la mise en quarantaine et la déclaration des pièces contrefaites ou suspectées de l'être .

- **2.8 - Maîtrise des évolutions et des transferts d'activités**

Le Fournisseur s'engage à mettre en œuvre toutes les améliorations d'installation, de production et d'organisation qu'il juge nécessaires pour satisfaire les exigences de la commande .

Le Fournisseur se doit d'informer dans les meilleurs délais TBI des évolutions des produits, de la définition du processus, des changements d'approvisionnement et des transferts industriel afin d'obtenir l'approbation de TBI. Le Fournisseur doit réaliser une revue de dernier article avant de transférer tout ou partie de sa production.

- **2.9 - Demande de dérogation**

Toute demande de dérogation formulée par le Fournisseur en cours de fabrication ou sur pièce finie, doit être notifiée par écrit et soumis à l'acceptation de TBI dans les délais les plus courts et rappelée sur le Bon de Livraison et la Déclaration de Conformité.

Si une dérogation visant tout ou partie des travaux est accordée par écrit par TBI au Fournisseur, celui-ci supportera toutes les conséquences, notamment financières en découlant: travaux de reprise, frais administratifs et tous autres éléments de coût pour TBI.

- **2.10 - Traçabilité, gestion de configuration**

Une correspondance formelle unique doit être établie entre la référence et/ou numéro d'identification du Fournisseur et celui de TBI ou de son client. Le Fournisseur doit posséder un système permettant de retrouver rapidement les antécédents d'une fourniture concernant sa définition, sa fabrication et son contrôle : configuration réalisée, matière utilisée (s'il y a lieu), identification des opérateurs, moyens utilisés, gammes.

Les règles de traçabilité mises en place doivent permettre pour un produit ou un sous-ensemble donné de pouvoir identifier tous les lots de composants ou lots de matière première concernés et vice versa.

Le Fournisseur doit tenir à jour les différentes configurations (de référence, applicables, livrées) de ses produits propres. Les exigences particulières en matière d'identification (lotissement, sérialisation) et de traçabilité (article, composants critiques, matière) seront stipulées dans les spécifications particulières fournies lors de la commande.

Les distributeurs et cataloguistes doivent au minimum informer TBI de la provenance de la fourniture.

- **2.11 - Procédés spéciaux**

Le Fournisseur doit identifier les procédés spéciaux mis en œuvre pour la réalisation du produit (exemple: traitements et revêtements de surface, traitements thermiques, soudures, ...).

Ces procédés spéciaux doivent être qualifiés par le fournisseur avant utilisation. Les paramètres significatifs doivent être identifiés, maîtrisés et enregistrés.

Dans le cas de la mise en œuvre de procédés spéciaux, les opérateurs doivent être qualifiés suivant les exigences spécifiées sur les plans, les spécifications techniques, les contrats ou commandes d'achat.

Le dossier de qualification des procédés spéciaux est consultable par TBI sur simple demande.

- **2.12 - Non-conformité**

Dans le cas de non-conformité détectée en cours de fabrication, le service qualité du Fournisseur devra contacter sans délai le service qualité de TBI et ce, avant la livraison afin de prendre une décision sur l'action à mener (rebut, réparation ou livraison en l'état).

La demande d'acceptation pourra être rédigée sur le document du Fournisseur.

D'une façon générale, aucune pièce non conforme ne devra être livrée sans avoir été signalée et la non-conformité soldée au préalable. De plus, une identification physique (ex : étiquette, peinture indélébile) est obligatoire.

Les produits non conformes découverts lors de la réception, seront portés à la connaissance du Fournisseur qui devra alors faire part rapidement à TBI de sa décision sur le retour des pièces pour mise en conformité et enquête. Les pièces déclarées non-conformes par le service qualité de TBI restent à la disposition du Fournisseur pendant une période de 1 mois à partir de la date de déclaration de la non-conformité. Passé ce délai elles seront détruites.

En cas de non-conformité du produit détectée par TBI ou un client de celui-ci, le Fournisseur aura la charge de remédier à la situation sous quarante-huit heures et de proposer une solution à TBI sous dix jours ouvrés.

Dans certains cas pour des causes de délais, les produits non-conformes pourront être repris en interne par TBI et les coûts liés facturés au Fournisseur.

Pour toute fourniture refusée lors de la réception documentaire, qualitative ou quantitative ou, en cas de constatation d'une non-conformité d'un produit en cours d'utilisation, le Fournisseur aura à sa charge les frais en résultant (transport, assurances, ...). En cas de réclamation, TBI pourra retourner, en port dû, les produits pour examen.

TBI se réserve le droit d'appliquer des pénalités pour frais de gestion des produits non conformes.

3. Livraison

Le Fournisseur s'engage à communiquer à TBI les préconisations d'utilisation ou de stockage des produits fournis à TBI si ces derniers sont concernés.

- **3.1 - Conditionnement**

Le conditionnement doit permettre l'identification extérieure et le stockage sans précaution particulière. Tous les produits doivent être livrés propres et non pollués.

Le Fournisseur devra garantir que toutes les dispositions sont prises pour la préservation des produits (corrosion, rayure, ...) pendant les opérations de manutention et de transport jusqu'au site de livraison.

Le Fournisseur prendra à sa charge toutes les conséquences financières de tout dommage qui pourra être causé à

tout ou partie d'un produit par suite du non-respect de la présente condition.

Le Fournisseur s'attachera à utiliser au maximum des matériaux de conditionnement et

Exigences Fournisseurs / Prestataires

d'emballage recyclables. Le fractionnement des livraisons doit avoir fait l'objet d'un accord écrit préalable de TBI.

• 3.2 - Documents de livraison

Les livraisons devront être conformes aux conditions générales et particulières stipulées sur la commande.

Toute livraison devra être accompagnée d'un Bon/Bordereau de Livraison à l'en-tête du Fournisseur, d'une Déclaration/Certificat de Conformité (conforme à la norme NF L00-015) et de tout autre document spécifié au contrat ou à la commande .

Le bordereau doit indiquer:

- la date;
- la référence complète de la commande,
- le nombre de colis,
- la référence (Fournisseur et TBI) et la désignation des produits concernés ainsi que le cas échéant la désignation de l'opération réalisée,
- la quantité, métrage ou poids livrés,
- le(s) numéro(s) des dérogations ou non-conformités éventuelles,
- les indications éventuelles demandées par le service Achat.

S'il y a des non-conformités et que celles-ci ont été acceptées par TBI, une copie des documents d'acceptation (dérogation ou autre) doit être jointe. En l'absence de ces documents la facturation sera bloquée. Le délai contractuel de livraison des produits bénéficiant d'une dérogation reste inchangé.

• 3.3 - Délais

Le Fournisseur devra signaler à TBI toutes causes de retard dès leurs apparitions de façon à permettre à TBI de prendre toutes dispositions utiles en tout état de cause avant la date contractuelle de livraison.

TBI se réserve le droit d'annuler toute commande non livrée dans les délais convenus, ainsi que de refuser toute livraison qui ne serait pas conforme aux conditions fixées et ce, sans préjudice des dommages et intérêts auxquels TBI pourrait prétendre.

4. Suivi fournisseurs

TBI mesure la performance opérationnelle de ses fournisseurs tout au long de l'année . Les fournisseurs sont évalués selon les critères suivants :

- La performance qualité :
- La performance délais:

Exigences Fournisseurs / Prestataires

Nota :

Critère de conformité du délai:

*Une livraison en avance dans le même mois que la date souhaitée est une livraison jugée conforme . Une livraison à temps est une livraison jugée conforme .
Une livraison avec 1 jour de retard ou plus est jugée non-conforme.*

Critère de conformité de la quantité :

Une livraison de la quantité commandée ou une livraison partielle prévue est une livraison jugée conforme. Une livraison partielle non prévue est une livraison jugée non-conforme .

- Relation : Impact de la flexibilité et de la réactivité du fournisseur face aux sollicitations qualité, techniques et commerciales de la part TBI.

Nota :

Flexibilité : aptitude du fournisseur à faire face aux demandes urgentes. Réactivité : délai de réponse aux sollicitations de TBI.

- La performance globale : Evaluation du« Risque Fournisseur».

Les services achats et qualité site analysent ces résultats. En fonction des résultats des actions du fournisseur sollicité, les actions suivantes peuvent être mises en œuvre :

- des actions conservatoires immédiates pour sécuriser les livraisons en cours et les livraisons suivantes,
- des actions correctives issues d'une identification des causes racines et suivi de leur efficacité,
- des actions préventives pour pérenniser les solutions mise en œuvre,
- déclenchement d'unaudit,
- notification du fournisseur de l'arrêt des relations commerciales avec lui.