


# Manuel d'Assurance Qualité Fournisseurs

## Sommaire

I.	La démarche d'Assurance Qualité .....	4
a.	Politique Qualité.....	4
b.	Objectifs Qualité.....	4
c.	La démarche .....	4
II.	Phase 1 : Evaluation et choix du Fournisseur .....	5
a)	Evaluation du fournisseur .....	5
b)	Choix du fournisseur.....	6
III.	Phase 2 : Dossier Assurance Qualité .....	7
a.	Cahier des Charges .....	7
b.	Analyse du Dossier d'Assurance Qualité .....	7
c.	Acceptation du Dossier d'Assurance Qualité .....	7
IV.	Phase 3 : Validation audit processus et évaluation pleine cadence.....	8
V.	Phase 4 : Acceptation des échantillons initiaux .....	9
VI.	Phase 5 : Notification d'Assurance Qualité Produit .....	11
VII.	Traitement des défaillances .....	12
a.	Constat de défaillances .....	12
b.	Sécurisation du client .....	12
c.	Analyse des causes racines de l'anomalie .....	13
d.	Définition et mise en place des actions correctives .....	13
e.	Vérification de l'efficacité des actions correctives.....	13
f.	Capitalisation et transversalisation .....	13
VIII.	Suspension de l'Assurance Qualité Produit.....	14


	<b>MANUEL D'ASSURANCE QUALITE FOURNISSEURS</b>		Page 3/14
	Réf. : GIN 06-0006	27/10/2017	Indice B

## REVISIONS

Ind.	Date	Objet de la modification	Observations
A	08/06/2017	Création	
B	27/10/2017	Changement de version, mise à niveau IATF	

## Liste des documents applicables

- Evaluation fournisseur (GFO 06-0016)
- Le courrier d'officialisation (GFO 06-0010)
- Eléments constitutifs du Dossier d'Assurance Qualité (GFO 06-0011)
- Evaluation pleine cadence (GFO 19-0001)
- Compte rendu de réunion d'acceptation EI (GFO 06-0004)
- Notification en AQP (GFO 06-0015)
- Demande de dérogation (FO13-6003)
- document de notation fournisseur (GFO 06-0017)
- Déclaration litige fournisseur (FOR\_06-0015\_XXX)

	<b>MANUEL D'ASSURANCE QUALITE FOURNISSEURS</b>		Page 4/14
	Réf. : GIN 06-0006	27/10/2017	Indice B

## I. La démarche d'Assurance Qualité

### a. Politique Qualité

Sintertech, a travers l'application des normes ISO 9001 et IATF 16949, a pour objectif zéro défaut et pour ce faire l'entreprise prône une tolérance zéro vis-à-vis de la non qualité et tout cela dans un seul but la satisfaction client. Sintertech est pleinement conscient que ce sont les clients qui déterminent notre avenir en nous confiant des contrats, c'est pourquoi nous sommes intransigeant en ce qui concerne la qualité. Il est aussi dans la politique qualité de Sintertech de sélectionner uniquement des fournisseurs certifiés ISO 9001 et de les amener progressivement vers la conformité à la norme IATF 16949.

Ce Manuel d'Assurance Qualité Fournisseur a pour but d'expliquer la démarche mise en place par Sintertech afin de sélectionner et gérer le panel de fournisseur. Il est primordial d'appliquer cette démarche afin que nous puissions garantir la qualité de nos produits et services pour pouvoir atteindre la satisfaction du client.

### b. Objectifs Qualité

Un système qualité se doit de garantir la fiabilité des tâches réalisées et de l'information transmise, encourager l'amélioration permanente et assurer la pérennité du savoir-faire de l'entreprise.

Pour cela une politique qualité a été clairement définie, une organisation capable d'assurer la qualité à tous les stades de conception du produit a été mise en place à l'aide d'un développement projet par phase. Enfin la volonté commune du fournisseur et de Sintertech à travailler en partenariat dans une démarche d'amélioration continue.

### c. La démarche

La démarche en vue d'obtenir l'Assurance de la Qualité des Produits livrés se déroule en cinq phases :

**Phase 1** : Evaluation et Choix du fournisseur

**Phase 2** : Dossier Assurance Qualité

**Phase 3** : Validation audit processus et évaluation pleine cadence


**Phase 4** : Acceptation des échantillons initiaux

**Phase 5** : Notification Assurance Qualité Produit

Le Fournisseur doit obtenir les validations et les résultats satisfaisants aux différentes phases et étapes qui composent l'ensemble de la démarche décrite ci-après.

Pour les produits existants, l'étape d'agrément des Echantillons Initiaux se réduit à la constitution du Dossier Assurance Qualité.

NB : Dans tous les cas, le Fournisseur laissera libre accès à ses locaux aux représentants de Sintertech et à ses Clients.

	<b>MANUEL D'ASSURANCE QUALITE FOURNISSEURS</b>		Page 5/14
	Réf. : GIN 06-0006	27/10/2017	Indice B

## **II. Phase 1 : Evaluation et choix du Fournisseur**

### **a) Evaluation du fournisseur**

Cette phase a pour but d'apprécier d'une manière rigoureuse l'aptitude des Fournisseurs à produire des fournitures satisfaisant aux objectifs Qualité de Sintertech.

L'objectif de Sintertech est de ne retenir, au panel, que des Fournisseurs de niveau A seuls capables de développer en toute autonomie la démarche conduisant à l'Assurance Qualité Produit.

Sintertech reconnaît un certain nombre d'audits tierce partie (ISO 9001, IATF 16949). Si nécessaire Sintertech procède à l'audit du fournisseur suivant des référentiels préétablis.

L'évaluation constitue donc :

- Pour le Fournisseur : Un diagnostic assorti de recommandations qui lui permettent de progresser dans les secteurs ou domaines dans lesquels son organisation Qualité est insuffisante;
- Pour la Direction des Achats : Un critère important de choix dans l'attribution des commandes;
- Pour Sintertech : La première étape pour obtenir l'Assurance Qualité Produit.

NB : Si un Fournisseur fabrique des produits dans plusieurs Sites susceptibles d'approvisionner Sintertech, chacun des Sites est évalué indépendamment.


La sélection des fournisseurs est effectuée selon les étapes suivantes :

- Prise de contact avec le fournisseur pour s'assurer qu'il souhaite travailler avec Sintertech et supporte la politique qualité qui tend vers le zéro défaut.
- Envoi de l'évaluation fournisseur pour que le fournisseur fasse sa propre évaluation de sa performance.
- Si l'évaluation est positive, l'ingénieur Qualité Fournisseur se déplace chez le fournisseur afin d'auditer et de confirmer ou non l'auto-évaluation.
- En cas de confirmation de l'auto-évaluation, le fournisseur est intégré au panel Sintertech et peut être consulté pour des RFQ (Request For Quotation)
- Un fournisseur ne travaillant pas pour Sintertech pendant une durée supérieure à 3 ans doit être sorti du panel fournisseur Sintertech et reprendre cette procédure du début.

L'évaluation des fournisseurs va reposer sur :

- La certification ISO 9001.
- L'analyse des risques sur la conformité des produits et l'approvisionnement du client final.
- Les performances pertinentes en matière de qualité et livraison.
- Une évaluation du SMQ.
- Une prise de décision pluridisciplinaire.

Le résultat de ces évaluations est stocké dans la base de données interne. Le résultat de la sélection se traduit par une classification à trois niveaux (I, II ou III).

	<b>MANUEL D'ASSURANCE QUALITE FOURNISSEURS</b>		Page 6/14
	Réf. : GIN 06-0006	27/10/2017	Indice B

**Tableau de classification des fournisseurs :**

CLASSE	CONSEQUENCE	OBSERVATIONS
I	Apte	Le site fournisseur est éligible pour développer des fonctions nouvelles et/ou fabriquer des produits nouveaux ou transférés.
II	Insuffisant	Sintertech peut engager une première commande avec le fournisseur. Il dispose de 24 mois maximum pour Atteindre la classe "I" afin de bénéficier d'autres commandes.
III	Inapte	Fournisseur à éliminer du panel

La performance des fournisseurs est suivie au travers d'un document de notation fournisseur, Ces niveaux peuvent évoluer à tout moment dû à des litiges, des retards, des audits produits et process ou tout autre critère impactant la conformité aux exigences Sintertech.


**b) Choix du fournisseur**

Les fournisseurs presentis pour assurer la livraison des produits sont consultés sur la base d'un cahier des charges fonctionnel ou de spécifications techniques.

Lors de cette étape sont définies ou rappelées aux fournisseurs les exigences concernant :

- Les spécifications du produit.
- Les coûts objectifs.
- La qualité et la logistique.

Le fournisseur est alors choisi par une équipe pluridisciplinaire (Achat, Qualité, Bureau d'étude) sur la base de la meilleure adéquation à ces mêmes exigences.

	<b>MANUEL D'ASSURANCE QUALITE FOURNISSEURS</b>		Page 7/14
	Réf. : GIN 06-0006	27/10/2017	Indice B

### III. Phase 2 : Dossier Assurance Qualité

#### **a. Cahier des Charges**

Ce peut être un plan, une spécification ou un Cahier des Charges.

Le Fournisseur est tenu de demander toutes les précisions complémentaires afin de connaître avec précision la définition du besoin. Celui-ci, étant expert dans sa spécialité, doit être force de proposition.

#### **b. Analyse du Dossier d'Assurance Qualité**


Le courrier d'officialisation de la démarche précise les éléments constitutifs du Dossier Assurance Qualité.

Lors de cette phase les éléments du dossier d'assurance qualité sont discutés entre le fournisseur et Sintertech, il est également désigné un correspondant Qualité capable de réagir rapidement à tout problème concernant l'industrialisation du produit.

#### **c. Acceptation du Dossier d'Assurance Qualité**

Après échanges entre le fournisseur et Sintertech, la liste définitive des éléments constitutifs du dossier d'assurance qualité est alors envoyée au fournisseur pour acceptation des éléments constitutifs du dossier d'assurance qualité.

Le fournisseur s'engage à le respecter et à soumettre toute proposition de modification ou d'amélioration produit ou process à l'acceptation de Sintertech, y compris dans le cas de transfert de production.

	<b>MANUEL D'ASSURANCE QUALITE FOURNISSEURS</b>		Page 8/14
	Réf. : GIN 06-0006	27/10/2017	Indice B

#### **IV. Phase 3 : Validation audit processus et évaluation pleine cadence**

Cette validation a pour but de s'assurer que les dispositions préétablies pour assurer la Qualité pendant la vie série sont adaptées et efficaces. Elle peut remettre en cause ces dispositions.

Cette étape comprend :

- L'évaluation pleine cadence
- L'audit processus

L'audit n'est valable que si le processus est de série (moyens et conditions).

A l'issue de l'évaluation pleine cadence les éléments suivants doivent être disponibles :

- Rapport de l'évaluation pleine cadence suivant formulaire
- Rapport d'audit de processus (selon format d'audit)
- Rapports d'essai si demandé dans le DAQ
- Rapports de contrôle
- Capabilités
- Plan de surveillance

Le processus est qualifié par Sintertech si les résultats d'audit sont satisfaisants. Dans tous les cas, le fournisseur doit établir un plan d'actions.


Les Echantillons Initiaux sont obligatoirement prélevés au cours de l'évaluation pleine cadence. Ils sont livrés dans le conditionnement série, accompagnés de la documentation complète prévue au DAQ.

Des audits périodiques du processus sont effectués par le fournisseur selon une fréquence définie dans le plan de surveillance. Les comptes-rendus de ces audits avec les plans d'actions correctives associées sont consultables à tout moment par Sintertech.

Sintertech se réserve la possibilité de réaliser un nouvel audit à tout instant.

Il est également demandé au Fournisseur de vérifier, dans l'usine Sintertech, dès que le processus est représentatif des conditions de série, que les conditions d'utilisation de son produit correspondent à ses préconisations. Il transmet son avis au Responsable Qualité Sintertech.




	<b>MANUEL D'ASSURANCE QUALITE FOURNISSEURS</b>		Page 9/14
	Réf. : GIN 06-0006	27/10/2017	Indice B

## V. Phase 4 : Acceptation des échantillons initiaux

### Conditionnement

Le Fournisseur utilise si possible le conditionnement de fabrication série (cf. Cahier des Charges ou Spécification).

### Rapport de contrôle

Il réalise un rapport de contrôle complet et détaillé des résultats d'inspection et essais en utilisant, de préférence, la page de garde. (Repérer les caractéristiques conditions et )

### Repérage des pièces

Chaque pièce doit être numérotée afin de retrouver dans les rapports les valeurs s'y rattachant.

### Repérage du lot d'Echantillons Initiaux

Le Fournisseur indique sur le bordereau de livraison et sur les emballages :

- la référence pièce,
- l'indice de modification Sintertech,
- l'indice de modification Fournisseur,...

Il doit utiliser en plus de l'étiquette habituelle une étiquette spécifique "Echantillons Initiaux" qui sera fournie lors du courrier d'officialisation.

### Nombre de pièces de l'Echantillon Initial

Le nombre de pièces et le destinataire sont précisés dans le courrier d'officialisation.


**NB :** En cas de non-conformité :

- Un accord préalable de livraison doit être demandé au Responsable Qualité du Site Sintertech.
- Les non-conformités doivent être clairement indiquées sur la page de garde du rapport de contrôle.

A la réception des éléments demandés dans le courrier d'officialisation :

- Echantillons Initiaux,
- Documents d'accompagnement (rapports de contrôle géométrique, matière, fonctionnel et conditionnement,...),
- Dossier d'Assurance Qualité.

Une présentation en réunion projet est organisée où le Fournisseur peut être convoqué. Un compte-rendu est effectué.

	<b>MANUEL D'ASSURANCE QUALITE FOURNISSEURS</b>		Page 10/14
	Réf. : GIN 06-0006	27/10/2017	Indice B

Décision d'acceptation par l'équipe projet des échantillons initiaux


Accord

Après l'acceptation par l'équipe projet, le Fournisseur est notifié, autorisant l'approvisionnement des produits et le paiement du solde des outillages spécifiques.

Refus

En cas de défaillance, celle-ci est évaluée et peut conduire à un refus. Celui-ci est alors notifié au fournisseur. Un plan d'actions doit être remis par le Fournisseur et une nouvelle réunion projet organisée pour décision d'acceptation des EI.

Les pièces déjà approvisionnées sont à remplacer.

	<b>MANUEL D'ASSURANCE QUALITE FOURNISSEURS</b>		Page 11/14
	Réf. : GIN 06-0006	27/10/2017	Indice B


## **VI. Phase 5 : Notification d'Assurance Qualité Produit**

Tant que le produit n'est pas mis en AQP, le fournisseur devra mettre en place un Mur Qualité et/ou un contrôle renforcé.

Si les conditions ci-dessous énumérées sont remplies, Sintertech notifie au Fournisseur la mise en Assurance Qualité du Produit.

1. Le Fournisseur est évalué en I.
2. Les Echantillons Initiaux et le DAQ sont agréés.
3. Aucun défaut constaté au mur qualité/ contrôle renforcée d'après l'une des conditions suivantes désignée par Sintertech : une durée de 3 à 6 mois en production, 100k à 300k pièces produites, 3 à 6 lots produits
4. Le résultat de l'audit de processus est satisfaisant.

Une fois la mise en AQP du produit, ce dernier sera soumis à un contrôle annuel, ces contrôles seront exprimés sous la forme d'un audit produit fini ou d'une soumission d'EI.

	<b>MANUEL D'ASSURANCE QUALITE FOURNISSEURS</b>		Page 12/14
	Réf. : GIN 06-0006	27/10/2017	Indice B

## VII. Traitement des défaillances

Tant que subsistent des défaillances, il convient d'examiner les améliorations qui doivent être appropriées au processus de production pour les éliminer.

### **a. Constat de défaillances**

Lors du constat de la défaillance, prise de contact immédiate entre l'ingénieur qualité projet Sintertech et le responsable qualité projet fournisseur pour informer le fournisseur si détection Sintertech et Sintertech si détection fournisseur. Une déclaration litige fournisseur est ensuite créée et enregistrée dans le système.

Lors de cette entrevue une description de l'anomalie rencontrée doit être fournie :

- Quelle est l'anomalie détectée ?
- Qui a détecté l'anomalie ?
- Où a-t'elle été détectée ?
- Quand a-t'elle été détectée ?
- Comment a-t'elle été détectée ?
- Combien de pièces sont potentiellement concernées par cette anomalie ?
- Pourquoi cette anomalie peut être problématique ?

### **b. Sécurisation du client**

A partir des ces informations et si cela est possible Sintertech prend la décision d'accepter ou non les pièces sous dérogation.


#### Acceptation des pièces

En cas d'acceptation, une demande de dérogation est formalisée par le fournisseur.

#### Refus des pièces

En cas de refus, tout les lots incriminés sont mis en prison qualité jusqu'à ce qu'une décision soit prise par Sintertech, Tri à 100% des pièces si l'anomalie peut être détectée de façon certaine, rebut des pièces si le tri ne garanti pas la sécurisation.

Un plan d'actions correctives immédiates doit également être mis en place afin de pouvoir reprendre les livraisons au plus tôt. Ce plan d'action devra être validé par Sintertech.

	<b>MANUEL D'ASSURANCE QUALITE FOURNISSEURS</b>		Page 13/14
	Réf. : GIN 06-0006	27/10/2017	Indice B

**c. Analyse des causes racines de l'anomalie**

Afin de comprendre les raisons de l'apparition de l'anomalie ainsi que son absence de détection (si l'anomalie concerne des pièces déjà livrées à Sintertech), le fournisseur devra établir les facteurs potentiels de défaillance.

Une fois les facteurs établis le fournisseur devra montrer par l'analyse des faits quel(s) facteur(s) ont provoqués la cause racine.

**d. Définition et mise en place des actions correctives**

Le facteur étant identifié, un plan d'action doit être mis en place afin de le corriger et le mettre sous contrôle, le plan d'action doit au minimum contenir les éléments suivants :

- Une action
- Un pilote
- Une date de réalisation (cette dernière se devra d'être justifiée par des données)

**e. Vérification de l'efficacité des actions correctives**

Une fois le plan d'action réalisé, l'anomalie produit sera suivi par un contrôle renforcé ou un mur qualité qui sera levé selon l'une des conditions suivantes validée par Sintertech :

- Une durée de 3 à 6 mois en production
- 100k à 300k pièces produites
- 3 à 6 lots reçus à Sintertech


Lors de ce contrôle aucune anomalie ne doit être détectée pour permettre sa levée, en cas de détection d'une anomalie le contrôle reprend de zéro.

Dans le but de confirmer la mise en place des actions correctives et du mur qualité ou du contrôle renforcé, un audit sera planifié.

**f. Capitalisation et transversalisation**

Une fois l'efficacité des actions correctives prouvée, le fournisseur devra mettre à jour son AMDEC puis la présenter à Sintertech.

Si les actions peuvent être applicables à d'autres lignes ou d'autres produits, afin de démontrer son implication dans une démarche d'amélioration continue, le fournisseur se doit de mettre en place un plan d'action en vue de transversaliser les bonnes pratiques.

	<b>MANUEL D'ASSURANCE QUALITE FOURNISSEURS</b>		Page 14/14
	Réf. : GIN 06-0006	27/10/2017	Indice B

## VIII. Suspension de l'Assurance Qualité Produit

### Définitions

#### Réurrence :

Un incident est considéré comme récurrent lorsque le mode de défaillance et la cause racine, suspectée ou identifiée lors d'une première défaillance, en provoque une seconde sur la même référence produit.

Une récurrence ne peut être considérée que si le premier incident a été déclaré il y a plus de 24h (sécurisation client).

#### Mur Qualité :

Tri des pièces à 100% par une méthode capable, hors flux de production.

### Suspension de l'AQP :

L'AQP sera suspendue en cas de :

- Défaillance récurrente.
- Modification produit ou process (selon décision ingénieur qualité fournisseur).

### Levée de la suspension

Cette suspension sera levée par un audit de suivi et sa validation par le Service Qualité de Sintertech.

De plus, le fournisseur devra démontrer une absence de défaut lors d'un mur qualité validé par Sintertech, jusqu'à ce que l'une des conditions suivantes définies par Sintertech soit réalisée :

- Une durée de 3 à 6 mois en production
- 100k à 300k pièces produites
- 3 à 6 lots reçus à Sintertech

La notification en AQP du fournisseur sera alors reconduite.