


Manuel d'Assurance Qualité Prestataires Externes

Table des matières

| | | |
|-------|---|----|
| I. | Définitions | 4 |
| II. | Introduction..... | 5 |
| III. | La démarche d'Assurance Qualité..... | 5 |
| IV. | Phase 1 : Sélection des Prestataires externes | 7 |
| V. | Phase 2 : Acceptation du Dossier Assurance Qualité | 9 |
| a. | Cahier des Charges | 9 |
| b. | Analyse du Dossier d'Assurance Qualité | 9 |
| c. | Acceptation du Dossier d'Assurance Qualité | 10 |
| VI. | Phase 3 : Qualification de la prestation..... | 11 |
| VII. | Phase 4 : Confirmation des résultats attendus | 12 |
| VIII. | Phase 5 : Mise en assurance qualité produit ou processus | 14 |
| IX. | Traitement des défaillances | 15 |
| a. | Constat de défaillances | 15 |
| b. | Sécurisation | 15 |
| c. | Analyse des causes racines de l'anomalie et définition du plan d'action | 15 |
| d. | Mise en place des actions correctives..... | 16 |
| e. | Vérification de l'efficacité des actions correctives..... | 16 |
| f. | Capitalisation et transversalisation | 16 |
| X. | Suspension de l'Assurance Qualité Produit..... | 18 |
| a. | Suspension de l'AQP..... | 18 |
| b. | Levée de la suspension..... | 18 |
| XI. | Performances des prestataires externes..... | 19 |
| XII. | Audits et planification d'audits | 20 |


| | | | |
|---|---|------------|-----------|
|  | MANUEL D'ASSURANCE QUALITE PRESTATAIRES EXTERNES | | Page 3/20 |
| | Réf. : GIN 06-0006 | 20/03/2018 | Indice D |

Révisions

| Indice | Date | Objet de la modification | Observations |
|--------|------------|--|--------------|
| A | 08/06/2017 | Création | |
| B | 27/10/2017 | Changement de version, mise à niveau IATF | |
| C | 19/01/2018 | Ajout des temps de réponses aux incidents et des synoptiques | |
| D | 20/03/2018 | Modification du classement des prestataires externes | |

Liste des documents applicables

- Auto-Evaluation prestataire externe (GFO 06-0016)
- Attribution Marché et Initialisation AQP (GFO 06-0010)
- Constitution du Dossier d'Assurance Qualité (GFO 06-0011)
- Evaluation pleine cadence (GFO 19-0001)
- Acceptation PPAP (GFO 06-0004)
- PDCA Fournisseur (GFO 06-0007)
- Notification AQP (GFO 06-0015)
- Demande de dérogation prestataires externes (GFO 13-0003)
- Déclaration litige Prestataire externe (GFO 13-0004)
- ISO 9001 (2015)
- IATF 16949 (2016)

| | | | |
|---|---|------------|-----------|
|  | MANUEL D'ASSURANCE QUALITE PRESTATAIRES EXTERNES | | Page 4/20 |
| | Réf. : GIN 06-0006 | 20/03/2018 | Indice D |

I. Définitions

Prestataire externe :

Conformément à l'ISO et au référentiel IATF, paragraphes 8.4.1 et 8.4.1.1, sont considérés comme prestataires externes les organismes fournissant des processus, produits et services dans les conditions suivantes :

- a) Destinés à être intégrés dans les propres produits et services de Sintertech.
- b) Fournis directement au(x) client(s) pour le compte de Sintertech.

APQP :

Advanced Product Quality Planning, il s'agit de la démarche afin de qualifier un produit et de s'assurer qu'il réponde à toutes les exigences.

AQP :

Assurance Qualité Produit ou Processus, l'AQP signifie que le produit ou processus est qualifié, c'est-à-dire que tous les moyens définis sont mis en place pour assurer la qualité du produit ou processus.

Récurrance :

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 ou famille de 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.

AMDEC :

Analyse des Modes de Défaillance de leurs Effets et de leurs Criticités.

EPC :

Evaluation Pleine Cadence.

PSW :


Part Submission Warrant, ce document signé accorde le droit au prestataire externe de fournir Sintertech pour la série.

OF :

Ordre de Fabrication, un numéro d'OF désigne un lot de production.

PPAP :

Production Part Approval Process, Cela constitue l'ensemble des éléments nécessaires à la validation du produit et du processus. (Echantillons Initiaux, Rapports de contrôle, ensemble du Dossier d'Assurance Qualité)

| | | | |
|---|---|------------|-----------|
|  | MANUEL D'ASSURANCE QUALITE PRESTATAIRES EXTERNES | | Page 5/20 |
| | Réf. : GIN 06-0006 | 20/03/2018 | Indice D |

II. Introduction

L'objectif de Sintertech est la satisfaction de ses Clients en garantissant des produits sans défaut et l'excellence de ses opérations.

La démarche d'amélioration continue de la Qualité des Prestataires externes participe à cet objectif et permet de maintenir une croissance commune pérenne et profitable.

Ce manuel d'assurance Qualité explique la démarche en précisant les modalités de sélection et gestion du panel des Prestataires externes.

Les Prestataires externes de Sintertech doivent être certifiés ISO 9001 à minima, sauf dérogation du constructeur, et seront accompagnés progressivement vers la conformité au référentiel IATF 16949.

III. La démarche d'Assurance Qualité

La démarche APQP en vue d'obtenir l'Assurance de la Qualité des processus, produits ou services fournis se déroule en cinq phases :

Phase 1 : Sélection du Prestataire externe

Phase 2 : Acceptation du Dossier Assurance Qualité

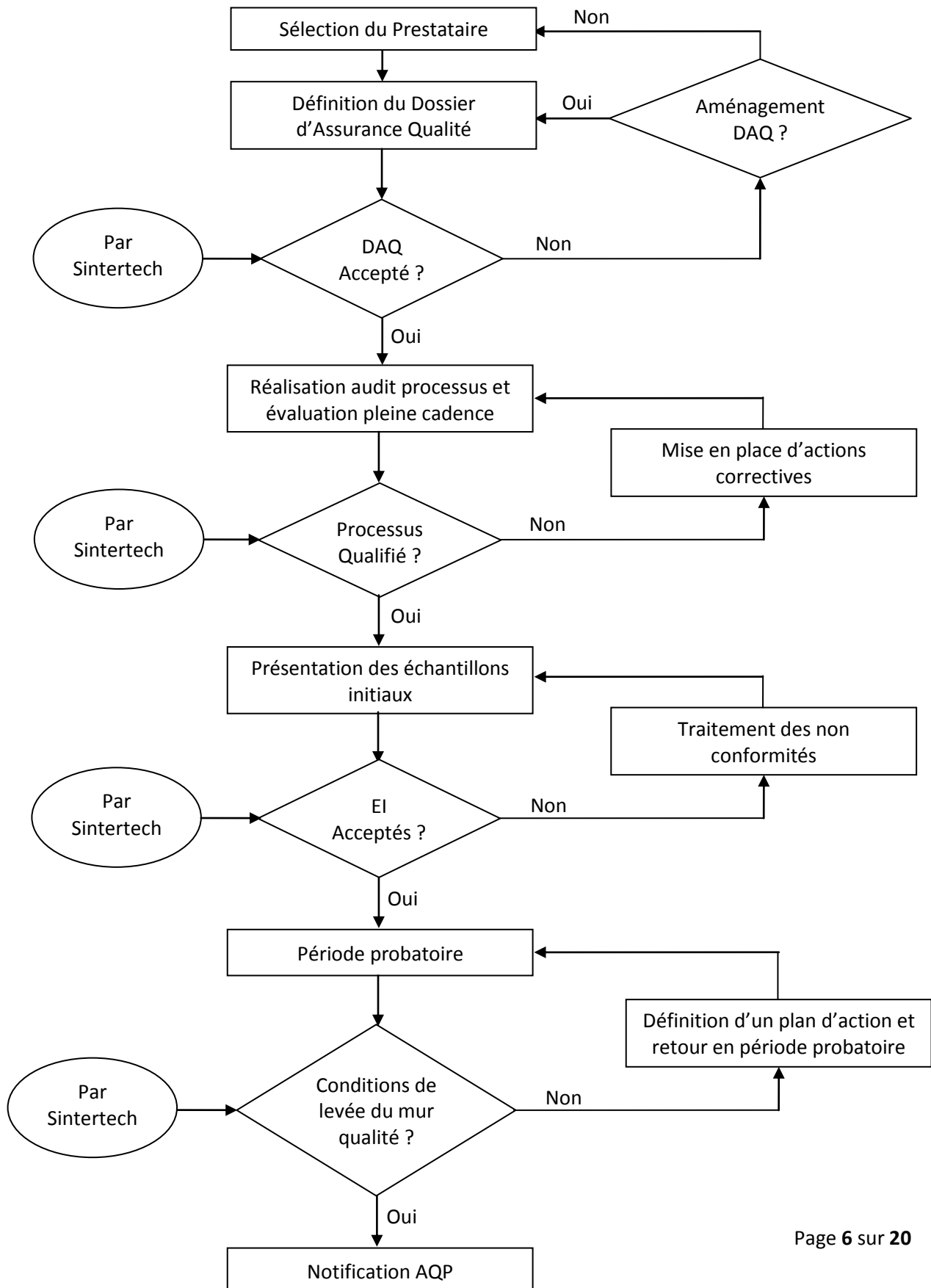
Phase 3 : Qualification de la prestation (Validation audit processus et évaluation pleine cadence pour un produit/processus)


Phase 4 : Confirmation des résultats attendus (Validation des échantillons initiaux pour un produit/processus)

Phase 5 : Mise en Assurance Qualité Produit ou Processus (Levée période probatoire)

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

La mise en Assurance Qualité des Produit ou des Processus autorisent l'allègement des contrôles d'entrée dans les usines Sintertech sans changer la responsabilité des prestataires externes.

Synoptique de la démarche d'Assurance Qualité des produits et des processus


| | | | |
|---|---|------------|-----------|
|  | MANUEL D'ASSURANCE QUALITE PRESTATAIRES EXTERNES | | Page 7/20 |
| | Réf. : GIN 06-0006 | 20/03/2018 | Indice D |

IV. Phase 1 : Sélection des Prestataires externes

La sélection des prestataires externes, qui répond aux paragraphes 8.4.1.2 et 8.4.1.3 du référentiel IATF 16949, est effectuée selon les étapes suivantes :

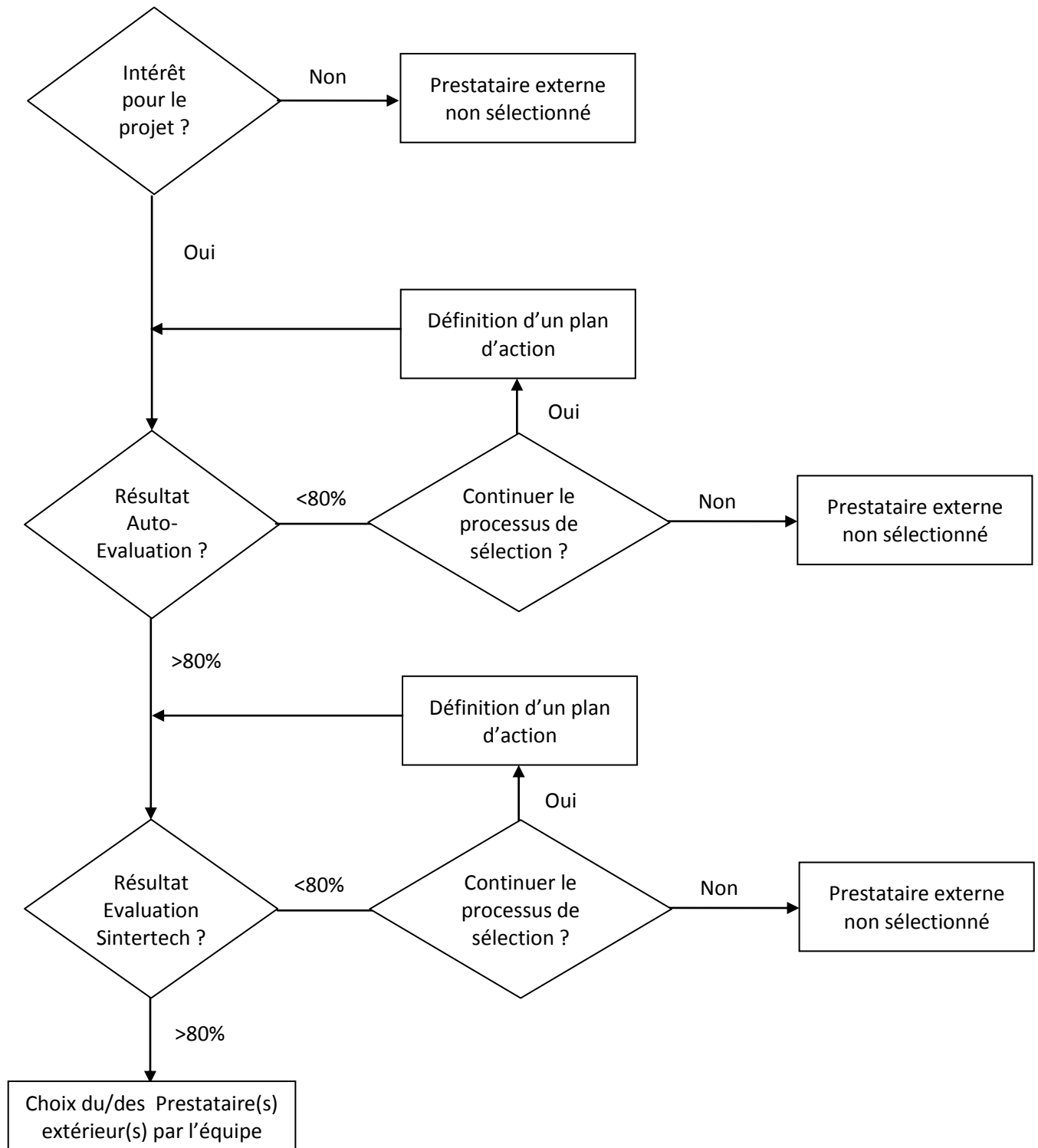
- Prise de contact avec le prestataire externe pour s'assurer qu'il souhaite travailler avec Sintertech.
- Réalisation de l'Auto-Evaluation Prestataire Externe qui comprend à minima :
 - o L'analyse des risques.
 - o L'analyse de la performance en matière de qualité et livraison.
 - o L'évaluation du SMQ (ISO 9001).
- Si l'auto-évaluation est supérieur à 80% et ok sur les questions critiques, l'acheteur se déplace chez le prestataire avec ou sans l'ingénieur qualité pour confirmer l'auto-évaluation.
- Si l'auto-évaluation est inférieur à 80%, l'acheteur demandera un plan d'action pour se mettre en conformité s'il décide de continuer le processus de sélection.


Les écarts détectés par l'acheteur entre l'évaluation Sintertech et l'auto-évaluation feront l'objet d'un plan d'action.

Si plusieurs sites du prestataire externe sont amenés à fournir la prestation ils devront tous faire l'objet d'une évaluation.

Les prestataires externes qui remplissent les conditions suivantes : enregistrés au panel Sintertech et ayant fournis Sinterech dans les 3 dernières années sur le même type de prestation seront exemptés d'évaluation.

Au terme des évaluations le ou les Prestataires externes sont sélectionnés par une équipe pluridisciplinaire Sintertech (Achat, Qualité, Logistique, Bureau d'étude) et le document d'Attribution Marché et Initialisation AQP leur est transmis.

Synoptique de sélection des Prestataires externes


| | | | |
|---|---|------------|-----------|
|  | MANUEL D'ASSURANCE QUALITE PRESTATAIRES EXTERNES | | Page 9/20 |
| | Réf. : GIN 06-0006 | 20/03/2018 | Indice D |

V. Phase 2 : Acceptation du Dossier Assurance Qualité

Les éléments constitutifs de DAQ sont définis dans le document : Constitution du Dossier d'Assurance Qualité fourni par Sintertech lors de l'attribution du marché.

a. Cahier des Charges

Conformément à l'ISO 9001 et au référentiel IATF 16949, paragraphes 8.4.3, 8.4.2.2 et 8.4.3.1, Sintertech communiquera au prestataire externe les exigences concernant :

- Les processus, produits et services devant être fournis.
- L'approbation :
 - o Des produits et services. (un plan, une spécification ou un Cahier des Charges)
 - o Des méthodes, des processus et des équipements. (AMDEC, Plan de surveillance, Audit processus, EPC)
 - o De la libération des produits et services. (DAQ, PSW)
- Les compétences, y compris toute qualification requise des personnes. (Cahier des charges)
- Les interactions des prestataires externes avec Sintertech. (DAQ)
- La maîtrise et la surveillance des performances des prestataires externes devant être appliquées par Sintertech. (Plan de surveillance, Audits)
- Les activités de vérification ou de validation que Sintertech, ou son client, a l'intention de réaliser dans les locaux des prestataires. (DAQ)

De plus les exigences légales et réglementaires, ainsi que les caractéristiques spéciales des produits et des processus sont transmis au prestataire par l'intermédiaire d'un plan, d'une spécification et/ou d'un Cahier des Charges.

Si le client définit des contrôles spéciaux pour des produits soumis à des exigences légales et réglementaires qui impactent le prestataire externe, ce dernier confirmera la prise en compte des contrôles.


A partir de ces données le prestataire externe doit cascader toutes les exigences applicables au reste de la chaîne d'approvisionnement au(x) point(s) de fabrication concerné(s).

Le prestataire externe 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

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

Cette étape a pour but de préciser tous les détails du plan, cahier des charges, spécifications qui n'ont pas été finalisés lors de la phase de sélection du prestataire.


| | | | |
|---|---|------------|------------|
|  SINTERTECH | MANUEL D'ASSURANCE QUALITE PRESTATAIRES EXTERNES | | Page 10/20 |
| | Réf. : GIN 06-0006 | 20/03/2018 | Indice D |

c. Acceptation du Dossier d'Assurance Qualité

Après échanges entre le Prestataire externe et Sintertech, la liste définitive des éléments constitutifs du dossier d'assurance qualité est envoyée au Prestataire externe pour acceptation de ces derniers.

Le Prestataire externe s'engage à fournir les éléments du DAQ dans les délais et au niveau attendu. Toute proposition de modification ou d'amélioration produit ou process sera soumis à l'acceptation de Sintertech, y compris dans le cas de transfert de production.

En cas d'impossibilité de trouver un accord entre Sintertech et le prestataire, un retour à la phase de sélection des prestataires externes peut être effectué.

| | | | |
|---|---|------------|------------|
|  | MANUEL D'ASSURANCE QUALITE PRESTATAIRES EXTERNES | | Page 11/20 |
| | Réf. : GIN 06-0006 | 20/03/2018 | Indice D |

VI. Phase 3 : Qualification de la prestation

Cette qualification a pour but, conformément à l'ISO 9001 et au référentiel IATF 16949, paragraphes 8.4.2 ; 8.4.2.1 et 8.4.2.2, 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 (sauf pour la prestation de services)
- L'audit processus


L'audit n'est valable que si le processus est similaire au processus vie série, c'est-à-dire que les moyens (transfert de ligne, automatisation) et les conditions (nombre d'opérateurs, paramètres). A l'issue de l'évaluation pleine cadence les éléments constitutifs du DAQ doivent être disponibles.

Si pour des exigences légales et réglementaires, des contrôles spéciaux impactant le prestataire externe ont été définis par le client, alors Sintertech s'assurera qu'ils sont appliqués et maintenus comme définis.

Le processus est qualifié par Sintertech si les résultats d'audit sont satisfaisants. Dans tous les cas, le Prestataire externe doit établir un plan d'actions sur les écarts remontés par Sintertech. Les Echantillons Initiaux sont obligatoirement prélevés au cours de l'évaluation pleine cadence. Ils sont livrés, accompagnés de la documentation complète prévue au DAQ.

Il est demandé au Prestataire externe (fournisseur de composants) 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.

Dans le cas d'un prestataire externe de services, la prestation est qualifiée lors de la prise de connaissance du plan de prévention et, si nécessaire, après un audit de poste.

| | | | |
|---|---|------------|------------|
|  | MANUEL D'ASSURANCE QUALITE PRESTATAIRES EXTERNES | | Page 12/20 |
| | Réf. : GIN 06-0006 | 20/03/2018 | Indice D |

VII. Phase 4 : Confirmation des résultats attendus

Le but de cette phase est de vérifier la conformité du produit, du processus ou du service aux exigences Sintertech.

Rapport de contrôle :

Il réalise un rapport de contrôle complet et détaillé des résultats d'inspection et essais demandés au DAQ.

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 prestataire externe indique sur le bordereau de livraison et sur les emballages :

- La référence pièce Sintertech,
- L'indice de modification Sintertech,
- La date de réalisation des EI,
- Le numéro d'OF,
- La quantité produite lors de la réalisation des EI,
- Le nombre de rebuts (imputable au prestataire)
- Toute anomalie ou non-conformité doit être signalée et faire l'objet d'une demande de dérogation avant envoi des EI.

Il doit utiliser en plus de l'étiquette habituelle une étiquette spécifique "Echantillons Initiaux".

Nombre de pièces de l'Echantillon Initial :

Le nombre de pièces et le destinataire sont précisés dans le document d'Attribution Marché et Initialisation AQP.


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.

Les éléments constitutifs du PPAP sont :

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

A réception de ces éléments, une présentation en réunion projet sera organisée où le Prestataire externe peut être convoqué.

| | | | |
|---|---|------------|------------|
|  | MANUEL D'ASSURANCE QUALITE PRESTATAIRES EXTERNES | | Page 13/20 |
| | Réf. : GIN 06-0006 | 20/03/2018 | Indice D |

Lors de cette réunion le dossier PPAP est revu et abouti sur l'acceptation ou le refus de ce dossier PPAP. Un compte-rendu est effectué et archivé dans le répertoire projet.

Décision d'acceptation par l'équipe projet du PPAP :

Accord

Après l'acceptation par l'équipe projet, le Prestataire externe et Sintertech formalisent cet accord par un PSW signé des deux parties.


Ce dernier autorise l'approvisionnement des produits pour la série et le paiement du solde des outillages spécifiques.

Refus

En cas d'anomalie, celle-ci est évaluée et peut conduire à un refus. Celui-ci est alors notifié au Prestataire externe. Un plan d'actions doit être remis par le Prestataire externe et une nouvelle réunion projet organisée pour décision sur la nouvelle soumission du dossier PPAP.

Les pièces déjà approvisionnées sont à contrôler et à remplacer si besoin.

Dans le cas d'un prestataire externe de services, la confirmation des résultats attendus se fait au travers d'un audit de poste s'il est présent sur site en continue et que cela est nécessaire.

| | | | |
|---|---|------------|------------|
|  | MANUEL D'ASSURANCE QUALITE PRESTATAIRES EXTERNES | | Page 14/20 |
| | Réf. : GIN 06-0006 | 20/03/2018 | Indice D |

VIII. Phase 5 : Mise en assurance qualité produit ou processus

Le Prestataire externe devra mettre en place un Mur Qualité et/ou un contrôle renforcé lors de la période probatoire.

Si les conditions ci-dessous énumérées sont remplies, la période probatoire est levée et Sintertech notifie au Prestataire externe la mise en Assurance Qualité du Produit.

1. Les Echantillons Initiaux et le DAQ sont agréés.
2. Aucun défaut constaté au mur qualité et/ou contrôle renforcée lors de 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.
3. 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.

Pour le cas de prestataire externe de services, la mise en AQP concernera uniquement les prestataires présents sur site en continue.

La mise en AQP ne désengage pas la responsabilité du Prestataire externe à livrer des produits conformes aux spécifications Sintertech et en ligne avec le rapport des échantillons initiaux.

Dans les cas suivant il n'y aura pas de mis en AQP des prestataires externes :

- Les prestataires externes qui produisent une fois par an.
- Les prestataires externes qui fournissent des pièces de rechange.

| | | | |
|---|---|------------|------------|
|  | MANUEL D'ASSURANCE QUALITE PRESTATAIRES EXTERNES | | Page 15/20 |
| | Réf. : GIN 06-0006 | 20/03/2018 | Indice D |

IX. Traitement des défaillances

Tant que subsistent des défaillances, il convient d'examiner les améliorations qui doivent être apportées au processus de production pour les éliminer, l'utilisation d'un PDCA pourra être demandé au prestataire externe.

a. Constat de défaillances

Lors du constat de la défaillance, prise de contact immédiate entre la qualité Sintertech et la qualité Prestataire externe pour informer le Prestataire externe, si détection Sintertech, et réciproquement. Une déclaration litige Prestataire externe 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

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 Prestataire externe.

Refus des pièces


En cas de refus, tous 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.

La sécurisation de Sintertech devra être mise en place dans les 24h.

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.

c. Analyse des causes racines de l'anomalie et définition du plan d'action

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 Prestataire externe devra établir les facteurs potentiels de défaillance.

| | | | |
|---|---|------------|------------|
|  | MANUEL D'ASSURANCE QUALITE PRESTATAIRES EXTERNES | | Page 16/20 |
| | Réf. : GIN 06-0006 | 20/03/2018 | Indice D |

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

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)

Ce plan d'action devra être réalisé au plus tard 5 jours après ouverture du litige.

d. Mise en place des actions correctives

La mise en place des actions correctives doit être effectuée dans un délai de 10 jours après ouverture du litige.

e. Vérification de l'efficacité des actions correctives

Une fois le plan d'action réalisé, l'anomalie produit sera suivie 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 dans les 20 jours suivant l'ouverture du litige.

f. Capitalisation et transversalisation

Une fois l'efficacité des actions correctives prouvée, le Prestataire externe devra mettre à jour son AMDEC et ses standards puis les présenter à Sintertech dans un délai de 30 jours à compter de la création du litige.

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 Prestataire externe se doit de mettre en place un plan d'action en vue de transversaliser les bonnes pratiques.

| PLAN | 8D | DO | | CHECK | ACT |
|---|--|---------------------|----------------------------------|---------------------------|---------------------------------------|
| Analyse 1er niveau Sécurisation | Analyse des causes (FTA et 5P occu./Détec) + définition plan d'actions | Actions correctives | Audit Terrain par Sce Qualité | Efficacité des actions | Nouveau Standard (Amdec, PM , FOS) |
| 24H | 5 jours | 10 jours | | 20 jours | 30 jours |
| Délai de réponse attendue du fournisseur à partir de la date d'émission du litige | | | | | |

| | | | |
|---|---|------------|------------|
|  | MANUEL D'ASSURANCE QUALITE PRESTATAIRES EXTERNES | | Page 18/20 |
| | Réf. : GIN 06-0006 | 20/03/2018 | Indice D |

X. Suspension de l'Assurance Qualité Produit

a. Suspension de l'AQP

L'AQP sera suspendue en cas de :

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


b. 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 Prestataire externe 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 Prestataire externe sera alors reconduite.

| | | | |
|---|---|------------|------------|
|  | MANUEL D'ASSURANCE QUALITE PRESTATAIRES EXTERNES | | Page 19/20 |
| | Réf. : GIN 06-0006 | 20/03/2018 | Indice D |

XI. Performances des prestataires externes

Le suivi de la performance des prestataires externes se fait, conformément à l'IATF 16949 paragraphes 8.4.2.4 ; 8.4.2.5 et 8.4.2.4.1, au travers d'un classement.

Les critères de notation de la performance des prestataires tiennent compte de :

- La conformité aux exigences des produits et services livrés. (Nombre PPM livré à Sintertech sur 12 mois glissants)
- Les ruptures d'approvisionnement de l'usine du client de Sintertech, incluant les blocages de parc et les livraisons bloquées, dûes au prestataire externe. (Nombre d'incident)
- Les performances de livraison. (Taux de service = nombre de pièces livrées à l'heure / nombre de pièces livrées totales)
- Le nombre et l'occurrence des suppléments de fret. (Litiges)
- Les notifications clients de mise sous statut spéciale, liées à des problèmes qualité ou livraison, imputable au prestataire.
- Les retours concessionnaire, les recours à la garantie, les actions suite à retour clientèle et les rappels.
- Réactivité et tenu des délais de réponse suite à l'émission d'un litige par Sintertech.

Tableau de classification des prestataires externes :

Les critères cités ci-dessus sont utilisés pour attribuer une note globale au prestataire. Cette note donne la classe A, B, C ou D de ce dernier avec les conséquences citées dans le tableau ci-dessous :

| CLASSE | CONSEQUENCE | OBSERVATIONS |
|--------|-------------|---|
| A | Apte | Le prestataire externe est éligible et sera favoriser pour le développement des fonctions nouvelles et/ou la fabrication des produits nouveaux ou transférés. |
| B | Suffisant | Le prestataire externe est éligible pour développer des fonctions nouvelles et/ou fabriquer des produits nouveaux ou transférés. |
| C | Insuffisant | Le prestataire externe n'est pas éligible pour développer des fonctions nouvelles et/ou fabriquer des produits nouveaux ou transférés. Il doit émettre un plan d'action afin d'identifier et résoudre les problématiques. |
| D | Inapte | Le prestataire externe n'est pas éligible pour développer des fonctions nouvelles et/ou fabriquer des produits nouveaux ou transférés. Les produits/services de ce prestataire sont transférés à un prestataire éligible. |

Une analyse de risque basée sur la performance des prestataires externes est réalisée 2 fois par an par Sintertech.

Lors de cette revue le besoin, le type, la fréquence et le périmètre des audits seconde partie est actualisé.

XII. Audits et planification d'audits

Ce chapitre, conformément à l'ISO 9001 et à l'IATF 16949 paragraphes 8.4.2 ; 8.4.2.3 et 8.4.2.4.1, précise les types d'audits à effectuer et leur planification afin d'assurer la continuité de la qualité des prestations fournies.

| Type d'audit | Période de validité | Pilotes | Localisation |
|--|--|--|---|
| Evaluation prestataire externe | Nouveaux prestataires, si plus de 3 ans sans prestation semblables pour Sintertech | Prestataire externe Acheteur Sintertech | Site prestataire |
| Audit processus | Plan de surveillance (minimum 3 ans) | Prestataire externe | Site prestataire |
| | 1) 3 ans sans incidents 2) 6 mois sans production 3) Incident traversant ou récurrent 4) Démarche AQP | Qualité fournisseur Sintertech | Site prestataire |
| Audit produit / Echantillons initiaux annuels | 1 an | Prestataire externe | Site prestataire (non applicable pour prestataire externe de services) |
| ISO 9001 / IATF 16949 | 3 ans (Audit de suivi tout les ans) | Organisme de certification | Site prestataire |
| Audit de poste | Si besoin, incident non traversant ou récurrent | Qualité production ou achat Sintertech | Sintertech |

Les comptes-rendus de ces audits avec les plans d'actions correctives associées sont consultables à tout moment par Sintertech.

| | |
|---------------------|--|
| Prestataire Externe | |
| Date | |
| Signature | |