



# **Manuel Qualité des Fournisseurs de Salzgitter Mannesmann Précision Etirage**



# **SOMMAIRE**

---

- 1. OBJECTIFS ET DOMAINES D'APPLICATION**
- 2. POLITIQUE QUALITE ACHATS**
- 3. ORGANISATION DES ACHATS**
- 4. REGLES POUR LA DEFINITION DES PRODUITS ACHETES**
- 5. HOMOLOGATION D'UN NOUVEAU FOURNISSEUR**
- 6. HOMOLOGATION D'UN NOUVEAU PRODUIT**
- 7. EXIGENCES ENVIRONNEMENTALES**
- 8. TRAITEMENT DES NON CONFORMITES**
- 9. EVALUATION DU FOURNISSEUR**

**ANNEXE 1 : QUESTIONNAIRE D'EVALUATION**

**ANNEXE 2 : CONDITIONS GENERALES D'ACHATS**

**ANNEXE 3 : ENGAGEMENT DE CONFIDENTIALITE**

## 1. OBJECTIFS ET DOMAINES D'APPLICATION

La satisfaction de nos clients et notre démarche d'amélioration continue en interne, imposent que les fournitures ou prestations achetées respectent les critères de Qualité et Délais spécifiés dans les commandes ou dans les contrats.

L'objectif du présent Manuel est de donner aux fournisseurs de SMPE (Salzgitter Mannesmann Précision Etirage), l'ensemble des principes qui permettent d'obtenir la Qualité des produits et services et qui constituent notre base de travail en commun.

Le but est que nos fournisseurs prennent connaissance et mettent en application les modes de fonctionnement présentés dans ce Manuel.

Ce Manuel s'applique à tous les fournisseurs et sous-traitants ayant un impact direct sur les produits vendus à notre client final, et tous les fournisseurs dont la fourniture est considérée comme stratégique pour la fabrication du produit final.

Les familles d'Achats concernées sont les suivantes :

- Matières Premières
- Composants
- Sous-traitances de fabrication
- Outillages d'étirage ou spécifiques
- Produits chimiques, huiles et graisses de fabrication, huiles de protection
- Gaz industriels
- Emballages et produits de conditionnements
- Transports

Les sites de SMPE, filiale de SMP (Salzgitter Mannesmann Précision ):

- Issy les Moulineaux (Hauts de Seine)
- Rachecourt ( Haute Marne)
- Saint Florentin (Yonne)
- Tonnerre (Yonne)
- Vitry le François (Marne)

## 2. POLITIQUE QUALITÉ ACHATS

La Politique Qualité Achats de SMPE est basée sur la volonté d'engager avec ses fournisseurs un processus robuste permettant d'atteindre le zéro défaut.

Les résultats de SMPE dépendent en grande partie de la qualité et de la compétitivité des produits que nous achetons.

Les Achats de SMPE ont pour mission de rechercher les fournisseurs les plus compétitifs, en qualité des produits, délais et coûts.

Au-delà de la conformité des produits achetés, ils doivent également rechercher des fournisseurs pérennes, capables d'assurer une veille technologique des produits en fonction des nouvelles exigences de nos clients et des évolutions réglementaires.

Les Achats de SMPE ont mis en place une organisation permettant de construire un panel fournisseurs et de les engager dans une démarche d'assurance Qualité et d'amélioration continue.

Les fournisseurs retenus seront ceux qui s'engagent dans le mode de fonctionnement décrit dans ce Manuel.

**L. Castets : Responsable Achats SMPE**

**P. Beloeil : Directeur Qualité SMPE**

## 3. ORGANISATION DES ACHATS

Les Achats de SMPE sont organisés en plusieurs niveaux de responsabilités et de domaines d'actions :

### **Achats centraux :**

- Le Responsable Achats
- Les Acheteurs familles, Responsables des Achats transverses
- Le Responsable Qualité Fournisseurs.

### **Achats locaux:**

- Les acheteurs locaux, présents sur les sites de production, sont chargés des achats délégués par les acheteurs familles et des achats ponctuels.
- Les magasiniers sont chargés des achats délégués dans le cadre de contrat d'achats préétablis.

### **Approvisionnements :**

- Les approvisionneurs des sites de production (Logistique en général) établissent des programmes d'approvisionnement dans le cadre de contrats préétablis.

### **Services Qualité :**

- Pour les Matières Premières et les Sous-traitances de fabrication, le Responsable Qualité du site concerné traite directement le problème constaté et les actions correctives demandées avec le Responsable Qualité du Fournisseur, avec information du service Achats. Il exige une réponse utilisant la méthode des 8D.

## **4. REGLES POUR LA DÉFINITION DES PRODUITS ACHETÉS**

- Les Achats sont informés systématiquement de toute communication entre fournisseurs et site.
- La relation avec le fournisseur est pilotée par l'acheteur.
- Le fournisseur étant le plus compétent dans son métier, il se doit d'orienter l'acheteur et le technicien dans le sens de solutions entrant dans les règles de l'art et tenant compte des évolutions techniques et environnementales.
- Tout Achat est formalisé par une commande et/ou un contrat.
- Toute fourniture ou prestation sans commande préalable présente un risque de ne pas être réglée.
- Les produits sont définis suivant les cas, dans :
  - le contrat ou la commande
  - le cahier des charges ou la spécification
  - sur plan
  - sur catalogue et spécification technique du fournisseur
- Les spécifications et les contrats définissent les fournitures. En cas de contradiction entre les spécifications du contrat ou de la spécification et ce Manuel, la hiérarchie descendante des documents est la suivante :
  - la commande
  - le contrat
  - la spécification propre au produit
  - la spécification pour une famille de produits
  - le Manuel Qualité Fournisseurs de SMPE
- Le Fournisseur est tenu de se procurer et de tenir à jour les normes et documents réglementaires décrits dans nos documents. La dernière version des normes fait foi.
- Les conditions générales d'Achats sont jointes en annexe 2.
- Dans certains cas particuliers, l'acheteur peut demander la signature d'un engagement de confidentialité joint en annexe 3.

## **5. HOMOLOGATION D'UN NOUVEAU FOURNISSEUR**

Un fournisseur entre dans le panel des fournisseurs homologués par SMPE s'il respecte les conditions suivantes :

- Le fournisseur est certifié ISO 9001 par un certificateur tierce partie accrédité.  
Le fournisseur dont le produit entre directement dans la composition d'une automobile, doit être en conformité avec la spécification ISO / TS 16949.
- Sur demande de l'acheteur famille ou du responsable qualité fournisseurs, le fournisseur retourne le questionnaire d'évaluation au demandeur.
- SMPE et son client se réservent le droit de conduire des audits processus dans le cadre des fabrications devant satisfaire à la commande.

## 6. HOMOLOGATION D'UN NOUVEAU PRODUIT

### **Lors de la première commande d'un nouveau produit sous-traité ou composants:**

Le fournisseur adresse à notre service Qualité :

- Des Echantillons Initiaux, réalisés sur les moyens de série, pour acceptation, avec rapport de contrôle complet sur 5 tubes ou pièces repérées, ou sur un lot pour les produits volumiques.
- Les mesures de capabilité sur 30 tubes ou pièces sur les caractéristiques spéciales dimensionnelles et géométriques ou capabilité du processus pour les produits volumiques suivant la demande du cahier des charges.
- Le dossier Qualité pour acceptation, contenant, suivant la demande du cahier de charges :
  - La synthèse de l'AMDEC processus
  - Le plan de surveillance
  - L'audit du processus fait par le fournisseur

### **Lors de la première commande des autres produits :**

Le fournisseur adresse les documents précisés au cahier des charges.

### **Maintien de la qualification :**

- Pour chaque produit sous-traité ou composant, le fournisseur effectue un audit produit une fois par an, et sur demande du service Qualité, transmet les résultats d'audits produit réalisés par lui-même. Il doit effectuer cet audit aux étapes appropriées de la production et de la livraison pour vérifier la conformité à toutes les exigences spécifiées, telles que les dimensions, la fonctionnalité, l'emballage et l'étiquetage des produits.
- Pour les sous-traitants de fabrication qui livrent les produits directement chez les clients, le fournisseur exécute les contrôles, les archive et s'engage à les fournir sur demande au Responsable Qualité du site de SMPE sous 24h.

### **Modification du produit / du processus :**

- Le fournisseur maîtrise son processus de fabrication de façon à garantir les caractéristiques imposées dans cette spécification.
- Toute modification majeure du processus par le fournisseur ou par son fournisseur amont, y compris un changement de site de production, doit faire l'objet d'une procédure d'acceptation d'échantillons initiaux ou d'acceptation du produit identique à celle appliquée pour tout nouveau produit.
- Toute gamme exceptionnelle de remaniement doit faire l'objet d'un accord préalable du Responsable Qualité de l'usine SMPE concernée.
- Toute modification du produit est l'objet d'une nouvelle démarche de présentation d'échantillons initiaux.

## 7. EXIGENCES ENVIRONNEMENTALES

### **Fiches de Données de Sécurité :**

Pour tout produit chimique, huile ou graisse, le fournisseur communiquera à SMPE la FDS (Fiche de Données de Sécurité) du produit. Et ceci, également, à la suite de chaque mise à jour de la FDS considérée.

### **Législation relative aux métaux lourds :**

Les produits livrés, incluant les produits de préservation, les résiduels du processus de production et leurs emballages devront être conformes à l'article 4.2.a de la directive européenne 2000/53/CE.

Le fournisseur devra documenter cette conformité par un certificat de conformité pour chacun des nouveaux produits livrés.

### **Analyse du cycle de vie du produit :**

Pour chacun des nouveaux produits livrés, le fournisseur communiquera à SMPE l'analyse d'impact environnemental comprenant au moins les références, les compositions des matériaux fournis ainsi que les risques liés à leur utilisation chez SMPE, chez le client final et pour le recyclage final.

### **Reprise déchets :**

Autant que possible, les déchets, tels que les déchets d'emballages, générés par les produits livrés sont repris par le fournisseur en vue de leur valorisation, leur recyclage ou leur élimination par une filière agréée.

Les produits livrés, incluant les produits de préservation, les résiduels de processus de production et leurs emballages devront être conformes à la législation en vigueur en matière de protection de l'environnement.

### **Conformité réglementaire :**

Le fournisseur veille au respect des exigences réglementaires environnementales.

### **Engagement dans SME (Système Management Environnemental) :**

Le fournisseur engage des actions visant à limiter ses impacts sur l'environnement. Ces actions peuvent être pilotées et suivies au moyen d'un système de gestion environnemental basé sur la norme ISO 14001. Nous lui demandons d'avoir comme objectif la certification suivant cette norme.

## 8. TRAITEMENT DES NON CONFORMITÉS

Le but de la démarche est d'identifier formellement les problèmes de façon à inciter le fournisseur à mettre en place des plans d'actions pour résoudre les problèmes et éviter le renouvellement des incidents.

### **Définition d'une réclamation fournisseur :**

Une non- conformité est traduite en réclamation dans tous les cas suivants :

- Erreur administrative découverte à l'arrivée des produits
- Non respect du délai demandé entraînant une perturbation
- Défaut découvert à la livraison, à l'utilisation ou chez le client final
- Tout écart par rapport à la commande ou contrat

La réclamation est envoyée le plus tôt possible au commercial du fournisseur ou à la personne désignée au préalable par le fournisseur.

Elle est envoyée suivant les cas, par l'acheteur, le Responsable Qualité ou le Responsable Qualité fournisseurs, après avoir précisé sur le document les actions demandées au fournisseur.

### **Obligation du fournisseur :**

- Répondre sous 48h pour préciser l'action immédiate mise en œuvre.
- Prévenir la personne chargée du suivi de la réclamation, des livraisons suivantes conformes et les identifier de façon spéciale pour montrer la prise en compte de la réclamation.
- Analyser les causes de la non-conformité.
- Diffuser le plan d'actions correctives à la date demandée (en général sous 15 jours)

Ce plan doit correspondre aux causes énoncées et doit préciser les délais et les responsables des actions (méthode des 8D)

- Retourner à la personne chargée du suivi de la réclamation, le document complété après mise en place des actions et vérification de leur efficacité.

### **Impact financier**

- L'impact financier des réclamations est calculé par l'émetteur : frais de remise en état, coûts administratifs, commande de dépannage, coût de tri et reprise, coût de transport exceptionnel, perte de production,...

Ces coûts sont précisés dès que possible et dans tous les cas après la remise en conformité.

## 9. ÉVALUATION DU FOURNISSEUR

A partir des éléments d'entrée de la spécification, il s'agit de se prononcer sur la capacité du fournisseur à satisfaire le besoin de SMPE.

Cette évaluation a lieu en 2 phases:

**Phase 1 :** Les nouveaux fournisseurs sont jugés sur leur capacité et aptitude à répondre aux exigences de l'entreprise et du produit acheté

Cette évaluation est basée sur :

- L'analyse documentaire de la réponse au questionnaire en annexe 1
- Des visites d'évaluation sur site du fournisseur
- L'attitude du fournisseur aux réunions de consultations.

**Phase 2 :** Le fournisseur retenu est évalué pour vérifier le maintien de ses mêmes capacités et aptitudes à fournir le produit commandé.

Cette évaluation est basée sur :

- L'évaluation de la prestation au cours de l'année.

Cette évaluation est basée sur 3 critères :

- Délai :

Nous mesurons chaque mois le respect des dates de livraison.

- Qualité :

Nous mesurons chaque mois le nombre de réclamations émises.

- Réactivité :

Nous vérifions chaque mois le délai de réponse aux réclamations par rapport au délai de réponse demandé.

L'ensemble de ces critères donne une note sur 100 qui nous permet de juger la performance absolue du fournisseur, de la comparer à celle des autres fournisseurs, et de vérifier l'efficacité de la démarche d'amélioration continue demandée.

Le Responsable Qualité fournisseurs envoie au fournisseur chaque début d'année un bilan de cette évaluation avec l'objectif demandé pour l'année suivante.