

Instruction "Exigences Qualité applicables aux fournisseurs de produits ou services"

Référence : INS/AF/001 Indice A

1. Objet et domaine d'application

Cette instruction définit les conditions générales et exigences qualité applicables par les fournisseurs de produits ou services pour le compte d'AMETRA sauf indication contraire émise par AMETRA.

Elle est applicable si elle est appelée dans la commande fournisseur. Les exigences présentes dans la commande et dans les spécifications techniques sont complémentaires du présent document.

Si des contradictions existent, les exigences de la commande et des spécifications techniques sont prioritaires. Tout écart éventuel d'application doit faire l'objet d'un accord formalisé entre AMETRA et le fournisseur.

Elle est applicable aux fournisseurs et sous-traitants qui délivrent et interviennent dans la fabrication et la livraison de pièces, de produits ou de services. Cela comprend :

- Les fournisseurs de réalisation produits, maquettes, prototypes,
- Les fournisseurs d'outillages spécifiques,
- Les fournisseurs d'instruments de mesures et contrôles,
- Les prestataires de services, laboratoires d'essais, analyses et tests divers,
- Les organismes de formation pour l'obtention d'une certification ou d'une qualification requise,
- Les fournisseurs distributeurs de consommables,
- Les fournisseurs de fournitures pour tests, essais, qualifications.

Cette instruction fera l'objet d'une relecture/revue avec les fournisseurs préalablement à la contractualisation et une matrice de conformité à ces exigences devra être établie et validée par les 2 parties.

2. Documents de référence

- Procédure "Achats" (Référence : PRG/AF/020)

3. Revue et Approbation

- Rédaction : Philippe GLOANEC – Ingénieur Qualité Projet
- Vérification 1 : Pascal FOURNIER – Directeur Qualité, Sécurité & Gestion
- Vérification 2 : Laurent DELAYE – Directeur Technique & SI
- Approbation : Christophe CAPELLE – Directeur Général

La revue et l'approbation du document sont enregistrées sur l'imprimé IMP/AQ/300 "Check-list de diffusion"

4. Principales évolutions par rapport à la version précédente

Indice	Date d'application	Nature de l'évolution
A	01/02/2019	Création de l'instruction

Instruction " Exigences Qualité applicables aux fournisseurs de produits ou services "

1. Clauses générales

REQ_1_001 – Si le fournisseur omet de se conformer avec l'une ou l'autre des exigences qualité, il ne pourra effectuer aucune livraison sans l'autorisation de l'émetteur de la commande.

FIN_REQ

REQ_1_002 – Le fournisseur s'engage à cet égard à alerter et déclarer immédiatement à l'émetteur de la commande et au service Qualité AMETRA toute évènement non qualité ou non-conformité détectée, avérée ou suspectée sur le produit qu'elle soit décelée chez lui ou chez ses propres fournisseurs.

Afin de définir conjointement avec AMETRA le traitement approprié, l'étape d'alerte est séparée de la notification formelle. Ainsi, une première communication formalisée par mail vers AMETRA est réalisée pour l'informer des premiers constats. Cette communication doit intervenir immédiatement à compter de la confirmation que la non-conformité est avérée ou suspectée.

FIN_REQ

REQ_1_003 – Le fournisseur s'engage à tous les niveaux de sa chaîne d'approvisionnement, sous accord préalable avec AMETRA, de laisser libre accès à ses sites et aux informations documentées applicables opportuns au personnel AMETRA, à ses clients, aux autorités ou organismes de contrôles indépendants.

FIN_REQ

2. Objectifs Qualité

REQ_2_001 – Le Fournisseur devra veiller à ce que les objectifs Qualité suivants soient atteints et que les actions d'amélioration nécessaires soient bien engagées à cet effet :

- Le fournisseur devra remonter à AMETRA toutes les informations nécessaires (indications manquantes, mauvaises côtes...) pour permettre d'éventuelles corrections des plans AMETRA,
- Validation du lancement en production (TOP Réalisation Outillage) approuvé par l'émetteur de la commande sur première présentation par le Fournisseur,
- Réactivité : respect des délais pour les analyses des non conformités, autres enquêtes de traçabilité et autres demandes du service Qualité AMETRA,
- 100 % des dérogations devront être présentées avec une analyse des causes et avec le plan d'action corrective correspondant,
- Suivi et contrôle des différents indicateurs qualité.

FIN_REQ

3. Contrôles en production

REQ_3_001 – Contrôle de la validité des plans.

Les commandes AMETRA doivent comporter impérativement la référence des pièces et l'indice en vigueur.

La première action du fournisseur est donc de contrôler la conformité des plans par rapport à l'indice des pièces pour une action éventuelle de notre part.

FIN_REQ

Instruction "Exigences Qualité applicables aux fournisseurs de produits ou services"

REQ_3_002 – Contrôle en fabrication.

Le fournisseur doit :

- Désigner un responsable pour la partie contrôle/qualité, qui sera chargé des relations avec AMETRA,
- Effectuer tous les contrôles et essais afin de garantir la conformité du produit lié à :
 - la conformité matière, par certificat fournisseur,
 - le contrôle dimensionnel,
 - le contrôle des procédés spéciaux (traitement de surface, protections, peinture,...)
 - le contrôle d'aspect.
- Des enregistrements doivent être établis afin de prouver que le produit a subi des contrôles et/ou essais,
- Ces enregistrements doivent montrer clairement si le produit a satisfait aux critères d'acceptation.

FIN_REQ

REQ_3_003 – Enregistrement des contrôles.

Ces contrôles doivent faire l'objet d'enregistrements qualité sur vos gammes de fabrication et de contrôles.

FIN_REQ

4. Déclinaison des exigences AMETRA par le fournisseur en interne et vers ses sous-traitants de rang inférieur

REQ_4_001 – Le fournisseur devra décliner intégralement les exigences AMETRA vers ses sous-traitants de rangs inférieurs.

FIN_REQ

REQ_4_002 – Le fournisseur devra déclarer à AMETRA les opérations de fabrication sous-traitées à l'externe pour la commande.

FIN_REQ

REQ_4_003 – Le fournisseur a l'obligation, lorsqu'il sous-traite lui-même des opérations de fabrication, de transmettre à ses sous-traitants externes les exigences AMETRA retrouvées dans les commandes, les plans et cette procédure.

FIN_REQ

5. Maîtrise des Achats et Approvisionnements

REQ_5_001 – Le fournisseur est responsable de la maîtrise des achats et approvisionnements nécessaires aux réalisations confiées. Sans fournisseur ou vendeur imposé par AMETRA ou le client d'AMETRA, le choix est de la responsabilité du fournisseur. Le fournisseur doit tenir AMETRA informé des tensions du marché ou des difficultés ponctuelles rencontrées chez les fabricants ou vendeurs qualifiés.

FIN_REQ

Instruction "Exigences Qualité applicables aux fournisseurs de produits ou services"

REQ_5_002 – Le fournisseur s’engage à tenir AMETRA informé de chaque modification de son processus de fabrication (comprenant les changements sur ordre de fabrication OF et gammes de fabrication, changements de fournisseur, changement de localisation des sites de fabrication) ayant une influence sur la conformité du produit réalisé ou de la prestation. Ces modifications de procédés seront soumises pour approbation au service qualité d’AMETRA.

FIN_REQ

REQ_5_003 – Le fournisseur respecte le choix des fabricants et/ou vendeurs qualifiés fixés par AMETRA.

FIN_REQ

REQ_5_004 – Lors des livraisons, les matières du fournisseur ou de ses fournisseurs ou des fournisseurs imposés par AMETRA ou le client d’AMETRA seront accompagnés au minimum d’une Déclaration de Conformité.

FIN_REQ

REQ_5_005 – Les revendeurs, distributeurs et stockistes, justifient d’un système d’assurance qualité répondant aux normes ISO 9001 à minima ou équivalent lorsque ses fournitures sont spécifiquement destinées à un usage aéronautique, spatial ou défense.

FIN_REQ

REQ_5_006 – Les revendeurs, distributeurs et stockistes, doivent fournir un élément justifiant cet écart s’ils ne respectent pas l’exigence *REQ_5_005*.

FIN_REQ

REQ_5_007 - Dans le cadre de la gestion des obsolescences si nécessaire, le fournisseur devra transmettre systématiquement et sans délai au service qualité d’AMETRA tout annonce d’obsolescence quelle que soit l’origine de son information.

FIN_REQ

6. Gestion des non-conformités

REQ_6_001 – Une non-conformité (NC) sera confirmée comme avérée ou suspectée si cette non-conformité a été correctement caractérisée en pratiquant, notamment, une corrélation pour confirmer l’écart mesuré objet de la NC et une analyse préliminaire des données montrant que la population suspecte n’est pas entièrement contenue.

FIN_REQ

REQ_6_002 – Le fournisseur devra mettre en œuvre à ses propres frais toutes les mesures nécessaires pour remédier à cette non-conformité avérée ou suspectée et rétablir un niveau de qualité optimal comme exigé par les spécifications. Un plan de rattrapage devra être mis en place par le fournisseur.

Ces mesures devront notamment couvrir les aspects suivants :

- Tri, remplacement des articles défectueux et autres activités de confinement, avec des délais compatibles avec les exigences de production de l’émetteur de la commande ;
- L’analyse causale, les actions correctives et préventives et l’évaluation de l’impact technique ;
- Support technique et présence ou intervention chez le Client, sous la responsabilité de l’émetteur de la commande AMETRA ;
- Mise en œuvre d’un plan de rattrapage Qualité visant à supprimer les Evénements de Non-Qualité.

FIN_REQ

Instruction " Exigences Qualité applicables aux fournisseurs de produits ou services "

REQ_6_003 – Soumission des dérogations au client.

Le fournisseur, en cas de produits non conformes (NC) avérés, doit soumettre au service qualité d'AMETRA une demande de dérogation client adressée à AMETRA via un formulaire type « fiche de non-conformité » précisant:

- La nature de la non-conformité,
- Le nombre de pièce concerné par la dérogation.

En aucun cas le fournisseur ne pourra livrer les pièces avant l'accord d'AMETRA.

Les dérogations statuant avec l'application d'une récupération par retouche seront systématiquement soumises au client AMETRA.

Lorsqu'une non-conformité implique la réalisation d'une solution de récupération, la REC doit être complète et détaillée en terme de :

- Périmètre et solution de récupération proposée (dimensions, zones affectées, retouche...)
- Détail de tous procédés spéciaux devant être utilisés (ex : soudure, test pression, NDT...)
- Dans le cas de pièces de conception AMETRA, la REC doit être soumise au client d'AMETRA pour approbation finale par le client d'AMETRA.

FIN_REQ

REQ_6_004 – Retouche par le fournisseur de produits déclarés non conformes (NC) à réception chez AMETRA.

Les pièces jugés NC à réception chez AMETRA sont récupérés par le fournisseur accompagnés du « CAR » (Contrôle à Réception).

Le fournisseur doit répondre à AMETRA, sous 5 jours ouvrés à réception du « CAR » (Contrôle à Réception), concernant les causes de la non-conformité, les actions qu'il décide de mettre en place et les délais associés.

Ces informations doivent être formalisées sur une fiche de non-conformité fournisseur, ce qui inclut l'activité de confinement, l'analyse causale, les actions correctives et préventives et l'évaluation de l'impact technique sur la production et les produits déjà livrés à AMETRA.

Celle-ci doit être retournée complétée au service qualité d'AMETRA.

FIN_REQ

Instruction "Exigences Qualité applicables aux fournisseurs de produits ou services"

REQ_6_005 – Retouche des pièces par le fournisseur/sous-traitant

Dans ce cas, le fournisseur doit transmettre, avec les pièces retouchées, les mêmes types de documents qu'à la livraison (certificat de traitement, déclaration de non-conformité, etc...). Les éléments à transmettre à la livraison sont définis au paragraphe Documents associés à la livraison.

FIN_REQ

7. Qualification des procédés spéciaux

REQ_7_001 – Les procédés spéciaux représentent les processus de production et de préparation du service dont les éléments de sortie ne peuvent être vérifiés par une surveillance ou une mesure effectuée a posteriori et dont les déficiences n'apparaissent de ce fait, qu'une fois le produit en usage ou le service fourni. Exemple : soudage, collage, traitement thermique des métaux, traitement de surface d'une pièce mécanique, contrôle non destructif, drapage, polymérisation, peinture.

Il appartient au fournisseur de :

- Apporter les preuves de la qualification des procédés mis en œuvre ou de présenter son plan de qualification,
- Soumettre à AMETRA pour approbation le plan et les résultats de qualification,
- Réaliser les actions de qualification et les compléments de qualification éventuellement demandés par AMETRA.

FIN_REQ

8. Habilitation du personnel des fournisseurs

REQ_8_001 – Le fournisseur doit si nécessaire :

- Identifier les postes clés pour la qualité du produit et nécessitant une habilitation du personnel,
- Apporter la preuve que son personnel (opérateurs, méthodes, atelier...) est habilité et formé sur les produits AMETRA et sur les exigences techniques et industrielles,
- Décrire les critères de décision pour l'habilitation et son suivi,
- Conserver les enregistrements appropriés qui sont matrice de compétences, fiche d'habilitation.

FIN_REQ

REQ_8_002 – Le fournisseur doit entretenir la liste de ses fournisseurs qualifiés ainsi que les qualifications couple produit/fournisseur.

FIN_REQ

Instruction " Exigences Qualité applicables aux fournisseurs de produits ou services "

9. Déclaration de conformité

REQ_9_001 – Comme preuve de la conformité du matériel fabriqué, le fournisseur devra établir une déclaration de conformité et la joindre au matériel livré à AMETRA. Tous les numéros de dérogations sont spécifiés sur la déclaration de conformité.

FIN_REQ

REQ_9_002 – Dans le cas où les approvisionnements de composants ou matières premières viennent de distributeurs, le fournisseur devra fournir les certificats/déclarations de conformité du producteur/fabricant d'origine.

FIN_REQ

10. Documents associés à la livraison

REQ_10_001 – Le bon de livraison doit rappeler, pour chaque ligne, le numéro de commande AMETRA ou le bon de retour ainsi que le numéro de la fiche de non-conformité fournisseur si existante (voir paragraphe suivant).

FIN_REQ

REQ_10_002 – Contrôle final et documentation livrable.

A chaque livraison d'un article ou premier article et/ou série, le fournisseur doit :

- Vérifier que les procédures ou exigences nécessaires ont été appliquées et respectées,
- Joindre à la livraison un Bon de Livraison (BL) et une déclaration de conformité NFL-00 015 (DC),
- Joindre le(s) relevé(s) ou rapport(s) de contrôles demandé(s) à la commande,
- Joindre le(s) certificat(s) de contrôles demandé(s) à la commande (voir tableau des différents types ci-dessous),

FIN_REQ

Type du document de contrôle		Contenu du document	Document validé par
Type 2.1	Attestation de conformité à la commande	Déclaration de conformité à la commande	le producteur
Type 2.2	Relevé de contrôle	Déclaration de conformité à la commande avec indication de résultats de contrôle non spécifique	le producteur
Type 3.1	Certificat de réception 3.1	Déclaration de conformité à la commande avec indication de résultats de contrôle spécifique	le représentant autorisé du contrôle du producteur indépendant des services de fabrication
Type 3.2	Certificat de réception 3.2		le représentant autorisé du contrôle du producteur indépendant des services de fabrication et le représentant autorisé du contrôle de l'acheteur ou l'inspecteur désigné par les règlements officiels

Tableau des différents types de documents de contrôle qui peuvent être mis à la disposition du client en accord avec les conventions stipulées à la commande pour la livraison de matériaux métalliques, tels que tôles conformément à la NF EN 10204 (2005), Produits métalliques – Types de documents de contrôle

Instruction "Exigences Qualité applicables aux fournisseurs de produits ou services"

11. Conservation des enregistrements

REQ_11_001 – Tous les enregistrements de production et de contrôle, y compris les Ordres de Fabrication, les fiches suiveuses, la déclaration de conformité, les documents des fournisseurs, etc... doivent être conservés pendant une durée de 5 ans minimum ou autre suivant les exigences spécifiées par le client d'AMETRA à la commande. Après cette période, la destruction ne sera autorisée que par AMETRA.

En cas de demande de désarchivage par AMETRA, la durée maximum de restitution est fixée à 72 heures.

FIN_REQ

12. Audits

REQ_12_001 – Un audit pourra être réalisé par le service Qualité et le service Technique AMETRA qui s'assureront du respect des instructions qualité données.

FIN_REQ

REQ_12_002 – AMETRA organise chaque année, auprès d'un échantillon de prestataires externes, un test de traçabilité. Les résultats de ce test ont une influence positive ou négative sur l'évaluation annuelle. Ce test de traçabilité peut être aussi réalisé lors d'un audit qualité chez le prestataire externe.

FIN_REQ

13. Traçabilité et marquage

REQ_13_001 – Le Fournisseur doit assurer l'identification et la traçabilité des produits de la réception des pièces et matières premières, jusqu'à la livraison. En ce y compris les documents suivants :

- Les gammes de fabrication et de montage,
- Les ordres de fabrication,
- Les fiches de contrôle,
- Les fiches suiveuses,
- Les certificats matières, de conformité des traitements,
- Les documents de non-conformités,
- La qualification des opérateurs.

Le fournisseur doit pouvoir fournir les informations de traçabilité du produit sur simple demande AMETRA dans un délai de 2 jours ouvrables maximum et avertir par anticipation des périodes de fermetures.

FIN_REQ

REQ_13_002 – Le marquage doit permettre d'identifier le produit emballé soit à l'aide d'une étiquette collée, attachée ou glissée avec l'objet dans l'emballage.

L'étiquette individuelle doit mentionner clairement la référence article AMETRA et son numéro de série si nécessaire.

FIN_REQ

Instruction "Exigences Qualité applicables aux fournisseurs de produits ou services"

14. Conditionnement

REQ_14_001 – Le conditionnement sera effectué conformément aux spécifications, aux réglementations et aux normes en vigueur et devra comprendre des consignes et assurer une protection suffisante pour garantir que la fourniture ne subira aucune détérioration lors du transport et du stockage. Toutes les fournitures déclarées endommagées à la livraison seront retournées au fournisseur et les éventuels frais de transport, de réparation, de montage et d'essai correspondants seront à la charge du fournisseur.

FIN_REQ

15. Sécurité

REQ_15_001 – Le fournisseur s'engage à veiller à ce que le personnel travaillant sous son autorité soient informés de la criticité et de la sécurité relatives aux produits ou services AMETRA. Pour cela, son personnel doit être responsable de :

- leur contribution à la conformité des travaux réalisés (produits ou services) et entrant dans les équipements AMETRA,
- leur contribution à la garantie de la sécurité du produit fini,
- l'importance d'un comportement éthique en particulier à signaler/enregistrer/traiter tous défauts constatés sur ses lignes de production.

FIN_REQ

16. Préservation du produit

REQ_16_001 – Le fournisseur doit assurer la protection des pièces/produits contre toute cause de dégradation de quelque nature que ce soit, durant toutes les opérations qui lui sont confiées.

Le fournisseur doit :

- Utiliser des moyens de manutention appropriés,
- Utiliser des moyens de conditionnement appropriés et portera une attention particulière à la propreté du conditionnement de manière à ne pas livrer des pièces en mauvais état (cas des caisses navettes par exemple),
- Utiliser des moyens spécifiques pour conserver les produits nécessitant des conditions particulières de stockage (exemple : température, humidité...),
- Les fournisseurs de produits sensibles aux décharges électrostatiques doivent assurer la protection du produit durant son processus de fabrication et d'identification et de son emballage en vue de la livraison (calottes pour connecteurs, sac, papier bulle...),
- Dans la mesure du possible, le fournisseur doit dédier des zones de stockage pour les matières premières, composants et produits AMETRA.

FIN_REQ

REQ_16_002 – Les infrastructures et les procédures utilisées par le fournisseur doivent permettre d'obtenir et de conserver la conformité du produit, notamment :

Instruction "Exigences Qualité applicables aux fournisseurs de produits ou services"

- Contre les pollutions de toutes origines (traces de doigts, liquides, poussières...),
- Contre tous dommages pouvant être causés par un corps étranger ou objet importun en effectuant des contrôles FOD (Foreign Object Detected),
- Contre les décharges électrostatiques ESD si nécessaires (les protections sont assurées conformément à la norme NF EN 61340 5-1 et 5-2).

FIN_REQ

17. Logistique, packaging, environnement

REQ_17_001 – Les règles générales de conditionnement et d'emballage prennent en compte les référentiels contractuels et réglementaires du client d'AMETRA ou de chaque contrat.

Ces règles sont décrites dans la procédure client d'AMETRA ou dans la commande passée par AMETRA.

FIN_REQ

REQ_17_002 – Propreté des emballages.

Pour toutes les livraisons, les pièces sont emballées.

Les emballages en carton doivent être de la qualité appropriée pour emballer l'article considéré (Poids/volume de l'article) et être réputé « Sain », ceci conditionnant les mesures à respecter pour le stockage des fournitures (intempéries, etc.).

Les emballages en bois (caisses navettes) ou conteneurs doivent être propres, remis en état (réparation/enlèvement de toutes informations de la livraison ultérieur) et absent de toute humidité avant utilisation.

FIN_REQ

18. Acceptation finale et libération des produits et services par AMETRA

REQ_18_001 – L'acceptation finale et la libération du produit ou des services est sous l'autorité du Chef de Projet AMETRA.

FIN_REQ

REQ_18_002 – Dans tous les cas, le fournisseur ne peut livrer sans avoir eu l'autorisation écrite du Chef de Projet AMETRA.

FIN_REQ

19. Livraison

REQ_19_001 – Le fournisseur doit livrer le produit accompagné des documents attestant de sa conformité par rapport à la commande et aux exigences transmises par AMETRA et aux réglementations en vigueur.

FIN_REQ

Instruction " Exigences Qualité applicables aux fournisseurs de produits ou services "

REQ_19_002 – Cas particulier des livraisons directes.

A la demande du client d'AMETRA, il est possible de réaliser une livraison directe du fournisseur vers le client d'AMETRA. AMETRA et son client doivent compléter l'autorisation de livraison directe IMP/AF/125 qui sera transmis par mail au fournisseur pour prise en compte.

Dans ce cas, le fournisseur ne peut libérer et livrer le produit sans avoir reçu une copie signée du Bon de Livraison (BL) transmis par AMETRA.

FIN_REQ

20. Prévention de l'utilisation de pièces contrefaites

REQ_20_001 – Le fournisseur doit planifier, mettre en œuvre et maîtriser des processus, de façon appropriée au produit, pour prévenir l'utilisation des pièces contrefaites ou suspectées de l'être et leur inclusion dans le(s) produits(s) livré(s) au client.

Pièce contrefaite : 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 (exemples non exhaustifs 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).

FIN_REQ