A - RECAPITULATIF DES INDICES ET EVOLUTION DOCUMENTAIRE

Date	Indice	Modification	Rédacteur	Approuvé par
01-10-2021	A	Création	AJ DUPUIS	AJ DUPUIS

B - LIEN DOCUMENTAIRE

- **Références**
  - Manuel Qualité de SFF
  - Processus de Lancement
  - Processus d'Achat & Approvisionnement
  - Procédure de Revue 1" article
  - INST-005 : Traçabilité
  - INST-018 : Commandes auprès de fournisseurs
  - NST-043 : « Sélection et évaluation des fournisseurs

- **Références externes**
  - EN 9100 : Système de Management de la Qualité — Exigences pour les Organismes de l'Aéronautique, l'Espace et la Défense
  - ISO 9001 : Système de management de la qualité

1 OBJET

La présente instruction Qualité décrit l'ensemble des exigences Qualité, Logistique, Achats et Environnementales formalisées et définies par SFF afin de garantir la qualité des fournitures achetées et des services de nos Prestataires Externes. Le respect de ces exigences permet la livraison d'un produit conforme aux attentes de SFF et de ses clients.

Ainsi, tout Prestataire Externe s'engage à :

- Mettre en œuvre l'organisation et les moyens nécessaires permettant de répondre à ces exigences,
- Garantir la qualité de ses produits,
- Optimiser ses performances qualité.

2 DOMAINE D'APPLICATION

Ce document s'applique aux Prestataires Externes pour tous les Produits et Prestation achetés par SFF.

Par l'acceptation de la commande, le Fournisseur s'engage à respecter les clauses définies dans le présent document et s'assure qu'elles soient connues de ses équipes. Toute volonté contraire ou complémentaire du Fournisseur devra être explicitement mentionnée sur la commande d'achat ou annotée sur ce document. Il appartient au Fournisseur de demander aux Services Achats des informations complémentaires, si nécessaire.

Ces exigences qualité pourront être complétées et/ou modifiées par des documents techniques tels que des plans qualité, des spécifications d'achats et de contrôle...

3 DEFINITION

Acheteur : Désigne SFF.

Prestataire Externe : Désigne la société (Fournisseurs, distributeurs ou fabricants) qui fournit un produit à l'acheteur.

Sous-traitant : Désigne le fournisseur qui réalise une prestation ou un produit à partir d'un dossier de définition fourni par

l'acheteur. **AMDEC :** Analyse des Modes de Défaillance, de leurs Effets et de leurs Criticité

CND : Contrôle Non Destructif

FAI : First Article Inspection - Dossier 1er article

REACH: Registration, Evaluation, Authorization of Chemicals

ROHS: Restriction of the use of certain Hazardous Substances

Services officiels : Organisme habilité civil (DGAC/GSAC) ou militaire (DGA/DPM/SQ) chargé d'assurer la surveillance de l'exécution des contrats, la réalisation et la délivrance des matériels conformément aux exigences spécifiées.

Procédés spéciaux : Procédés dont les résultats ne peuvent pas être entièrement vérifiés par un contrôle et un essai du produit mais effectués par la suite après détection d'anomalies ne pouvant apparaître qu'après utilisation du produit (exemple : revêtements de surface...)

Supply Chain : Gestion de l'ensemble des ressources, moyens, méthodes, outils et techniques destinés à piloter le plus efficacement possible la chaîne globale d'approvisionnement et de livraison d'un produit ou service jusqu'au consommateur final.

4 EXIGENCES GENERALES

4.1 . Système de management de la qualité

Lorsque ses Fournitures ne sont pas destinées à usage aéronautique, le Prestataire Externe dispose d'un système d'assurance qualité, certifié par un organisme accrédité, répondant aux exigences du système de management de la qualité ISO 9001.

Lorsque ses Fournitures sont spécifiquement destinées à usage aéronautique, le Prestataire Externe dispose d'un système d'assurance qualité, certifié par un organisme accrédité, répondant aux exigences du système qualité EN 9100. - ***EN 9100 §4.4***

Le Prestataire Externe prend les dispositions nécessaires pour assurer la conservation des enregistrements relatifs à la qualité, pendant les durées définies dans les commandes ou contrats ou, à défaut 10 ans après la fin du contrat. – ***ISO 9001 §7.5 - ISO 9001§4.4.2***

Le Prestataire Externe prend les dispositions nécessaires pour assurer la conservation des enregistrements de toute nature, pendant les durées définies dans les commandes ou contrats ou, à défaut, les informations doivent être archivées conformément à la norme EN 9130. - ***ISO 9001 §7.5 - ISO 9001 §4.4***

4.2 Revendeurs, distributeurs et stockistes - EN9100 §4.4

Lorsque ses Fournitures sont spécifiquement destinées à un usage aéronautique ou spatial, le prestataire externe dispose d'un système d'assurance qualité, certifié par un organisme accrédité, répondant aux exigences du système qualité EN 9120.

4.3 Surveillance et Audits

Le Prestataire Externe :

- Autorise l'accès de ses établissements à ces organismes, dont SFF ou à leurs représentants,
- Accepte en toute transparence tout audit, sondage, enquête demandée par ces organismes et leur communique notamment toute information technique pertinente dans le cadre de l'action de surveillance menée et fournit les preuves demandées. La date de l'audit sera fixée en accord avec le Prestataire externe. — ***EN9100 §8.4.3 — EN9100 §9.2***

Le Prestataire Externe peut être amener à communiquer à SFF sur sa demande, les résultats des audits qu'il aura réalisés auprès de ses propres Prestataire Externes (rang 1 et plus) sollicités dans le cadre des commandes. — ***EN9100 §8.4.2***

4.4 Exigences Sécurité/Environnement

4.4.1 Démarche HSE —

Dans le cadre de sa démarche Santé, Sécurité, Environnement, SFF demande à ses Prestataires Externes de :

- Respecter la réglementation en vigueur applicable dans leurs pays en matière de Santé, Sécurité,

Environnement

- L'alerter dans le cas de Fournitures pouvant avoir une incidence sur la Santé et la Sécurité du personnel SFF ou sur l'Environnement
- Transmettre les précautions d'emploi en phase de consultation et au plus tard à la 1ere livraison
- L'informer s'ils s'engagent dans la mise en place d'un système de management de la Santé, Sécurité et de l'Environnement
- Mettre en place des protections adéquates en fonction de l'évaluation de l'exposition aux risques de son personnel

4.4.2 Engagement Réglementations

Les Fournitures livrées à SFF sont en conformité avec les réglementations européennes et nationales applicables et les normes obligatoires en vigueur en matière de Santé, Sécurité et Environnement et, notamment sur (liste non exhaustive) :

- Substances, mélanges dangereux (ex : RoHS, amiante, REACH, ODS...)
- Emballages
- Déchets (emballages, cartons, bois, plastiques, ...)
- Protection électrique, incendie, explosion ...
- Consommation d'énergie
- Règles de sécurité et risques d'exposition des personnels du Prestataire Externe (ceci est applicable pour tous les produits, matériaux et procédés mis en œuvre par le sous-traitant)
- Mesures de prévention santé, sécurité des utilisateurs de la fourniture

La Déclaration de Conformité fournie avec chaque livraison vaut engagement du Prestataire Externe au respect de l'ensemble des règlementations européennes et nationales, ainsi que des normes et exigences mentionnées dans le présent document. Elle est accompagnée des documents réglementairement dus.

4.4.3 Non-conformités

Le Prestataire Externe s'engage à informer SFF pour validation par SFF, de toute non-conformité avec les réglementations et/ou aux exigences telles que mentionnées dans le présent document.

4.5 Contrôle des exportations — EN 9100 §8.2.2 — EN9100§4.4.1 / ISO 9001 §8.2.2

Le Prestataire Externe connaît et respecte les réglementations applicables en matière de contrôle des exportations et de destination finale (Export Control). Il informe SFF de toutes contraintes liées à ses Fournitures (conditions et limitations d'autorisations pour l'utilisation, le retransfert ou l'exportabilité).

Le Prestataire Externe n'approvisionne pas des Matières soumises à licence de re-transfert (cas notamment, des sources Etats Unis, Royaume uni, Allemagne, Japon, Israël, Roumanie, ... liste non exhaustive), sans l'accord de SFF.

Le Prestataire Externe délivre un certificat du pays d'origine des biens achetés pour chaque ligne de commande de SFF.

4.6 Qualification du personnel

Le Prestataire Externe :

- Identifie les postes clés pour la qualité du produit et nécessitant une habilitation du personnel,
- Décrit les critères de décision pour l'habilitation et son suivi,
- Conserve les enregistrements appropriés (ex : matrice de compétences, fiche d'habilitation). — **EN 9100 §7.2/150 9001 §7.2**

Le Prestataire Externe doit sensibiliser son personnel :

- Leur contribution à la conformité du produit ou du service
- À la prévention de l'utilisation de pièces contrefaites
- À la prévention liée aux FOD, à l'humidité et altération de l'aspect (rayures, traces, doigts, ...) etc…

- À leur contribution à la sécurité du produit
- À l'importance d'un comportement éthique. — ***EN 9100 §7.3 / ISO 9001 §7.3***

5 GESTION DE CONFIGURATION ET GESTION DES EVOLUTIONS

5.1 Gestion de configuration — ISO 9001 §8.2.2 —1509001 §5.1.2

Le Fournisseur prend en compte les documents nécessaires à la réalisation de la Commande aux derniers indices en vigueur en informant SFF des écarts éventuels ou, à défaut, aux indices stipulés dans la Commande.

5.2 Gestion des évolutions

5.2.1 Maîtrise des évolutions de la définition — EN9100§8.1.2 N9100§8.5.6 / IS09001§8.3.6

Toute évolution de définition ou de procédé, ou tout changement industriel, fait l'objet d'une information et d'une acceptation préalable par SFF - avant toute mise en oeuvre du changement - sur la base du document d'évolution convenu avec le prestataire Externe.

A ce document sera annexé un dossier validant la nouvelle solution et indiquant :

L'identification du ou des Fournitures concernées

Le rang et la date d'application

La description du changement,

La raison du changement

Le Prestataire Externe réalisera une validation de la fourniture (tests, qualification, ... selon la nature du changement) après changement de définition ou de procédé, si nécessaire.

5.2.2 Changement industriel Majeur — EN9100§8.4.3 - EN9100§8.1 - EN9100§8.2.1 / IS09001§8.4.3. IS09001§8.1.-.IS09001§8.2.1

Tout changement industriel est signalé à SFF avant sa mise en œuvre. Selon la classification du changement, une demande peut être réalisée par SFF de présentation d'un dossier de traitement des risques et des plans de sécurisation associés. Le prestataire Externe doit apporter les preuves que ce changement n'affecte pas la ponctualité, la qualité, la fiabilité, la définition et les performances du ou des produits à sa charge.

6 MANAGEMENT DES PORTEFEUILLES DE COMMANDES ET PILOTAGE DE LA PERFORMANCE

6.1 Organisation

Le Prestataire Externe et SFF mettent en place une organisation adaptée, connue et partagée pour la gestion des portefeuilles de commande et pour le suivi qualité des produits/Services.

Commentaire : Le prestataire Externe doit nommer explicitement un interlocuteur logistique et un interlocuteur qualité en charge de la relation avec SFF. **EN9100§8.2.1 / IS09001§8.2.1**

Sur demande de SFF, pour chaque commande de nouveaux produits, le Prestataire Externe présente à SFF la prise en compte des exigences techniques, logistiques, documentaires et du contrat. **EN9100§ 8.2.3 / IS09001§ 8.2.:**

Le Prestataire Externe a une politique et des processus permettant de planifier ses activités et de gérer sa charge et sa capacité. **EN9100§8.1 / IS09001§8.**

6.2 Pilotage de la performance — EN9100§9.1 / IS09001§9.1

Sur demande de SFF, le Prestataire Externe peut être amener à partager les indicateurs de performances avec SFF.

Lors de ces rencontres, le prestataire externe est en mesure de présenter :

- Le bilan de performances
- Le bilan des revues logistiques d'en-cours de commande et de prévisions,
- Le bilan du traitement des anomalies et problèmes techniques, charge et son plan d'ajustement des capacités,

- La mise à jour du plan de gestion des risques qui définit les actions correctives, préventives et le plan de progrès associé. Ces actions sont suivies par le prestataire externe qui en donne un avancement lors des réunions de suivi.

6.3 Notification des problèmes - EN9100§8.7.1 - EN9100§8.4 / IS09001§8.7.1 - IS09001§7.4 - IS09001§8.4.1

Tout problème pouvant nuire au bon respect des délais, à la performance ou à la qualité des Fournitures est notifié à SFF par le Prestataire Externe dans les plus brefs délais. Le prestataire externe propose des solutions d'amélioration à tous problèmes ainsi rencontrés sous un délai à définir avec SFF.

6.4 Pilotage de la Production / Réunions de suivi

Sur demande de SFF, le Prestataire Externe réalise régulièrement avec SFF des revues d'en-cours de commandes et de prévisions pour garantir le plan de livraison. **EN9100§8.2.1**

Sur demande de SFF, le Prestataire Externe réalise régulièrement avec SFF des revues d'analyse de causes racines des non conformités rencontrées sur le produit permettant de définir et de conduire les décisions d'actions correctives associées. **EN9100§8.7/ IS09001§8.7**

7 ASSURANCE QUALITE EN PHASE D'INDUSTRIALISATION ET DE PRODUCTION

7.1 Industrialisation

7.1.1 Dossier industriel — Qualification et surveillance des procédés

Le Prestataire Externe possède un dossier industriel établi au cours de l'industrialisation et comportant :

- Le Dossier de Définition (ou la spécification technique)
- Les gammes ou plans de contrôle précisant le déroulé opératoire et les instructions de fabrication et de contrôle
- Les contrôles applicables aux Matières
- La procédure de contrôle final comprenant les règles de prélèvement, les méthodes, les moyens employés, les critères d'acceptation et les documents d'enregistrement des résultats de contrôle
- Le tableau des compétences requises des opérateurs
- Le plan qualité (exemple : FAI, AMDEC, contrôles spécifiques)
- Les demandes de dérogations

EN9100§8.5.1 - EN9100§8.1 - EN9100§9.1.1 - EN9100§9.1.3 - EN9100§8.6 / ISO9001§8.5.1 - ISO9001§8.2.4 - ISO9001§9.1.1 - ISO9001§9.1.3 - ISO9001§8.6

Lorsque ses Fournitures sont spécifiquement destinées à un usage aéronautique, le dossier industriel comporte en supplément :

- Le Synoptique Supply Chain décrivant le flux d'information (système d'information, plan d'approvisionnement...) et le flux physique,
- L'analyse des risques industriels (AMDEC) propre à la Fourniture,
- L'identification des caractéristiques clés et leur mesure de capabilité (SPC) s'il y en a,
- Le Plan de Contrôle permettant :
  - D'énumérer les types de contrôle utilisés pour la maîtrise des processus de fabrication,
  - De préciser les méthodes de surveillance utilisées pour maîtriser les caractéristiques spéciales définies à la fois par le client et par SFF
  - D'inclure les informations exigées par le client, s'il y en a
  - D'initialiser le plan d'action lorsque les processus deviennent instables.
- Un dossier de validation pour tous les moyens permettant de s'assurer de la conformité de ces moyens.

EN9100§8.5.1. EN9100§6.1. EN9100§8.1- EN9100§8.2.2. EN9100§9.1.1. EN9100§9.1.3

7.1.2 Maitrise Statistique des Process de Production (SPC)

L'anticipation des dérives et la maîtrise de la variabilité des processus sont clés dans l'obtention répétable du niveau de qualité attendu. Le prestataire externe doit mettre en œuvre un suivi statistique des **caractéristiques clés** des processus intervenants dans le cadre des productions SFF telles que préconisées par l'EN/AS/JISQ 9103. - **EN9100§8.5.1- EN9100§8.1**

A défaut d'accréditation PRI-Nadcap, le Prestataire Externe apporte, sur demande de SFF, les preuves de qualification et de surveillance des procédés spéciaux mis en œuvre ou présente son plan de qualification. **EN9100§8.5.2**

7.1.3 Qualification Couple Produit-prestataire externe - EN9100§8.5.1.3

Toute Fourniture fabriquée pour la première fois par le Prestataire Externe, fait l'objet d'une qualification formelle du Couple Produit / Prestataire Externe. Le Prestataire Externe tient à jour la liste des couples produit-Prestataire Externe qualifiés.

Commentaire : Le processus de qualification du couple Produit-Prestataire Externe consiste, pour le Prestataire Externe, à dérouler, en accord avec SFF, un FAI sur un premier lot de fabrication

Le FAI a pour objet de :

- Vérifier que la fourniture est conforme à son Dossier de Définition, qu'elle a été réalisée suivant les

conditions de fabrication et de contrôle validées et qu'elle tient les performances attendues,

- Vérifier que toutes les exigences d'assurance qualité sont prises en compte pour produire la fourniture concernée,
- Analyser les éventuels écarts et planifier les actions correctives nécessaires pour les autres exemplaires.

7.2 Production

7.2.1 Risques industriels - EN9100§8.1 / IS09001§8.1

Le Prestataire Externe analyse tous les risques pouvant perturber son processus industriel. Cette analyse couvre les risques en développement et les risques industriels en production propres à la Fourniture, aux Matières et aux procédés mis en œuvre.

Le Prestataire Externe, en utilisant une méthodologie d'analyse de criticité (AMDEC ou équivalente) :

- Quantifie les risques,
- Identifie les causes racines,
- Définit les actions de réduction des risques,
- Quantifie le risque résiduel,
- Vérifie l'efficacité de ces actions de réduction des risques,
- Définit des outils de suivi adapté.

Le Prestataire Externe met en œuvre sur l'ensemble de Supply Chain toutes mesures de prévention/protection visant à réduire la probabilité de survenance de ses accidents autant que leur impact en termes de pertes d'exploitation. Il teste et met à jour un plan d'urgence ou de reprise d'activité lui permettant la continuité de ses livraisons après survenance d'un sinistre majeur.

Sur demande, le Prestataire Externe communique à SFF la liste des principaux risques identifiés ainsi que les plans d'action engagés pour les traiter. Le Prestataire Externe se conforme et met en œuvre les recommandations de ses assureurs en matière de prévention et de protection du risque incendie, inondation, ...

7.2.2 Protection des fournitures - EN9100§8.5.1 / IS09001§8.5.1 - IS09001§8.5.4- IS09001§7.1.4

Le Prestataire Externe utilise des infrastructures et des procédures garantissant la protection des Matières et des Fournitures et la conservation de leur conformité.

7.3 Traçabilité - EN9100§8.5.2 / IS09001§8.5:'

Le Prestataire Externe transmet à toute demande de SFF une traçabilité directe sous 3 jours ouvrés.

Dans le cas des Distributeurs, le Prestataire Externe transmet à toute demande de SFF les informations permettant d'assurer la traçabilité, conformément à la norme AS 9120 / EN 9120 /JS 9120.

La traçabilité des matières premières métallurgiques permet l'identification des coulées mères avec ou sans traitement thermique.

7.4 Gestion des outillages et moyens utilisés - EN9100§7.1.5 - EN9100§8.5 / 1c09001§7.1.3 - IS09001§7.1.5– ISO9001§8.5

Le Prestataire Externe maintient les moyens utilisés (machines, outillages, ...) pendant la durée d'exécution des Commandes et 2 ans au-delà. Ces moyens sont identifiés. Le Prestataire Externe s'assure :

- Que ces moyens sont utilisés dans leur période de validité métrologique,
- Que toutes les opérations de maintenance sont réalisées et tracées,
- Que l'aspect sécurité est vérifié régulièrement.

8 ASSURANCE QUALITE ACHATS ET APPROVISIONNEMENT

8.1 Déclinaison des Exigences vers les prestataires Externes - EN9100§8.4.3 / IS09001§8.4.3

Le Prestataire Externe répercute à ses propres Prestataire Externes (rang n+1) les exigences exprimées dans le présent document, lorsqu'elles leur sont applicables. Il s'assure de leur prise en compte effective par ces Prestataire Externes.

8.2 Maitrise des achats et des approvisionnements - EN9100§8.4.1 / EN9100§8.4.2

Le Prestataire Externe doit démontrer la qualification des sources utilisées.

8.2.1 Contrefaçons — EN9100§8.1.4

Le Prestataire Externe doit mettre en œuvre les processus nécessaires garantissant l'absence de pièces contrefaites ou présumées dans les fournitures (sous-ensembles, produits finis) livrées vers SFF.

Le Prestataire Externe doit notamment mettre en œuvre un plan de réduction des risques basé sur les éléments clés suivants :

- La création et le maintien opérationnel d'un processus de veille et de traitement anticipé des obsolescences.
- Un programme de surveillance prenant en compte ces aspects
- Achats
- Maitrise des achats fabricants, distributeurs, « brokers »
- Traçabilité
- Contrôle Entrée
- Formation des personnes : détection et traitement
- Méthodes de contrôle adaptées : prélèvement en réception et analyses contradictoires, ...etc
- Traitement des pièces réputées contrefaites (isoler pour éviter leur utilisation et prévenir)

8.2.2 Suivi des prestataires Externes - EN9100§8.4.2 - EN9100§8.4.1 - EN9100§8.4.1.1 / IS09001§7.1.1

Le Prestataire Externe doit avoir une politique et des processus définis pour choisir et manager ses Prestataires Externes en ayant, au minimum, les démarches suivantes figurant au Plan Qualité :

- une gestion des choix des Prestataires Externes
- un processus de qualification des Prestataires Externes
- une gestion des performances des Prestataires Externes
- une politique et des processus d'amélioration continue
- un suivi des actions correctives et d'amélioration.

8.2.3 Surveillance et management performances -

Le Prestataire Externe identifie ses propres Prestataires Externes faisant l'objet d'une surveillance et d'un suivi des performances. Lors d'écarts, des actions correctives sont mises en œuvre.

8.2.4 Obsolescence - EN9100§8.1 - EN9100§8.1.4

Le prestataire Externe transmet systématiquement à SFF sans délai toute annonce d'obsolescence quelle que soit l'origine de son information. Dans le cas où il est responsable du dossier de définition, il s'engage à rechercher l'interchangeabilité de la fourniture concernée.

8.2.5 Changement Produit/ Process

Le Prestataire Externe transmet à SFF sans délai toutes les informations « changement produit/process » quels que soient leurs impacts. - **EN9100§8.1 - EN9100§8.1.4**

Si le Prestataire Externe est un revendeur, stockiste ou distributeur, et en cas de résiliation du contrat de distribution entre lui et un de ses fabricants, le Prestataire Externe doit en informer SFF sans délai. **EN9100§8.4.1**

9 EXIGENCES DE CONFORMITE

9.1 Contrôles et Vérification - EN9100§8.5.1- EN9001§8.7 / IS09001§8.7 - IS09001§8.5.1

Le Prestataire Externe assure toutes les vérifications nécessaires pour garantir la conformité aux exigences spécifiées. Toute Fourniture fait l'objet d'un contrôle final tel que défini dans le Dossier de définition (méthodes de contrôles, moyens, règles de prélèvement et critères d'acceptation) avec enregistrement des résultats.

Pour un premier lot de fabrication, le prestataire Externe fournit un procès-verbal de contrôle et de mesures (dimensionnel, ...) complet d'une pièce minimum ou d'un échantillon conformément aux Exigences de Qualification.

9.1.1 Contrôle d'entrée - EN9100§8.4.2 - EN9100§8.4.3 / is09001§8.4.2 - IS09001§8.4.3 — 1509001§8.6

Le Prestataire Externe est responsable d'adapter le Contrôle d'Entrée des Matières en fonction des exigences propres aux produits et Matières.

Lorsqu'il est réalisé par prélèvement, le contrôle d'entrée obéit à des règles statistiques conformément à la norme NF ISO 2859-1 ou équivalent.

Des mesures ou analyse Matière sont réalisées par échantillonnage pour vérifier les CR d'essais associés aux Déclarations de Conformité Matière conformément aux normes EN 9100 / EN 9120.

9.1.2 Enregistrement des résultats du contrôle final - EN9100§8.1

Le Prestataire Externe est responsable d'adapter le contrôle final en fonction des exigences propres aux produits et Matières.

Le contrôle final du Prestataire Externe fait l'objet d'un enregistrement des résultats validés et approuvés par la personne habilitée. Ces enregistrements sont présentés ou mis à disposition sur demande de SFF.

9.1.3 Vérifications avant livraison - EN9100 §8.5.1 - EN9100§8.6 / . §9001§8.5.1

Le Prestataire Externe justifie (Déclaration de Conformité, procès-verbal de recette, etc.) que les opérations de vérification avant livraison ont été faites :

- Identification, quantité, aspect, marquage,
- Présence de la documentation technique et administrative,
- Conditionnement adapté au mode de livraison.

9.1.4 Délais

Le Fournisseur devra signaler à SFF toutes causes de retard dès leurs apparitions de façon à permettre à SFF de prendre toutes dispositions avant la date contractuelle de livraison.

9.2 Traitements des non conformités — AI9100§9.1.3 — EN9100§8.7.1 / IS09001§8.7.1— IS09001§9.1.-:

- Le Prestataire Externe répond sous 7 jours avec au minimum les actions immédiates de protection du client. Les actions d'éradication du problème (analyse cause racine et actions correctives / préventives) doivent être transmises au plus tard sous 21 jours.
- Pour toute Non-Conformité majeure constatée après livraison des Fournitures, le Prestataire Externe répondra à l'aide d'une démarche de type 8D — la réponse contiendra au minimum les items suivants :
- Responsable en charge de la résolution,
- Description du problème,
- Actions immédiates de protection,
- Analyse et validation des causes racines de non-détection et de création du problème,
- Actions d'éradication du problème,
- Confirmation de l'efficacité des actions,
- Capitalisation.

Le Prestataire Externe assure le support de SFF, à sa demande, pour l'expertise des Fournitures et le traitement des problèmes constatés.

9.2.1 Demande de dérogation — EN9100§8.6 / IS09001§8.E IS09001§8.7

Les Non-Conformités constatées par le Prestataire Externe y compris sur ses approvisionnements font l'objet, avant livraison, d'une demande de dérogation. Cette demande est adressée au(x) correspondant(s) mentionné(s) sur la commande SFF et comprend :

- le N° de commande
- l'identification de la ou des Fournitures concernées (Numéro d'Article et Numéro de lot) et leur quantité,
- la nature de la Non-Conformité,
- la cause de la non-conformité
- l'identité du demandeur, sa fonction, son visa
- les actions curatives et correctives prises ou à prendre (y compris les délais associés) pour corriger la Non-Conformité. Une fourniture soumise à une demande en cours d'instruction ou refusée ne peut être livrée par le prestataire Externe.

Dans le cas où la demande de dérogation est acceptée par SFF, le Prestataire Externe :

- indique sur les documents d'accompagnement (Déclaration de Conformité ou procès-verbal de recette) la référence de la dérogation et une copie de la dérogation signée par SFF,
- sur demande de SFF, identifie par étiquetage comportant le numéro de dérogation lors de la livraison, les pièces ou Fournitures objet de la Non-Conformité.

9.2.2 Information obligatoire en cas de Non-Conformité — EN9100§8.7 / IS09001§8.7

Le Prestataire Externe prévient formellement et immédiatement SFF dès qu'il a détecté une Non-Conformité pouvant exister sur des produits déjà livrés.

9.2.3 Traitement des rebuts — EN9100§8.7.1 — EN9100§8.1

Les Rebuts ne doivent pas être utilisés et sont chronologiquement :

1. Physiquement identifiés, éventuellement consignées dans un container identifié.
2. Isolés dans une zone à accès contrôlé.
3. Mutilés, avant leur destruction ou recyclage, de sorte que leur récupération ou reprise de leurs sous-ensembles ou composants ne soit économiquement pas rentable,
4. Dans le cas où cette mutilation n'est pas réalisable (pour des raisons de sécurité ou autre, à justifier), le Prestataire Externe devra apporter la preuve de la destruction ou du recyclage.

10 CONDITIONNEMENT, EMBALLAGE, ÉTIQUETAGE ET TRANSPORT

10.1 Conditionnement des Fournitures

Le conditionnement des Fournitures permet autant que possible un transport, une manutention, une identification unitaire et un stockage sans précaution particulière. Les Fournitures sont conditionnées à l'unité ou par paquet en fonction de leur criticité ou forme. Sauf stipulation contraire de la commande, le conditionnement des composants électroniques est en bobines. L'emballage assure une protection efficace pour garantir l'intégrité de la Fourniture. / **IS09001§8.5.4**

Les Fournitures non conformes livrées suite à une dérogation acceptée par SFF sont clairement identifiées, accompagnées de la demande de dérogation et emballées séparément.

L'emballage final vient compléter le conditionnement des produits. Il permet une protection efficace contre tout risque de détérioration dû au transport et aux manutentions. Lorsque cela est possible, le poids et le volume des emballages permettent les manipulations et le stockage sans l'aide de moyens particuliers (l'objectif de masse de l'unité de manutention doit être inférieur à 15 kg). **EN9100§8.5.4 / IS09001§8.5.4**

Les marquages, inscriptions ou références doivent permettre l'identification immédiate et précise des différents emballages ou paquets internes sans qu'il soit nécessaire de les ouvrir.

EN9100§8.5.4 / IS09001§8.5.4

Tous les emballages de transport ou intermédiaires, lorsqu'ils servent d'emballages de transport, d'une commande doivent être identifiés individuellement et numérotés (1/3, 2/3 et 3/3). **EN9100§8.5.4 /IS09001§8.5.4**

Le Prestataire Externe doit regrouper physiquement dans un emballage intermédiaire l'ensemble des pièces correspondant à une ligne de commande. **EN9100§8.5.4 /IS09001§8.5.4**

Le marquage des fournitures est de la responsabilité du Prestataire Externe. Il respecte les exigences définies dans la commande et ses pièces jointes.

Le marquage est indélébile et résiste aux essais prévus dans les documents applicables. En cas d'impossibilité de marquage, total ou partiel, les informations sont reportées sur l'emballage. **EN9100§8.5.4 /IS09001§8.5.4."**

10.2 Lotissement — EN9100§8.5.2 /IS09001§8.52

Le prestataire Externe doit garantir l'homogénéité des lots de fourniture de matière.

10.3 Etiquetage des conditionnements — N9100§8.5.2 / IS09001§8.5.2

Chaque conditionnement élémentaire a une étiquette lisible sans ouverture du conditionnement et rappelant notamment la nature de la Fourniture, son origine, son lot de fabrication, sa date limite d'utilisation), les conditions particulières de stockage ou de dédouanement (si applicable) et les indications réglementaires relatives aux produits dangereux.

Dans le cas particulier des produits dangereux, le prestataire Externe met en place un étiquetage dans la langue du pays de livraison conformément à la réglementation CPL (CE) n° 1972/2088.

Dans le cas où des lots de Fournitures ou des Fournitures différentes font partie d'une même livraison, chacun d'eux sera repéré p a r un étiquetage précisant

- la désignation et la référence SFF des Fournitures avec l'indice de révision,
- la référence Prestataire Externe si applicable,
- la quantité livrée,
- le numéro de commande avec le numéro de la ligne ou le numéro de l'appel à livraison,
- le lotissement (lot homogène de fabrication) si existant,

10.4 Produit à péremption — EN9100§8.5.2 / S09001§8.5.4

La date limite d'utilisation doit être marquée individuellement sur les fournitures livrées à date de péremption (condensateur électrolytique, piles, accus, élastomère, produits chimiques...).

De plus, les produits doivent être utilisables les 2/3 au moins de la durée de vie potentielle à réception sur le site de SFF.

Le Prestataire Externe respecte les conditions d'ancienneté des fournitures à date de péremption, à durée de stockage ou à durée de vie limitée (produits chimiques, ...).

Le Prestataire Externe respecte :

- les obligations réglementaires relatives au stockage des produits chimiques
- les recommandations faites par les fabricants pour préserver les produits d'une dégradation (et notamment les conditions de température, d'hygrométrie et l'absence de contaminants).

Le Prestataire Externe respecte les dispositions réglementaires en vigueur, relatives au transport des marchandises dangereuses (produits chimiques, radionucléides...) ainsi que les recommandations des fabricants sur les conditions d'environnement nécessaires au maintien des caractéristiques des marchandises pendant le transport.

11 DOCUMENTS ACCOMPAGNANT LA LIVRAISON

Les documents fournis ou livrables à SFF sont disponibles en français ou en anglais.

11.1 Déclaration de Conformité et Certificats réglementaires — A 9100§8.53 — EN9100§8.6 / IS09001§8.5.3 —ISO9001§8.1

La fourniture est accompagnée des documents attestant de sa conformité par rapport à la commande et aux réglementations en vigueur (HSE, Contrôle des exportations...).

Dans tous les cas, la Déclaration de Conformité mentionne :

- Le n° de commande de SFF ainsi que son item ou numéro de poste,
- La désignation et la référence des produits ainsi que sa configuration portée sur la commande et celle de la spécification utilisée, avec sa version
- La quantité livrée
- Les numéros de série retranscrits en code à barre de type GEN code et alphanumérique si applicable

- Les références de tous les documents d'acceptation par SFF, des Non-Conformités affectant le produit
- La référence de la Non-Conformité, s'il s'agit d'une re-livraison après retour vers le Prestataire Externe

Les revendeurs et les distributeurs transmettent la Déclaration de Conformité du fabricant d'origine ou, à défaut, font référence à celle-ci (qu'ils peuvent montrer pour tout besoin de justification) sur leur propre Déclaration. Des moyens d'identification appropriés doivent être mis en place pour permettre de faire le lien entre les matières fournies et la documentation.

Les distributeurs franchisés pour l'ensemble des lignes de commande sont autorisés à transmettre leur propre Déclaration de Conformité. Dans tous les cas, cette Déclaration comporte le numéro de lot pour chaque Source d'approvisionnement.

11.2 Réglementaire

Le Prestataire Externe fournit à chaque livraison les certificats réglementaires applicables aux produits livrés soit :

La Déclaration CE de Conformité (si marquage CE),

Les fiches de données de sécurité, dans la langue du destinataire, au moment de la première livraison de toute fourniture de produits chimiques ainsi que pour toute révision de la fiche des fournitures livrées antérieurement,

La Déclaration de Conformité vaut engagement du Prestataire Externe au respect des réglementations et normes en vigueur et notamment (liste non exhaustive) aux règlementations suivantes :

- RoHS,
- REACH à la date de livraison,

11.3 Bordereau de livraison — EN9100§8.5.2 — EN9100§8.6 / I509001§8.5.2 — IS0§8.1.3

Le Prestataire Externe fournit pour chaque livraison un bordereau de livraison, accessible sans ouverture du colis, comportant : Le nom du destinataire,

Le Prestataire Externe fournit lors de la livraison de toute Fourniture de produits chimiques la dernière mise à jour de la fiche de données de sécurité dans la langue du destinataire de la Fourniture ou à défaut en anglais.

12 AMÉLIORATION

12.1 Processus d'amélioration continue

Le Prestataire Externe met en place et maintient un processus d'amélioration continue basée sur des méthodologies reconnues (PDCA, etc.). EN9100§10.3 - EN9100§10.1 / **IS09001§10.1 - IS09001§10.3 - IS09001§9.1.1 - IS09001§9.1.:**

Le Prestataire Externe doit piloter l'avancement des démarches de progrès avec des indicateurs pertinents et quantifiés permettant de vérifier que les actions engagées convergent bien vers l'atteinte des objectifs. Ces indicateurs comprendront entre autres, la performance de livraison client — OTD (On lime Delivery), la conformité des prestations/fournitures livrées —OCD (On Confornnity Delivery). **EN9100§10.1 / IS09001§10.1 - IS09001§9.2**

L'avancement des démarches de progrès doit faire l'objet d'un suivi formalisé afin de :

- Veiller à l'atteinte des objectifs,
- S'assurer de l'analyse des causes racines des retards et des non-conformités,
- Prendre les mesures nécessaires et suffisantes en cas d'écart. **IS09001§9.3 - IS09001§6.2 - IS09001§9.1.1 - IS09001§5.1** Sur demande de SFF, le Prestataire Externe pourra être amené à présenter son plan d'amélioration. **EN9100§10.3**

12.2 Suivi / Bilans de la Performance - EN19100§9.1 /

Le Prestataire Externe effectue régulièrement un bilan de performances basé sur l'enregistrement :

- Des retards de livraison et de leurs causes racines,
- Des Non Conformités rencontrées sur le produit en production ou après livraison et de leurs causes racines,
- Des actions correctives, préventives associées à ces constats. **EN9100§9.1 / ISO9001§9.1**

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

<u>Indicateur de Ponctualité</u>

L'indicateur de ponctualité est calculé par rapport la date de livraison prévue par le fournisseur suite à la réception de son AR et la date de réception des produits. Les données sont extraites mensuellement de notre système informatique.

Taux de ponctualité = (Nombre de lignes réceptionnées à l'heure / Nombre total de ligne) x 100 **Indicateur de Qualité**

L'indicateur de qualité est calculé par rapport au nombre de retour fournisseur suite à une non-conformité constaté à la réception de la commande. Ces données sont traitées par le service Qualité.

Taux de Qualité = (Nombre de lignes non-conformes / Nombre total de ligne) x 100

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 ou avec jusqu'à 2 jours de retard est une livraison jugée conforme. Une livraison avec 3 jours 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.

Les services achats et qualité analysent ces résultats. En fonction des résultats du fournisseur, 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 oeuvre,
- Déclenchement d'un audit,
- Notification du fournisseur de l'arrêt des relations commerciales avec lui.

Les Objectifs donnés par SFF pour ses fournisseurs sont :

- **Ponctualité :** 90%
- **Qualité :** 95%