



## CHARTRE QUALITÉ PRESTATAIRE EXTERNE

### INSTRUCTIONS

REF. CHA.1.IN.01.C

|                                        |                                       |
|----------------------------------------|---------------------------------------|
| <u>Etabli par :</u><br>LLEDO Fabien    | <u>Approuvé par :</u><br>LLEDO Gérard |
| <u>Vérifier par :</u><br>CHEMIN Lionel |                                       |
| <hr/> Société LLEDO INDUSTRIES         |                                       |

| Indice de révision | Date       | Description des évolutions                              | Pages modifiées |
|--------------------|------------|---------------------------------------------------------|-----------------|
| A                  | 26/01/2017 | Création                                                |                 |
| B                  | 23/02/2018 | Refonte du document                                     |                 |
| C                  | 30/11/2020 | Passage de la date de conservation des données à 15 ans | <b>5.2.2</b>    |

## Table des matières

|                                                                    |    |
|--------------------------------------------------------------------|----|
| 1 OBJET .....                                                      | 3  |
| 2 DOMAINE D'APPLICATION .....                                      | 3  |
| 3 TERMINOLOGIE .....                                               | 3  |
| 4 RESPONSABILITÉS .....                                            | 3  |
| 5 EXIGENCES QUALITÉ GÉNÉRALES .....                                | 4  |
| 5.1 <i>Sélection et évaluation des Prestataires externes</i> ..... | 4  |
| 5.1.1 <i>Revue de Premier Article</i> .....                        | 4  |
| 5.1.2 <i>Qualification</i> .....                                   | 4  |
| 5.1.3 <i>Evaluations</i> .....                                     | 4  |
| 5.2 <i>Engagements</i> .....                                       | 5  |
| 5.2.1 <i>Engagements de MPEB</i> .....                             | 5  |
| 5.2.2 <i>Engagements du Prestataire externe</i> .....              | 5  |
| 5.3 <i>Définition de la prestation</i> .....                       | 6  |
| 5.4 <i>Matière fournie par MPEB</i> .....                          | 6  |
| 5.5 <i>Conformité des produits</i> .....                           | 7  |
| 5.6 <i>Contrôles</i> .....                                         | 7  |
| 5.7 <i>Produits non conformes ou litiges</i> .....                 | 8  |
| 5.8 <i>Marquage</i> .....                                          | 8  |
| 5.9 <i>Livraison</i> .....                                         | 8  |
| 5.10 <i>Droit d'accès</i> .....                                    | 9  |
| 5.11 <i>Modifications du process</i> .....                         | 9  |
| 6. SPÉCIFICATIONS DU CLIENT FINAL .....                            | 9  |
| 7. PRÉVENTION DE LA CONTREFAÇON .....                              | 9  |
| NOTA BENE .....                                                    | 10 |

## I OBJET

Cette charte qualité définit les dispositions à mettre en œuvre et à entretenir par MPEB, ses prestataires externes et les sous-traitants de ses derniers pour satisfaire aux exigences qualité et contractuelles de nos clients.

Elle définit les exigences qualité contractuelles minimales applicables aux prestataires externes. Elles sont issues des exigences de MPEB et de la norme ISO 9001 et/ou EN 9100.

Tout écart à cette charte doit faire l'objet d'une demande écrite d'accord préalable auprès de MPEB, pourra entraîner une remise en cause de la commande, du contrat ou d'une qualification.

## 2 DOMAINE D'APPLICATION

Cette charte s'applique à l'ensemble des fournitures extérieures ayant une incidence sur la qualité du produit final livré par MPEB à ses Clients.

## 3 TERMINOLOGIE

**Client** Désigne MPEB et ses propres clients

**Données numériques** Ensemble des documents fournis par MPEB sous format informatique

**Prestataire externe** Fournisseur externe

**Qualification** Aptitude d'un Prestataire externe à réaliser un produit conformément aux exigences requises

**Procédé spécial** Procédé dont les résultats ne peuvent être entièrement vérifiés a posteriori par un contrôle ou un essai du produit, et dont la conséquence de déficiences dans la mise en œuvre ne peut apparaître qu'à l'utilisation de ce produit.

**Produit** Objet d'une commande d'achat.

## 4 RESPONSABILITÉS

Le Prestataire externe doit s'assurer d'être en possession des derniers documents valides indiqués dans la commande de MPEB. Dans le cas contraire, il doit impérativement en faire la demande auprès de l'émetteur de la commande.

Le Prestataire externe est totalement responsable de la qualité du produit livré à MPEB et s'engage à fournir une déclaration de conformité.

## 5 EXIGENCES QUALITÉ GÉNÉRALES

### 5.1 Sélection et évaluation des Prestataires externes

Chaque Prestataire externe est sélectionné et évalué par MPEB.

MPEB s'appuie sur :

- Les listes de Prestataires externes reconnus par ses Clients
- Les aptitudes du Prestataire externe à répondre à ses besoins et exigences
- Les certifications détenues par le Prestataire externe
- La confiance en la qualité des produits du Prestataire externe

#### 5.1.1 Revue de Premier Article

Afin de procéder à la sélection ou la modification d'un process quelconque du Prestataire externe, une Revue de Premier Article ou des commandes probatoires pourront lui être soumises pour acceptation.

Il est de la responsabilité du prestataire externe de refaire une Revue de Premier Article :

- En cas de nouvelle définition/évolution (ex : changement d'indice)
- Si les conditions de fabrication changent (nouveaux moyens, nouveaux programmes, changement de site, interruption de fabrication supérieure à 24 mois, etc.) qui peuvent remettre en cause la conformité et la répétitivité du processus.

#### 5.1.2 Qualification

Lorsque l'évaluation et le cas échéant les commandes probatoires ont été jugées satisfaisants, le Prestataire externe est qualifié par MPEB et intègre son panel.

#### 5.1.3 Evaluations

MPEB réalise mensuellement une évaluation de ses prestataires externes à partir des critères suivants : le nombre de commandes en retard (OTD), la profondeur de retard (en jours ouvrables) et le nombre de non-conformités (OTQ).

Ceci constituera une note de A à D permettant l'évaluation du fournisseur.

A : satisfaisant,

B : acceptable,

C : insatisfaisant,

D : Non-acceptable.

Si le prestataire externe obtient une note de D ou que celui-ci a une note de C durant 3 mois consécutifs, MPEB pourra envoyer l'évaluation aux prestataires externes avec une demande de causes racines et de plan d'action pour qu'une amélioration soit faite.

Le prestataire pourra à tout moment demander une évaluation de ses performances mensuelles.

Pour le détail de la méthode de calcul de l'évaluation, les prestataires externes pourront s'adresser au service qualité de MPEB.

## **5.2 Engagements**

### **5.2.1 Engagements de MPEB**

MPEB s'engage auprès de ses Prestataires externes à :

- Retranscrire toutes les exigences essentielles de ses clients
- Fournir tous les éléments nécessaires à la réalisation des produits :
  - Documents (commandes, plans, spécifications, normes clients, etc. ...)
  - Données numériques
- Assister le Prestataire externe dans tous les domaines qui participent à la conformité finale du produit dans la limite de ses compétences

### **5.2.2 Engagements du Prestataire externe**

Le Prestataire externe s'engage auprès de MPEB sur les points suivants :

- Documentation :
  - S'assurer de posséder tous les éléments requis avant d'exécuter la commande. Tout écart ou difficulté de réalisation impactant le délai contractuel et/ou la conformité du produit doit être signalé au service concerné.
  - Mettre en œuvre des procédures de maîtrise des données numériques utilisées pour la conception, la production ou le contrôle, qu'elles soient fournies par MPEB ou son Client.
  - Ne pas modifier les données numériques fournies par MPEB. Si cela s'avère nécessaire, le Prestataire externe devra en faire la demande auprès de MPEB.
  - Ne communiquer en aucun cas la documentation fournie par MPEB à un organisme tiers sans son autorisation. Toute la documentation fournie par MPEB est soumise à des règles strictes de confidentialité.
  - Conserver les informations documentées relatives à la qualité pendant 15 ans, conformément aux durées minimales définies par MPEB pour démontrer la conformité aux exigences spécifiées et la mise en œuvre réelle du système qualité, dans des conditions de stockage assurant leur conservation et évitant toute détérioration et/ou perte.

- Produit :
  - Assurer la préservation des produits et des conditionnements contre toute source de dégradation
  - Assurer l'identification et la traçabilité des produits jusqu'à la livraison
  - Ne pas modifier les spécifications des données d'entrée de MPEB sans accord préalable.
- Qualité :
  - Veillez au bon fonctionnement de son système qualité. Le Prestataire externe doit être certifié, ou avoir des dispositions équivalentes permettant de répondre aux exigences des référentiels ISO9001 et/ou EN9100. MPEB se réserve le droit d'estimer que le Prestataire externe est conforme aux normes qualité qu'il a établies.
  - Informer MPEB de toute évolution relative aux certifications ou qualifications obtenues auprès des organismes certificateurs ou des clients.
  - Identifier et appliquer toutes les exigences réglementaires et légales qui le concernent.
  - Assurer la qualification et l'habilitation du personnel intervenant dans la fabrication et le contrôle des produits commandés par MPEB.

### ***5.3 Définition de la prestation***

Les commandes émises par MPEB doivent contenir a minima :

- Désignation et/ou référence
- Quantité commandée et délais de livraison

Elles peuvent être accompagnées si nécessaire de :

- indice de la pièce
- Référence et indice des plans, nomenclature, spécifications ...
- Matière : nuance, norme, certificat, etc.
- Instructions de fabrication
- Documents de référence (ex : spécification client)

Dans le cas où un élément nécessaire à la réalisation de la commande serait manquant, le fournisseur devra en faire part à l'émetteur de la commande afin que ce dernier la complète.

### ***5.4 Matière fournie par MPEB***

Le Prestataire externe s'assure que la matière fournie par MPEB correspond aux spécifications de la commande.

Le Prestataire externe assure l'identification de la matière afin de garantir la traçabilité de celle-ci tout au long du processus de fabrication ou lors du stockage. Aucune autre matière que celle fournie par MPEB ne peut être utilisée.

La matière du client doit être stockée séparément dans des conditions appropriées pour éviter tout risque de détérioration ou de mauvaise utilisation

### ***5.5 Conformité des produits***

Le Prestataire externe a l'entière responsabilité d'assurer la conformité de ses produits, y compris ce qu'il sous-traite ou achète, aux exigences techniques, qualité et autres exigences de la commande de MPEB.

Le cas échéant, une demande de dérogation peut être soumise par le Prestataire externe à MPEB, qui statuera sur l'acceptation ou non de celle-ci.

L'acceptation finale du produit est prononcée par MPEB après les contrôles à réception/ contrôles d'entrée.

### ***5.6 Contrôles***

Le Prestataire externe doit effectuer tous les contrôles et essais permettant de garantir la conformité du produit.

Il s'engage à conserver aux durées minimales définies par MPEB, tous les résultats et échantillons de test ou d'essais effectués pour qualifier et produire les articles fabriqués pour le compte de MPEB.

Si demandé, des enregistrements doivent être établis afin de prouver que le produit a subi ces contrôles et/ou essais. Ils doivent indiquer clairement les critères d'acceptation du produit et la sanction finale.

Lors de la livraison du produit, le Prestataire externe doit joindre les relevés ou rapports de contrôles et/ou d'essai.

### ***5.7 Produits non conformes ou litiges***

Les non-conformités détectées par le Prestataire externe devront systématiquement être signalées au service Qualité de MPEB. Les produits non conformes ne seront pas facturés dans ce cas-là.

Les produits non conformes doivent être identifiés à l'aide d'étiquettes spécifiques et isolés du reste de la production.

Les non-conformités détectées chez MPEB entraînent l'ouverture d'une fiche de non-conformité, qui est transmise au Prestataire externe et doit être dûment complétée et retournée à MPEB dans les 15 jours.

Dans le cas de non-conformités, la mise en quarantaine du produit doit être réalisée dans les plus brefs délais.

Dans les deux derniers cas, MPEB se réserve le droit de facturer la non-conformité au Prestataire externe et de faire retoucher le produit chez le Prestataire externe ou en interne aux frais de ce dernier; en fonction de la gravité de la non-conformité, le produit peut être refabriqué par le Prestataire externe.

### ***5.8 Marquage***

Le choix du marquage est défini par les exigences des documents fournis par MPEB. En cas de doute sur le type ou le l'emplacement du marquage, demander confirmation au service qualité de MPEB.

### ***5.9 livraison***

Le prestataire externe doit un produit conforme à la commande. Tout écart préalablement accepté par MPEB devra être signalé sur le bon de livraison.

Les documents suivants devront accompagner, si demandés à la commande, les déclarations de conformité :

- Documents à renseigner fournis par MPEB le cas échéant
- La conformité des procédés spéciaux mis en œuvre (ex. : ressuage, traitement de surface...), si applicable
- Les documents de référence utilisés + indices applicables
- le certificat matière (même s'il est identique à la livraison précédente)

Le produit livré doit être emballé et conditionné de manière à garantir l'intégrité du produit. Le Prestataire externe s'assure de la propreté du conditionnement, l'optimisation du rangement lors des transports, la sécurisation de l'emballage (ex : vérifier que les produits de



la palette de dépasse pas), et donnera la priorité à des contenants recyclables (carton, papier...).

### ***5.10 Droit d'accès***

Le service qualité de MPEB se réserve le droit de mener des audits auprès de ses Prestataires externes, afin de s'assurer que le système qualité de son Prestataire externe fonctionne de manière adéquate. Le Prestataire externe s'engage à donner libre accès à MPEB, ses clients, ou aux autorités réglementaires, à ses installations et à ses enregistrements.

### ***5.11 Modifications du process***

En cas de changement des conditions de fabrication (nouveaux moyens, nouveaux programmes, changement de site...) pouvant remettre en cause la conformité et la répétitivité du process, le Prestataire externe doit informer MPEB avant livraison pour acceptation. Le Prestataire externe n'est autorisé à sous-traiter qu'après autorisation écrite de MPEB, et doit répercuter toutes les exigences à ses propres Prestataires externes.

## **6. SPÉCIFICATIONS DU CLIENT FINAL**

MPEB peut soumettre, aux Prestataires externes, des spécifications, normes, exigences spécifiques des commandes du client final.

MPEB transmettra ces informations applicables dans la commande Prestataire externe ou transmettra une note explicative applicable pour un ensemble de commande.

## **7. PRÉVENTION DE LA CONTREFAÇON**

Dans le cadre de la prévention contre la contrefaçon, nous vous demandons de mettre en place des actions en fonction des prestations que nous vous commandons.

**Contrefaçon** : copie ou imitation d'une pièce authentique. Copie non autorisée, imitation, pièce de substitution ou pièce modifiée sciemment présentée comme une pièce spécifiée d'origine provenant d'un fabricant concepteur ou autorisée. Cela peut également inclure la fausse identification d'un marquage, d'un étiquetage, du numéro de série, de la documentation ou des caractéristiques de performance du produit.

Pour prévenir la contrefaçon, le prestataire externe doit mettre en place a minima les actions suivantes :

- Gestion des rebuts :

Vos rebuts de production doivent être dument identifiés et mutilés afin d'en empêcher toute réutilisation. Les rebuts issus de pièces brutes de notre fourniture (matière première, ébauche, etc.) doivent nous être retournés, identifiés et isolés.

- Cas de composants approvisionnés par le prestataire et entrant dans la prestation commandée.

Le prestataire doit disposer des éléments de qualification initiale (ex : dossier 1er article, échantillon ou pièce type) et s'assurer des paramètres de fabrication et de contrôle (fabrication selon les conditions de qualifications). Le prestataire doit disposer, si demandé par MPEB, de la déclaration de conformité afin de s'assurer que les éléments ci-dessus sont respectés (incluant les éléments de traçabilité de la matière).

- Fournisseur de matière première

Le fournisseur doit s'approvisionner auprès de sources qualifiées et disposer des éléments de qualification initiale. Il doit s'assurer des paramètres de fabrication et de contrôle (fabrication selon les conditions de qualifications). Le prestataire doit disposer, si demandé par MPEB, de la déclaration de conformité afin de s'assurer que les éléments ci-dessus sont respectés (incluant les éléments de traçabilité de la matière).

### **NOTA BENE**

Si un des points énoncés dans la « charte qualité Prestataire externe » n'est pas respecté par le Prestataire externe, MPEB se réserve le droit d'imputer une non-conformité au Prestataire externe.

Le Prestataire externe se doit de livrer conformément à la commande sauf accord de l'émetteur de la commande.