

EXIGENCES QUALITE APPLICABLES AUX FOURNISSEURS

Edition	Nom rédacteur	Visa rédacteur	Visa approbateur
11/01/2017	Nascivera	<i>Nascivera</i>	<i>Lelong</i>

Date	Indice	Nom du rédacteur	Pages concernées	Description des modifications
11/01/2017	A	Nascivera	Toutes	Création de la Procédure

TABLE DES MATIERES

2 - DOCUMENTS APPLICABLES	3
3 - BUT	3
4 - DOMAINE D'APPLICATION	3
5 - CONDITIONS D'APPLICATION	3
6 - TERMINOLOGIE	4
7 - SYSTEME DE MANAGEMENT DE LA QUALITE	4
7.1 - Planification du système de management de la qualité	4
7.2 - Vérification par le fournisseur des données d'achats stipulées sur la commande	5
7.3 - Fourniture de matériels	5
7.4 - Travaux sous-traités	5
7.5 - Livraison	5
7.6 - Communication	6
7.7 - Préservation du produit	6
7.8 - Traçabilité et configuration du produit	6
7.9 - Maîtrise des procédés	7
7.10 - Moyens de production	7
7.11 - Moyens de contrôle, mesure et essai	7
7.12 - Maîtrise des moyens de surveillance et de mesure	7
7.13 - Revue de premier article (FAI)	7
7.14 - Mesure des performances (indicateurs tableaux de bord)	8
7.15 - Maîtrise du produit non conforme	8
7.15.1 - Analyse des données	8
7.15.2 - Actions correctives	8
7.15.3 - Audit interne	9
7.16 - Satisfaction client (bilan, plan de progrès)	9
7.17 - Conditionnement / Emballage / Transport	9
7.17.1 - Conditionnement	9
7.17.2 - Emballage	9
7.17.3 - Transport	10
7.18 - Secret et propriété industriels	10
7.19 - Droit de visite et accès	10
7.19.1 Visites par SERMIA	10
7.19.2 Visite par les organismes officiels	10
7.19.3 Visite par les clients de SERMIA	11
7.20 - Composants / matériels	11
7.21 - Archivage des données	11
7.22 - Prise en compte des exigences	11

1 - OBJET

Le présent document définit les conditions générales qualité applicables pour la fabrication et la livraison de matériels destinés aux activités de SERMIA. Il découle directement des exigences spécifiées dans la norme ISO 9001:2015.

Les exigences présentes dans chaque commande sont complémentaires du présent document. Les exigences de la commande sont prioritaires.

Tout écart éventuel d'application doit faire l'objet d'un accord formalisé entre SERMIA et le Fournisseur.

Ainsi le fournisseur titulaire s'engage :

- à mettre en œuvre l'organisation et les moyens nécessaires à la réalisation des produits,
- à garantir la qualité de ses produits,
- à mesurer et optimiser son niveau Qualité,
- à contribuer aux actions qualité conjointes avec SERMIA.

2 - DOCUMENTS APPLICABLES

Tous les documents nationaux (NF), internationaux (ISO) etc., se rapportant à la qualité dont en particulier :

Norme NF EN ISO 9001

- La commande SERMIA et notamment les documents qui y sont mentionnés
- Le dossier de définition de l'article (plan, spécification procédés spéciaux appropriés)

Dans le cas où des contradictions apparaîtraient entre le présent document et la commande, c'est cette dernière qui est prioritaire.

3 - BUT

Obtenir et maintenir le niveau de qualité des fournitures, satisfaisant aux exigences spécifiées par SERMIA.

4 - DOMAINE D'APPLICATION

Ce document est applicable à toute fourniture approvisionnée par SERMIA entrant dans la composition de ses fabrications et/ou participant à leur réalisation.

5 - CONDITIONS D'APPLICATION

Le présent document est contractuel. Il est référencé dans les commandes Fournisseur.

Tout écart éventuel d'application doit faire l'objet d'un accord co-signé par le client et le Fournisseur.

6 - TERMINOLOGIE

Dans le cadre du présent document, les termes suivants désignent :

Fournisseur : Toute société titulaire de la commande Fournisseur de SERMIA.

Fourniture Article : Travail à façon ou prestation réalisée totalement ou partiellement chez un Fournisseur.

Agrément : Acte par lequel SERMIA autorise l'introduction d'un Fournisseur dans son panel pour un type de prestation.

Non-conformité : Non-satisfaction à une exigence explicite ou implicite.

Les termes utilisés sont définis par la norme ISO 9001, avec les compléments suivants :

Organismes officiels : le Représentant du Ministère de la Défense de l'Etat Français pour les matériels militaires, le Groupement pour la Sécurité de l'Aviation Civile (O.S.A.C.) pour les matériels civils, le cas échéant, l'organisme français ou étranger ayant reçu délégation d'un organisme officiel.

Procédé spécial : En plus des opérations de fabrication définies comme procédés spéciaux par l'ISO 9000, les opérations de contrôles non destructifs sont assimilées à cette catégorie.

7 - SYSTEME DE MANAGEMENT DE LA QUALITE

Pour les commandes liées au présent document :

- le fournisseur s'engage à appliquer les exigences relatives à l'ISO 9001 pour l'ensemble des fournitures.
- le fournisseur transmettra à SERMIA tous les justificatifs d'agrément, de certification, d'habilitation, d'attestation et de maintien de son système de management de la qualité.

7.1 - Planification du système de management de la qualité

Le fournisseur doit informer SERMIA des modifications de son système de management de la Qualité (exemple: changement de personnes, changement de périmètre, certifications, etc.)

✓ **Qualification du Couple Produit / Fournisseur.**

Tout prestation réalisée pour la première fois par un Fournisseur devra faire l'objet d'une qualification formelle du Couple Produit / Fournisseur afin de s'assurer que les processus mis en œuvre sont aptes à produire, reproduire, réparer, un produit répondant à nos exigences.

Les modalités du processus de qualification du couple Produit / Fournisseur sont les suivantes (si applicables) :

- ✓ **Etablissement d'une Commande d'agrément ou de première livraison.**
- ✓ **Exécution d'une Revue Premier Article.**

7.2 - Vérification par le fournisseur des données d'achats stipulées sur la commande

Le Fournisseur analyse chaque commande à réception afin de vérifier sa conformité à l'offre. Il s'assure en outre de l'exactitude et de la suffisance des données d'achat avant de les diffuser dans ses services et notamment l'indication sur la commande de la destination du matériel (Armement, Aviation Civile), afin de respecter les exigences afférentes.

En outre et selon le cas, le Fournisseur peut être amené à vérifier la conformité aux exigences posées relatives à son système de Management de la qualité, à la qualification de son personnel, à l'approbation produit/procédure/processus/équipements. Si nécessaire, il appartient au Fournisseur de faire la demande explicite à SERMIA des informations ou documents manquants.

7.3 - Fourniture de matériels

Le Fournisseur vérifie les matériels fournis par SERMIA, les stocke, et les préserve pour être intégrés dans ses fournitures ou pour des activités qui y sont liées. Tous les bancs, outillages et programmes fournis ou financés (écrans de sérigraphie) par SERMIA relèvent de sa propriété. Sauf exigences contractuelles autres, le Fournisseur doit :

- Les vérifier à réception, et s'assurer de la validation initiale par SERMIA,
- Les répertorier et en assurer la gestion administrative, l'identification et l'entretien,
- Effectuer les vérifications et les calibrations périodiques,
- Prendre à sa charge l'entretien, la réparation (en informant SERMIA),
- Assurer le stockage dans les conditions adéquates,
- Les restituer sur demande écrite à SERMIA.

7.4 - Travaux sous-traités

SERMIA interdit le transfert d'activité : le fournisseur agréé est supposé exécuter dans ses propres locaux toutes les prestations cibles (explicites et implicites) des commandes émises par SERMIA.

Par ailleurs, SERMIA délègue les exigences de contrôle des procédés spéciaux suivant les spécifications applicables notifiés sur la commande.

En tout état de cause, le fournisseur s'engage à décliner toute commande SERMIA, s'il n'est pas en mesure d'assurer lui-même les prestations à réaliser.

7.5 - Livraison

Le Fournisseur est tenu de prendre les dispositions adéquates afin que les fournitures livrées arrivent précisément à temps et au bon endroit (date de livraison contractuelle, adresse de livraison indiquée sur la commande). La fenêtre de livraison considérée comme étant à date est fixée entre -7 et 0 jours.

Le Fournisseur doit prendre en compte tous les risques associés aux flux logistiques (délais de transport, régularité des process internes, aléas des approvisionnements, notamment les

obsolescences...), démontrer sa maîtrise et sa dynamique d'amélioration incluant les actions en diminution de risque et de coûts associés.

Sauf conditions particulières définies sur la commande, la livraison comporte les documents suivants :

- Un bordereau de livraison comportant :
 - un n° qui sera reporté sur la facture,
 - le n° de Commande SERMIA ainsi que son item ou numéro de poste,
 - la désignation et la référence des produits,
 - la quantité livrée.

NOTA : Le bordereau doit être appliqué sur le colis et être accessible sans ouverture de ce dernier.

- Une déclaration de conformité suivant NFL 00-015C ou équivalent
- Les justificatifs de conformité définis dans les conditions particulières d'approvisionnements ou sur les Commandes
- Les dérogations accordées par SERMIA
- Dans le cas de Commande d'agrément ou de première livraison :

Le Procès-verbal de mesure du Fournisseur de chaque élément contrôlé et mesuré prouvant la conformité aux spécifications et plans spécifiés sur la Commande sera obligatoirement joint (si applicable)

7.6 - Communication

Le Fournisseur s'engage à communiquer auprès du service achats dans les plus brefs délais toute information pouvant contrarier la bonne exécution de la commande.

Le Fournisseur demandera toute explication, confirmation ou complément d'information à l'acheteur cité sur la commande de SERMIA si des exigences ou des éléments de dossier ne semblent pas suffisamment explicites.

7.7 - Préservation du produit

Le fournisseur doit vérifier que les dates de péremption des produits utilisés sont compatibles avec la durée de validité demandée pour le produit objet du contrat ou de la commande.

7.8 - Traçabilité et configuration du produit

Le Fournisseur sera capable de retrouver rapidement les antécédents d'une fourniture (définition, fabrication, contrôle, opérateurs, opérations, moyens), sa configuration (en développement, fabrication "jusqu'à la livraison" ou réparation) ainsi que les enregistrements attestant de sa conformité (déclaration de conformité, résultats d'analyse, PV,...).

Dans le cas des changements liés au référencement des produits chez le fournisseur, la déclaration de conformité fournie à SERMIA doit mentionner les références de produits telles que notifiées sur la

commande SERMIA et corrélér précisément aux références attribuées par le fournisseur (la déclaration de conformité implique également l'attestation de la configuration conforme du produit).

7.9 - Maîtrise des procédés

Pour les produits spécifiques, le Fournisseur s'engage à informer SERMIA de toute évolution du procédé de fabrication ou de contrôle (y compris les équipements et les outillages), des formulaires d'enregistrement, ainsi que de toute évolution de l'organisation ou de la structure de l'entreprise (y compris de site de production, de mode ou moyen de gestion,...). L'approbation de SERMIA conditionne le lancement de la fabrication.

Pour les produits "catalogue", le Fournisseur (fabricant ou distributeur) s'engage à prévenir SERMIA de toute évolution modifiant l'aspect, les dimensions, la fonction ou la conformité de la fourniture par rapport à la commande.

Toute évolution de la référence de l'article doit faire l'objet d'une notification écrite de modification du produit. Le fournisseur doit prendre les dispositions pour garantir la sûreté de ses installations, lieux de stockage et moyens logistiques afin d'éviter tout risque d'utilisation inappropriée de produits.

7.10 - Moyens de production

L'organisation de l'entreprise prévoit les dispositions nécessaires au maintien :

- Des performances techniques des machines, des outillages, des procédés,
- Des compétences des ressources humaines (qualification, formation)
- Des capacités de production.

Les moyens utilisés pour les procédés spéciaux doivent être qualifiés et maîtrisés.

7.11 - Moyens de contrôle, mesure et essai

Le Fournisseur doit maintenir tous les **moyens de contrôle, mesure et essai** utilisés en vérification et contrôle, en état convenable d'utilisation en effectuant, à intervalles préétablis des calibrations par rapport à des étalons certifiés par un organisme officiel (COFRAC en France...), de façon à pouvoir prouver que ces moyens se trouvaient bien, au moment de leur emploi, dans les conditions requises pour effectuer les mesures avec la précision et la justesse voulue.

Le Fournisseur doit conserver dans ses locaux des enregistrements des calibrations périodiques des **moyens de contrôle, mesure et essai** qu'il utilise et les tenir à disposition de SERMIA, de son client et des autorités pendant 10 ans.

7.12 - Maîtrise des moyens de surveillance et de mesure

Tout équipement réformé ou déclassé doit être convenablement repéré et ses conditions d'emploi maîtrisées. Si spécifié, certains moyens de surveillance et de mesure (Essais en laboratoire, essais fonctionnels...) doivent être qualifiés et maîtrisés suivant les exigences SERMIA.

7.13 - Revue de premier article (FAI)

Le contrôle 1er article doit être réalisé et formalisé par le fournisseur. La FAI devra être réalisée :

- lors d'une première fabrication série de l'article (fourniture / matériel nouveau)
- après une évolution de définition, de procédé, de lieu de fabrication
- après une interruption de fabrication supérieure à 24 mois
- sur demande de SERMIA

Cette revue sera réalisée conformément à la norme EN 9102 pour les articles destinés à l'aéronautique (activité mentionnée sur les commandes). Le fournisseur s'engage à appliquer la revue FAI (si l'une des conditions précitées est distinguée), de la fournir, ou éventuellement de la rendre consultable sur son site.

Les articles standards ou catalogues ne nécessitent pas de FAI (Article qui est conforme à une spécification publiée par une industrie ou une autorité nationale reconnue dont toutes les caractéristiques sont définies par des textes une définition normative civile ou militaire, ou un catalogue)

7.14 - Mesure des performances (indicateurs tableaux de bord)

Le Fournisseur met en place les indicateurs représentatifs des paramètres surveillés dans le processus de fabrication afin de prévenir toute non-conformité et d'améliorer les performances de ces processus. Ces indicateurs doivent eux-mêmes être soumis à réévaluation périodique permanente.

7.15 - Maîtrise du produit non conforme

Le fournisseur doit traiter les produits non conformes suivant la norme ISO 9001.

Un produit soumis à une demande de dérogation en cours de revue ou refusé par SERMIA, ne peut être livré par le fournisseur sans l'accord préalable écrit de l'assurance qualité de SERMIA.

Afin d'éviter toute confusion et toute erreur d'affectation ultérieure lors de la réception chez SERMIA, les produits faisant l'objet d'une dérogation doivent être identifiés et dissociés des autres produits expédiés à SERMIA.

En cas d'anomalie détectée sur un produit après livraison au client final SERMIA, SERMIA se réserve le droit de solliciter le fournisseur pour l'expertise ; dans ce cas les modalités de l'expertise sont fixées conjointement par le fournisseur et SERMIA pour :

- Déterminer contradictoirement les causes de l'incident,
- Provoquer les actions nécessaires à la suppression du défaut sur les produits en cours de fabrication et définir les modalités d'application du recours en garantie éventuel.

7.15.1 - Analyse des données

Le fournisseur doit établir périodiquement des situations qualité pour les produits.

7.15.2 - Actions correctives

Les Avis de Non-Conformité de SERMIA transmises au fournisseur doivent être traitées par le fournisseur suivant la norme ISO 9001.

7.15.3 - Audit interne

Les audits qualité internes du fournisseur doivent aussi porter sur les procédés mis en œuvre et sur les produits fabriqués et acceptés en contrôle final.

7.16 - Satisfaction client (bilan, plan de progrès)

Le Fournisseur communique à la demande de SERMIA (Assurance Qualité Fournisseurs) le résultat de ses mesures qualité.

En cas d'anomalies importantes et/ou répétitives, de non tenue des objectifs qualité fixés, l'assurance Qualité Fournisseurs de SERMIA demande au Fournisseur de mettre en place un PLAN D'AMELIORATION DE LA QUALITE pour revenir rapidement au niveau de qualité requis.

L'assurance Qualité Fournisseurs SERMIA, en fonction de ces résultats, décide du maintien ou du retrait du statut de Fournisseur agréé SERMIA.

7.17 - Conditionnement / Emballage / Transport

7.17.1 - Conditionnement

Il doit être conforme aux spécifications, si stipulé dans la commande. En l'absence d'exigences particulières, le Fournisseur doit s'assurer que toutes les dispositions, en termes de conditionnement et d'emballage, sont prises pour protéger les fournitures pendant le transport de toute dégradation (physiques, performances) ou tout type de pollution pouvant affecter la qualité du produit.

7.17.2 - Emballage

L'identification du contenu des colis livrés est assurée par marquage et étiquetage appropriés.

Les documents d'accompagnement, comprenant les enregistrements des résultats des contrôles contractuels, sont accessibles sans avoir à ouvrir les colis.

Chaque produit contenu dans les colis est marqué ou étiqueté autant que nécessaire de façon à permettre, lors du déballage, une identification aisée et la connaissance de la présence éventuelle de dérogations.

Le conditionnement unitaire des produits pour SERMIA est une priorité. Cependant lorsque le conditionnement unitaire n'est applicable, le contenant devra être clairement identifié et contenir un lot homogène. En théorie, le conditionnement approprié au produit est précisé sur la commande au fournisseur.

Les produits à péremption sont étiquetés et renseignés de leurs dates limites de stockage et/ou d'utilisation.

En cas de duplication du bon de livraison, l'identification visible des duplicatas sera obligatoire.

7.17.3 - Transport

Sauf, stipulation particulière à la commande ou au contrat, le Fournisseur choisit le mode de transport adapté à la sensibilité des fournitures/matériels (température, humidité, secousses, chocs...). Les fournitures sont emballées, transportées et livrées à SERMIA sous la responsabilité du Fournisseur.

7.18 - Secret et propriété industriels

Le Fournisseur doit respecter de façon rigoureuse l'obligation du secret industriel. Il est tenu notamment de prendre toutes les dispositions nécessaires pour que les spécifications, formules, dessins ou détails de fabrication relatifs aux commandes SERMIA ne soient communiqués ou dévoilés à des tiers par lui-même, par ses employés ou par ses propres sous-traitants, sans accord écrit préalable d'un représentant autorisé de SERMIA.

Le fournisseur s'interdit de communiquer à quiconque, ou d'exploiter pour lui-même ou un tiers, sans accord écrit préalable, tout dossier, document ou outillage que SERMIA lui aurait remis ou qu'il aurait réalisé pour SERMIA. Dans tous les cas, le fournisseur garantit que les composants, matières, ingrédients,... vendus :

- sont libres de droit et ne sont grevés d'aucun droit de propriété intellectuelle appartenant à un tiers.
- ou bien sont couverts par les droits de licences nécessaires.

7.19 - Droit de visite et accès

Le fournisseur et ses propres fournisseurs doivent assurer aux représentants de SERMIA et aux représentants des organismes officiels de surveillance le libre accès aux installations et aux documents contribuant à la réalisation du produit.

Le fournisseur doit tenir à disposition des représentants de SERMIA et des représentants des organismes officiels de surveillance tous les enregistrements qui permettent de démontrer l'exécution du contrat conformément à l'ensemble des exigences.

Si des opérations de fabrication sont considérées confidentielles par le fournisseur, elles doivent être signalées à SERMIA avant leur mise en œuvre et faire l'objet de modalités définies conjointement par le fournisseur et SERMIA.

7.19.1 Visites par SERMIA

SERMIA se réserve le droit de réaliser ou de faire réaliser des visites dans les établissements du fournisseur, et se réserve le droit de diffuser tout ou partie des résultats de ces visites à ses propres clients.

7.19.2 Visite par les organismes officiels

Si la fourniture est destinée, directement ou indirectement, à un marché ou à une commande sous surveillance des Services Officiels, la clause de surveillance est spécifiée sur la commande d'achat adressée au Fournisseur.

Le Fournisseur doit informer le dispositif local de Surveillance Officielle et appliquer les règles afférentes pour la DGA. Le Fournisseur doit respecter les règles applicables liées aux fournitures/matériels destinés à l'Aviation Civile en termes de production et d'entretien (Part 21-G, et PART 145).

Les organismes officiels sont susceptibles de visiter les moyens mis en œuvre et les produits réalisés par le fournisseur. Ils ont droit de regard à tous les stades de la réalisation du produit chez le fournisseur et chez ses propres fournisseurs.

7.19.3 Visite par les clients de SERMIA

Le fournisseur et ses propres fournisseurs doivent assurer aux représentants du client d'SERMIA le même libre accès que demandé pour SERMIA.

7.20 - Composants / matériels

Les composants/matériels catalogues doivent être livrés accompagnés d'une déclaration de conformité fabricant suivant NFL00-015C (Activité Aéronautique). Les matériels métrologiques doivent être livrés accompagnés de la déclaration de conformité d'origine des matériels et du certificat d'étalonnage rattaché à l'organisme certifié (COFRAC.....).

Fournitures/matériels à date de péremption ou à durée d'utilisation limitée :

La date de péremption doit être indiquée en clair : *Sur la déclaration de conformité, Si possible sur le produit lui-même, à défaut son emballage.*

A titre d'exemples, sont concernés : les ingrédients (colles, lubrifiants,...), les élastomères, les roulements à billes etc...

7.21 - Archivage des données

Les documents et données relatifs aux fournitures livrées à SERMIA doivent être conservées sans limitation de durée.

7.22 - Prise en compte des exigences

Il appartient au Fournisseur de vérifier que son système qualité et ses procédures couvrent les exigences décrites dans le présent document. Toutefois, si certains aspects n'étaient pas en conformité, charge au Fournisseur d'en avertir l'Assurance Qualité Fournisseurs et le Service Achats de SERMIA.



***EXIGENCES QUALITE APPLICABLES AUX
FOURNISSEURS***

PQ04
11/01/2017
Indice : A

Dans ce cas il devra présenter un plan de mise en conformité ou éventuellement une demande de dérogation à l'Assurance Qualité Fournisseurs SERMIA.