

Convention Qualité 2023

Pour les produits de fixations dans le secteur automobile

1 / Objet

Le présent document définit les modalités des engagements "qualité" du Fournisseur quant aux produits commercialisés par ses soins et il représente la base des usages professionnels pour le traitement des questions de qualité.

Il est établi en complément des « Conditions générales professionnelles d'affaires pour les produits de fixation déposées le 13 février 2023 » et il se réfère aux règles de l'art de la profession décrites dans l'ouvrage « Guide de référence des pratiques et règles de l'art pour la fourniture de produits de fixation, 3^{ème} édition, mars 2011 » disponible auprès d'ARTEMA.

2 / Définitions

- Cahier des Charges : données émises par le Client décrivant son besoin,
- Prototypes : produits destinés à seul fin d'évaluation,
- Echantillons Initiaux (EI) : produits de référence issus d'un Processus de Réalisation représentatif de la série,
- Dossier Qualité de Référence : engagements techniques du Fournisseur sur les produits livrés en série au Client,
- Processus de Réalisation ou Procédé de fabrication : succession des opérations de fabrication du produit,
- Indices Produits : traçabilité des modifications du produit et/ou du Processus de Réalisation,
- Non-conformité : écart avéré par rapport au Dossier Qualité de Référence,
- Dérogation : acceptation écrite par le Client d'une Non-conformité,
- Pièce Par Million (ppm) : quantité de produits détectés non-conformes par million de pièces livrées sur une période donnée. Ce ppm peut être global ou défini pour une ou plusieurs caractéristiques.

3 / Respect des normes et des réglementations

Les produits sont conçus et fabriqués dans le respect exclusivement des normes et réglementations expressément mentionnées dans le Cahier des Charges.

A défaut, ils respectent les réglementations applicables dans le pays de fabrication

4 / Dossier Qualité de Référence

Les engagements techniques du Fournisseur sur les produits livrés en série au Client sont limités au Dossier Qualité de Référence.

Il est composé, sauf accord des parties, exclusivement des éléments suivants :

- des pièces Echantillons Initiaux,
- les rapports de contrôle des EI (rapports dimensionnel, matériaux et essais),
- la liste des écarts par rapport à la définition proposée par le Client.

Le format utilisé pour établir ces éléments est celui du Fournisseur.

Toute livraison d'un produit nouveau ou modifié est subordonnée à l'acceptation écrite du Dossier Qualité de Référence par le Client.

A défaut, toute passation de commande ou appel de livraison en série vaut acceptation par le Client du Dossier Qualité de Référence.

5 / Surveillance des caractéristiques

La surveillance des caractéristiques du produit et du processus est déterminée par le Fournisseur en accord avec le Client. Ce niveau de surveillance dépend du Processus de Réalisation mis en œuvre par le Fournisseur et ne peut être imposé de façon unilatérale par le Client (hors exigences réglementaires).

Dans l'hypothèse de modifications dans le process du Client qui auraient des impacts sur la surveillance des caractéristiques du produit et du processus, le Client doit préalablement en informer le Fournisseur et négocier avec lui la mise à jour du Dossier Qualité de Référence conformément aux dispositions précisées dans le document « Pratiques professionnelles des industriels fabricants et fournisseurs de fixations au regard des garanties extra-légales du secteur automobile ».

6 / Livraison, transport, réception et vérification des produits

Le Client est tenu d'effectuer la réception juridique des produits par laquelle il en reconnaît la conformité au contrat.

La réception vaut reconnaissance de l'absence de Non-conformités apparentes, sauf si des réserves détaillées ont été formulées à réception sur lettre de voiture ou bon de livraison (BL) émargés et transmis par courriers avec AR au Fournisseur et au transporteur dans un délai de 3 jours.

Dans le cas d'une vente "départ usine", les risques liés au transport sont sous la responsabilité et à la charge du Client.

Le Client doit, à ses frais et sous sa responsabilité, vérifier ou faire vérifier la conformité des produits aux termes de la commande, même dans le cadre d'une mise en AQP du Fournisseur par le Client pour un produit déterminé.

Le Client doit respecter les préconisations générales relatives au stockage et à la manutention :

- conservation de la traçabilité d'origine en cas de reconditionnement de palettes ou de changement de conditionnement et ce, jusqu'au montage de la pièce (ex. *sachet VCI pour éviter l'oxydation des pièces et les problèmes de revêtement*),
- Si des pièces partent à l'export, notamment par bateau, le client doit en informer le fournisseur qui émettra le cas échéant des préconisations supplémentaires à cet effet,
- préservation de l'intégrité du produit conformément à la norme ISO 16426,
- la non-utilisation des produits tombés au sol,
- la gestion des indices de modifications des produits.

Le Client doit également respecter les éventuelles préconisations spécifiques au produit telles que :

- les conditions et la durée de stockage maximale avant utilisation,
- les conditions de manutention, de transport et d'emploi chez le Client et dans le réseau,

- le Client veillera à assurer et maintenir un bon état de nettoyage des bols vibrants et matériels de distribution de pièces pour s'assurer d'une bonne rotation des stocks afin qu'il n'y ait pas de pièces de lots antérieurs dans ces appareils.
- ces différents éléments se retrouvent en annexe du Guide Qualité – « préconisations générales ARTEMA ».

7 / Identification et traçabilité

Le Fournisseur met en place un système d'identification sur l'étiquetage qui permet d'assurer la traçabilité des éléments qui rentrent dans la fabrication de ses produits.

Le Client doit mettre en œuvre des systèmes permettant de ne pas rompre la chaîne de traçabilité tout au long de la chaîne de valeur (n° de lot identifié sur l'étiquetage) notamment en prenant soin de ne pas diluer cette traçabilité par recouvrement ou mélange des lots dans des approvisionneurs automatiques (bols vibrants, etc.).

L'identification des conditionnements est réalisée suivant les normes **GALIA / ODETTE / ou norme spécifique client convenue entre les parties (pour le secteur automobile)**. Le Fournisseur ne prend pas en charge, sauf accord spécifiquement négocié, une traçabilité spécifique pour le Client.

Une fois enlevé de son conditionnement original par le Client, il est de l'obligation du Client, de suivre le produit, et de maintenir la traçabilité du lot, à toute fin de preuve de la date et de la destination de la livraison initiale, tout en conservant autant que possible la même taille de lot que celle livrée. Le Client s'appliquera à faire respecter cette obligation par ses propres clients.

8 / Enregistrement et archivage de données techniques et de traçabilité

Le Fournisseur est doté d'un système interne d'enregistrement et d'archivage de données techniques et de traçabilité sur une durée qu'il a définie ou qui a été convenue avec le Client.

9 / Modification de produit ou de processus

Toute demande du Client conduisant à modifier le Cahier des Charges techniques et / ou le Dossier Qualité de Référence, ainsi que toute modification par le Client des conditions d'utilisation par lui du produit (ex : automatisation, modification des pièces à assembler, transfert de la production sur des sites nouveaux) doivent faire l'objet d'une information écrite préalable au Fournisseur. **Sans information, ces changements ne pourront en aucun cas s'accompagner de réclamations avec coûts associés de la part du client.**

Cette demande pourra faire l'objet d'une nouvelle proposition technique et commerciale du Fournisseur.

10 / Objectifs Qualité

Les éléments de mesure tel que notamment démérite, PPM, nombre d'incidents, indices composites permettent d'apprécier l'évolution de la qualité des produits livrés par le Fournisseur à moyen et long terme. Ils ne sauraient en aucune manière constituer une obligation contractuelle pouvant conduire à des sanctions financières ou autres. En tout état de cause, ces éléments relèvent du secret d'affaires et doivent demeurer confidentiels.

11 / Traitement des Non-conformités

Le Client a l'obligation de décrire la Non-conformité.

Toute demande liée à une Non-conformité supposée est accompagnée des éléments établissant l'existence de la Non-conformité et permettant la recherche de ses causes (ex : traçabilité, photos, pièces considérées non-conformes, conditions d'assemblage...). Le Client a l'obligation de coopérer.

En cas de non-conformité et si la traçabilité est bien respectée, le Fournisseur choisi seul, les solutions de sécurisation qu'il juge adéquates (tris, retouches, isolement du lot non-conforme, changement du numéro de lot, etc.).

Le Fournisseur analyse la Non-conformité invoquée.

S'il confirme la réalité et la responsabilité de la Non-conformité, le Fournisseur prend en charge :

- systématiquement : le remplacement des produits non conformes, sur décision du Fournisseur : le retour ou la reprise des produits non conformes, le tri des lots non conformes. Les modalités de tri et de reprise doivent être convenues entre les parties.

Sur simple demande, le Fournisseur communique au Client les actions correctives et préventives qu'il met en œuvre sur son Processus de Réalisation.

La responsabilité du Fournisseur est notamment exclue :

- pour les défauts provenant des matières fournies par le Client,
- pour les défauts provenant d'une conception réalisée par le Client,
- pour les défauts qui résultent en tout ou partie de l'usure normale de la pièce, des détériorations ou accidents imputables au Client ou à un tiers,
- en cas d'utilisation anormale, atypique ou non conforme à la destination du produit, aux règles de l'art ou aux préconisations ou recommandations du Fournisseur,
- en cas de perte de traçabilité du produit par le Client ou ses prestataires y compris en cas de réclamation en usine dite « km 0 »,
- pour les défauts ne résultant pas d'une violation de l'Engagement Qualité, au sens du PPAP,
- En cas de négligence, de défaut de surveillance, de défaut de maintenance, d'un mauvais montage.

En cas de réclamation en usine dite « km 0 », le Client doit garantir le respect de la traçabilité tout au long de la chaîne de valeur sans diluer cette traçabilité par recouvrement ou mélange des lots ; le Fournisseur ne peut être tenu responsable d'un mélange de produits effectués par le Client ou par sa plateforme logistique. En contrepartie, le Fournisseur se doit d'avoir une traçabilité forte dans sa propre usine.

12 / Coûts et conséquences des Non-conformités

Le Client s'interdit toute pratique illicite de débit ou d'avoir d'office, de facturer au Fournisseur toute somme qui n'aurait pas été reconnue expressément par ce dernier au titre de sa responsabilité.

Tant que la responsabilité du Fournisseur n'a pas été clairement établie et démontrée, le Fournisseur n'est pas tenu d'indemniser :

- les frais administratifs, les coûts de manutention,
- les conséquences de la Non-conformité sur des produits déjà montés,
- les dommages indirects ou immatériels tels que : pertes d'exploitation, de profit, d'une chance, préjudice commercial, manque à gagner.

Le Client devra communiquer les justificatifs détaillés pour les sommes réclamées.

De plus, ces indemnités ont la valeur d'indemnisation forfaitaire, libératoire et sont exclusives de toute autre sanction ou indemnisation.

En cas de campagne de rappel, la responsabilité du Fournisseur, toutes causes confondues, à l'exception des dommages corporels et de la faute lourde, est limitée à une somme plafonnée tel que défini dans les contrats.

Le cas spécifique des coûts issus des prestations externes de tri est prévu dans le document ARTEMA : « Règles professionnelles relatives au Choix et coût du prestataire de tri Produits de fixation ».

13 / Outillage

Lorsque l'outillage appartenant au Client est en fin de vie (la durée de vie est déterminée en fonction du nombre de pièces à produire), le Fournisseur est en droit de refuser les non-conformités émises par le Client. En effet, la qualité des pièces est intrinsèquement dépendante de l'état de l'outillage.

14 / Confidentialité

Toutes les informations échangées entre le Client et le Fournisseur sont confidentielles et peuvent constituer, le cas échéant, une communication de savoir-faire qui ne saurait être transmise à un tiers.

A ce titre, le Fournisseur se réserve le droit de restreindre au Client ou à ses substitués, l'accès à ses installations et à celles de ses fournisseurs, même dans le cadre d'un audit.

15 / Prestations spécifiques et / ou additionnelles

Certaines prestations additionnelles demandées par le Client peuvent faire l'objet d'une offre de prix séparée, notamment et de façon non exhaustive :

- la diffusion de rapports de contrôle et de dossiers EI sur documents autres que ceux du Fournisseur,
- la traduction de documents techniques dans une autre langue,
- les demandes d'analyse technique et de diffusion de rapports,
- la préparation et diffusion de rapports de contrôle (hors EI),
- la fourniture de certificats de conformité, copie de CCPU, déclaration de conformité aux règles ROHS,
- la mise à jour base IMDS,
- la mise en place d'une organisation particulière,
- les audits par produits ou requalifications annuelles.
- ...

De même, le traitement des Non-conformités non avérées (déplacements sur site client, analyses, tris...) pourra faire l'objet d'une facturation.

16 / Relation Client-Fournisseur

- En cas d'audit IATF chez le Fournisseur, et de présence d'un auditeur interne du Client « Constructeur », ce dernier doit se limiter à un rôle d'observateur et non avoir un rôle proactif qui orienterait l'audit.

- Le Fournisseur s'engage à accuser réception des réclamations du Client et à les traiter pendant ses heures d'ouverture, les jours ouvrés, hors jours fériés. Les réclamations reçues en dehors de ces horaires seront traitées dès réouverture de l'entreprise et le délai de réponse ne court qu'à compter de ce report.

Document déposé au Bureau des expertises et des usages professionnels du Tribunal de Commerce de Paris sous le N° D2023057953 le 5 Juin 2023