

DIRECTIVES À L'INTENTION DES FOURNISSEURS

MANUEL DÉTAILLÉ POUR FOURNISSEURS

Le manuel a été lu et compris.

Lieu, Date, Timbre de l'entreprise, Signature

Déclaration /Exonération de responsabilité		
<p>Les personnes suivantes relevant des départements indiqués ci-dessous sont responsables de la description du processus dans le format présenté ci-dessous. Simultanément, ils s'obligent à utiliser l'ensemble de la description du processus dans leur départements respectifs. Les changements doivent être appliqués par le Propriétaire du Processus, doivent être discutés avec le Propriétaire du Processus et, le cas échéant, doivent être mis en œuvre, en raison d'une nouvelle version de la description du processus.</p>		
Fonction	Nom / Signature	Date
L&P AE/ Achat	Veit Stößel	30.03.2007
L&P AE/ Qualité	Andrew Morgan	30.03.2007
Créé par:		
Fonction	Nom / Signature	Date
QM		
Responsable version (GM / PO)	Veit Stößel	

Légende des changements

Niveau	Pages modifiées	Nature du changement	Date	Nom
A	Toutes	Production	13.05.02	L&P AE/ PB/ Achat Erik Vanhuylenbrouck
B	Toutes	Révision	31.05.05	L&P AE/ PB/ Achat Erik Vanhuylenbrouck
C	Toutes	Unification en faveur de L&P AE	31.03.07	L&P AE/ Achat_Veit Stößel L&P AE/ Qualité_Andrew Morgan

L'Utilisateur doit s'assurer que seule la version actuelle est utilisée . Toutes les versions précédentes sont obsolètes.

Les modifications et les ajouts seront indiqués dans la légende des changements ou encore seront rapportés à l'Annexe, par opposition aux directives actuellement en vigueur pour les fournisseurs.

Table des matières

Légende des changements	2
1. INTRODUCTION	5
1.1. Présentation de la Compagnie	5
1.2. Objectif	5
1.3. Portée.....	5
2. ATTENTES GÉNÉRALES	6
2.1. Langue.....	6
2.2. Liste de contact.....	6
2.3. Système de gestion	6
2.4. Collaboration avec les fournisseurs	7
2.4.1. Support R&D.....	7
2.5. Visites de L&P AE aux fournisseurs	8
2.6. Demande et capacité concurrentielle.....	8
2.6.1. Stratégies en matière d'emploi.....	8
2.6.2. Propositions de prix pour les pièces de construction (et de composants)	8
2.6.3. Propositions pour outils (Outils et moules)	9
2.7. Qualité.....	9
2.7.1. Objectif de qualité OPPM	9
2.7.2. Amélioration continue	10
2.7.3. LTA – Convention de longue durée.....	10
2.7.4. Va/Ve (Analyse de valeur et technique de valeur).....	10
2.8. Logistique.....	11
2.8.1. 100% de la livraison effectuée	11
2.8.2. Commandes de marchandises et de prestations de service.....	11
2.8.3. Matériaux de production	11
2.8.3.1. Surcapacité	11
2.8.3.2. Normes de sécurité.....	11
2.8.3.3. Responsabilité pour les matériaux	11
2.8.3.4. Flot de marchandises	12
2.8.3.5. Obligation de livraison	12
2.8.3.6. Obligations post-livraison.....	12
2.8.3.7. Préparatifs pour la livraison et plans d'urgence.....	12
2.8.4. Modèles de référence et prototypes	12
2.9. Emballage et identification des produits	13
2.10. Livraisons non-conformes	13
2.10.1. Déroulement du processus - Autorisation de non-conformité	13
2.11. Environnement, santé et sécurité.....	14
2.11.1. Lois et règlements	14
2.11.2. Restrictions en matière d'utilisation des substances et le système international de données sur les matériaux (IMDS)	14
2.11.3. Développement durable	15
2.11.3.1. Protection de l'environnement	15
2.11.3.2. Responsabilité sociale.....	15
2.12. Paiement des factures.....	16
2.12.1. Paiements ponctuels et juste.....	16
2.12.2. Objectifs en matière de paiement	16
2.13. Processus d'évaluation du fournisseur	16
2.14. Ethique.....	17
3. Conclusions particulières – Qualité.....	17
3.1. APQP / PPAP / Importation des produits	17
3.1.1. Déroulement chronologique APQP.....	17
3.1.2. PPAP.....	17
3.1.2.1. PPAP pour produits destinés aux automobiles	18
3.1.2.2. PPAP pour produits non destinés aux automobiles	18
3.1.2.3. PPAP-Détermination du délai	18
3.1.3. Présentation des produits	18
3.2. Production en série	18
3.2.1. Garantie de la qualité pour la production en série.....	18
3.2.2. Contrôle à l'arrivée.....	19
3.2.3. Certificats de matériaux et rapports d'inspection	19
3.2.4. Suivi.....	19

3.2.5	Faisabilité du processus	19
3.2.6	Contrôle des produits livrés	19
3.3	Réclamations	20
3.4	Coûts des réclamations	20
3.4.1	Assurance couvrant les prestations contractuelles	21
4	Conclusions spéciales – Matériau/Logistique	21
4.1	Directives pour la gestion des matériaux (MMOG/ LE)	21
4.1.1	Conditions préalables à l'auto-évaluation des fournisseurs	21
4.2	Livraisons	22
4.2.1	Divers	22
4.2.2	Dates et horaires des livraisons	22
4.2.3	Agents d'expédition.....	22
4.2.4	Documents de livraison	22
4.2.4.1	Pluralité d'lots	23
4.2.4.2	Pluralité de commandes	23
4.2.4.3	Cas particuliers	23
4.2.5	Avis préalable d'expédition (ASN)	23
4.3	Instructions d'emballage	23
4.3.1	Divers	23
4.3.2	Diverses méthodes d'emballage.....	24
4.3.3	Requête autorisant une déviation par rapport à l'emballage prédéfini	24
4.4	Identification des produits	24
4.4.1	Informations devant figurer sur les étiquettes	24
4.4.2	Exigences supplémentaires	25
5	SECTION V. RÉFÉRENCES ET DOCUMENTS applicables	25

Section V : DOCUMENTS ET DIRECTIVES

- Liste de contacts Pullmaxflex pour Fournisseurs
- Doc. «Liste de vérification PPAP»
- Doc. «Conditions additionnelles en matière de qualité»
- Doc. «Recherche de solutions et réception: la logistique»
- Doc. «Concession en matière de livraison non conforme»
- Doc. «Conditions d'emballage»
- Doc. «Étiquette Galia»
- Doc. «Rapports sur l'évaluation du fournisseur »
- Doc. «Conditions à respecter en matière d'achat d'outils de travail»

INTRODUCTION

1.1. Présentation de la Compagnie

L&P Automotive Group Europe (L&P AE par la suite)

Nous sommes les leaders dans le domaine de la fabrication de systèmes de support dorsal à ressorts pour sièges et de supports lombaires ajustables pour l'industrie automobile. Avec environ 550 employés et cinq sites en Europe, **L&P AE** enregistre un chiffre d'affaires avoisinant les 100 millions d'Euros.

Nos produits sous licence présentés sous la marque commerciale Pullmaflex et Schukra sont de renommée internationale. En qualité de fournisseur de deuxième catégorie de l'industrie automobile, nous livrons ces produits à presque la totalité des fabricants automobiles.

Nous faisons partie de:

L&P Automotive Group

au sein de

Leggett & Platt Incorporated

une société faisant partie de la liste des 500 plus grandes entreprises dont le siège est situé à Carthage, Missouri, USA. Activité commerciale principale: pièces pour meubles, lits et automobiles (environ 33.000 employés répartis sur 360 sites; chiffre d'affaire annuel supérieur à 5,0 milliards de dollars US).

Pour plus de renseignements : <http://www.leggett.com/>

1.2. Objectif

Ces directives pour les fournisseurs (Guide détaillé pour fournisseurs) ont été élaborées afin d'assurer aux fournisseurs une certaine consistance, afin qu'ils puissent atteindre les standards fixés par **L&P AE**.

Ce guide ne doit pas être vu comme étant sans rapport avec les autres normes établies telles que ISO 9001, QS 9000, ISO/TS 16949 etc., mais plutôt comme moyen de support additionnel en vue de clarifier nos exigences.

1.3 Portée

Les informations listées dans ce Guide valent pour tous les produits, c'est à dire les matériaux, les semi-produits, les outils, les machines, les pièces standard ou conformes aux normes, les pièces uniques, les groupes de pièces à monter et les prestations de service qui sont utilisés pour le développement et la fabrication de produits dans toutes les usines **L&P AE**. Ceux-ci seront par la suite surnommés «**le(s) produit(s)**».

ATTENTES GÉNÉRALES

En tant que fournisseurs de sièges pour automobiles, avions et bureau, nous visons à l'amélioration constante du confort et de l'ergonomie de nos sièges. Pour cela, une étroite collaboration avec nos clients directs ainsi que nos clients finaux est primordiale. C'est pour cette raison que nos objectifs stratégiques d'achat sont dérivés en grande partie de notre orientation en faveur du client. Ils sont également déterminés en fonction des normes strictes et des attentes élevées qu'ont établi les fabricants automobiles et les autres fabricants de sièges à l'égard des fournisseurs.

Obtenir la satisfaction du client consiste un des objectifs prioritaires de **L&P AE**. Ainsi pour que nous soyons en mesure de satisfaire les attentes de nos clients, il est nécessaire que les fournisseurs répondent à nos attentes et à notre vision des choses.

2.1 Langue

L&P AE fait partie d'une entreprise américaine. Nos clients internationaux correspondent avec nous en **anglais**. De ce fait, nous avons décidé que toute notre correspondance commerciale serait effectuée en **anglais**.

Nous nous attendons à ce que nos fournisseurs puissent correspondre avec nous en anglais. Au cas où le sens ou le contenu de nos textes serait obscur, nous nous attendons dans tous les cas à ce que nos fournisseurs prennent immédiatement contact avec nous afin de dissiper tout malentendu.

En cas de doute, dans les cas particuliers où des traductions (des directives et/ou des documents s'y rapportant) seraient utilisées, la version en anglais prévaudra.

2.2 Liste de contact

L&P AE met à disposition en guise de complément à ce guide des listes de contact (voir Doc. à la Section V). L'utilité de ces listes est d'indiquer le personnel approprié de **L&P AE** à contacter dans différentes situations afin de pouvoir communiquer avec eux.

Les listes de contact diffèrent en fonction des établissements **L&P AE** recevant les livraisons. Cependant, les listes mises à jour seront mises à votre disposition sur requête.

Au moment de la distribution initiale, mais également après tout changement de personnel, les fournisseurs auront à leur disposition une telle liste où figure les personnes à contacter.

2.3 Système de gestion

Les systèmes de gestion intégrés de **L&P AE** sont basés sur **ISO/TS16949: 2002, ISO 14001 et OHSAS18001**

Nos certificats portent sur le Design, le développement, la fabrication et la vente de systèmes de support dorsal à ressorts pour sièges (y compris leurs sous-composants) à destination de l'industrie automobile.

L&P AE ne souhaite collaborer qu'avec ces fournisseurs qui à la fois sont capables et motivés à appliquer des normes en vigueur afin d'assurer une qualité absolue ainsi qu'une amélioration constante de celle-ci.

Nous nous attendons à ce que nos fournisseurs introduisent un système de gestion de la qualité qu'ils utilisent activement et qu'ils développent en vue d'une certification s'alignant sur l'une des normes reconnues internationalement (ISO 9001, TS 16949).

Les fournisseurs seront sélectionnés en fonction de leur capacité à satisfaire à ces exigences. Les fournisseurs pouvant justifier l'obtention d'un certificat selon ISO/TS16949 (et/ou QS9000/VDA 6), auront la priorité sur les autres qui disposent de celui basé sur la Norme ISO-9001, qui à leur tour auront la priorité sur ceux disposant d'un système de gestion de qualité alternatif ou interne.

Les nouveaux fournisseurs de **L&P AE** doivent – nonobstant la preuve de l'utilisation d'un système de gestion de la qualité – avoir été pré-approuvé par le département Achat de **L&P AE**.

2.4 Collaboration avec les fournisseurs

L&P AE considère ses fournisseurs comme un précieux prolongement de son entreprise. Une collaboration effective est décisive afin d'atteindre une véritable qualité d'ensemble.

Ainsi, notre objectif est de trouver un groupe de fournisseurs partageant notre conception de la qualité (à la fois en ce qui a trait aux caractéristiques des produits qu'en ce qui concerne les prestations en matière de logistique et de services) afin d'établir des relations durables.

Cela signifie que **L&P AE** choisit chaque fois moins de fournisseurs mais qui sont sans cesse meilleurs.

Les fournisseurs doivent être en mesure de pouvoir réagir aux changements à court terme des stratégies de Design et de fabrication de l'industrie automobile. Cette rapidité des changements des technologies et du Design dans l'industrie de l'automobile conditionne notre besoin en prototypes de plus en plus rapides, en cycles de roulement réduits, en temps d'essai plus courts, en matériaux à 100% exempts de tous défauts et en livraisons ponctuelles.

Nos produits sont composés de différents matériaux (en particulier de plastic et de métaux), qui ont subi une augmentation de leur valeur grâce aux méthodes les plus diversifiées. Nous accordons beaucoup d'importance au savoir-faire de nos fournisseurs et les encourageons à soumettre tous commentaires à propos de leur expérience acquise. Nous recherchons des associés qui se positionnent comme leader sur le marché pour leurs types de produits et qui proposent des technologies innovantes.

Dans ce contexte, **L&P AE** souhaiterait rester au courant au sujet de tous les nouveaux produits, les recherches et les innovations récentes qui pourraient potentiellement améliorer la qualité de nos produits, notre productivité et notre capacité concurrentielle.

Nous encourageons également nos fournisseurs à soumettre leurs commentaires, au cas où notre documentation sur les produits pourrait être améliorée, ainsi que chaque fois que de meilleures performances ou un cycle de vie prolongé des produits pourrait être proposé, ou encore lorsque des coûts réduits pourraient être négociés.

2.4.1 Support R&D

Pour un co-développement, nous nous attendons à ce que nos fournisseurs puissent mobiliser des capacités adéquates et qualifiées en R&D et, le cas échéant, également des ressources affectées à la gestion de projet. Ces ressources doivent être disponibles comme support depuis le Design original jusqu'à la présentation de la première démonstration.

Pour la construction de nos systèmes et de nos composants, nous travaillons avec des systèmes 3D-CAD (Catia V4 + V5, UG). Nous attendons à ce que nos fournisseurs n'utilisant pas le même système, convertissent les données sans pertes d'informations et à leurs propres frais.

L'utilisation et la disponibilité de moyens électroniques de communication qui sont à la fois rapides et modernes au vu de l'état des techniques sont obligatoires.

En cas de besoin, le fournisseur doit être en mesure d'effectuer ou de faire faire des analyses dites de Moldflow, FEM, d'acoustique et de matériaux ou encore d'autres analyses. Nous nous attendons à ce que les résultats de ces analyses soient communiqués à **L&P AE** sur demande. Dans le cas de vendeurs externes, leur qualification doit être préalablement approuvée (par exemple grâce à une accréditation ISO 17025 pour les laboratoires d'analyses).

2.5 Visites de L&P AE aux fournisseurs

En général, nous effectuons des visites à nos fournisseurs comme moyen éprouvé pour une optimisation constante de notre collaboration. La fréquence choisie sera déterminée en fonction de plusieurs facteurs (par exemple : contrats commerciaux, statut des projets, performances en matière de qualité, etc.).

En tous les cas, le département des achats de l'établissement respectif **L&P AE** doit être informé préalablement dans un délai raisonnable à propos de toutes les visites projetées.

Au cours d'une visite des lieux de production de **L&P AE** et des sites **L&P AE**, les visiteurs doivent également respecter l'ensemble des directives ainsi que des mesures de sécurité du site particulier.

Le visiteur doit s'annoncer à la Réception du site **L&P AE** correspondant, afin d'être enregistré et de prendre connaissance des règlements pertinents à respecter.

Il est interdit de prendre des photos ou de filmer sur les lieux appartenant à **L&P AE**. Veuillez indiquer à la réception la présence de tout appareil pouvant capturer des images de toute sorte (appareil, caméra vidéo, téléphone portable capable de prendre des photos, etc.). En cas de situations dommageables pour la compagnie, le visiteur pourra être sanctionné par la confiscation de ces images ou être interdit d'accès.

2.6 Demande et capacité concurrentielle

Les départements des achats des différentes entreprises de **L&P AE** travaillent au sein d'une organisation mère. En général, cela signifie que bien que ceux-ci procèdent aux achats de manière opérationnellement indépendante les uns par rapport aux autres, des stratégies communes portant sur les marchandises (produits et matériaux communs) sont toutefois définies et mises en œuvre.

2.6.1 Stratégies en matière d'emploi

La compétition acharnée exige de l'industrie automobile une optimisation et une réduction continues des coûts. Dans ce cadre, une direction claire est nécessaire afin d'optimiser les processus de création de valeur requérant de gros salaires.

Pour cette raison et également à cause des demandes expresses émises par les clients, **L&P AE** est forcé de délocaliser la création de salaires vers les LCC (pays à faible coût de main-d'œuvre) et vers les ULCC (pays à coût de main-d'œuvre extrêmement faible).

Les fournisseurs qui décident de relever ce défi et qui peuvent effectuer des livraisons à un site **L&P AE** en provenance de ces pays et qui d'autre part travaillent à partir d'un LCC/ ULCC auront la priorité.

La stratégie d'emploi du fournisseur doit pouvoir être exposée sur demande de **L&P AE**.

2.6.2 Propositions de prix pour les pièces de construction (et de composants)

Après l'issue positive de la phase de pré qualification d'un fournisseur (potentiel) et du changement de statut qui l'accompagne pour passer à A CTIF dans la base de données des fournisseurs **L&P AE** («*bid list*»), les fournisseurs seront sélectionnés en fonction de leurs listes de prix proposés à la fois pour les projets et pour les productions en cours.

Ces offres sont soumises aux règles suivantes:

- des réponses rapides seront exigées (des propositions parvenues trop tard ne seront pas considérées)
- les informations doivent être complètes
- la structure de la proposition doit être claire. L'objectif est la transparence des coûts grâce à l'utilisation de QAF (*Quotation Analysis Forms*) (Formulaires d'analyse de devis estimatif, Formulaires d'analyse de proposition)
- le meilleur prix doit déjà être indiqué lors de l'offre initiale
- les propositions valent pour toute la durée d'un projet

- les offres de prix doivent être libellées en EURO (emballage inclus), DDP à l'entreprise **L&P AE** demandant et EXW alternative du site de production seront indiqués.
- les projets de LTA (Long Term Agreement, voir 2.7.3) doivent être inclus (commençant par la seconde année de la livraison de la série)
- toute inflation des coûts de matériaux ou de main-d'œuvre doit être absorbée sans donner lieu à une modification du prix ;
- la remise et la qualité des marchandises seront considérées au moment de l'évaluation des fournisseurs;
- la soumission d'une proposition est réputée valoir confirmation de la faisabilité technique, logistique et qualitative comprise dans la fourchette du prix proposé
- la soumission d'une proposition ne donne pas droit à un travail

2.6.3 Propositions pour outils (Outils et moules)

Le prix ne peut être modifié du moment où la proposition est soumise jusqu'à la mise à disposition des outils et des moules. Même en cas de coûts imprévus ou accidentels supplémentaires au cours du développement des outils et du processus de fabrication, les prix ne seront pas renégociés. Afin de minimiser le risque de malentendus au cours du processus de soumission de proposition, toute proposition doit contenir les informations suivantes :

- les coûts de la conversion de nos définitions de pièces de construction (modèles 3D CAD et plans dessinés de construction) en format approprié qui seront utilisés par le fabricant d'outils
- les commentaires, remarques ou applications portées à nos informations pour les dessins (L'absence de remarque au moment de la commande vaut acceptation du dessin tel qu'il a été demandé)
- frais d'équipement pour la mise en service de l'outil
- tout coût engendré par la modification de la commande initiale de l'outil
- les coûts associés à l'inscription de codes de matériel selon la norme ISO 11469;
- liste des pièces outils regroupant les données portant sur les éléments composant les outils se rapportant à leur description, leur coût, le nombre d'utilisations garanties, les matériaux utilisés et leur poids.
- coûts d'entretien des outils pendant la durée de vie garantie
- lieu de fabrication (pays)

Après l'achèvement ou la révision des outils, les listes des pièces doivent être mises à jour et révisées, le cas échéant. Les mises à jour doivent être remises spontanément au site **L&P AE** à l'origine de la commande.

Pour terminer, nous vous renvoyons à nos conditions commerciales générales applicables pour l'achat d'outils. Ici les aspects tels que les conditions de paiement, la détermination des droits de propriété et de possession, la planification des projets, un plan de maintenance, un plan d'évacuation, etc., seront abordés.

[Le document figure à la Section V de ce manuel.](#)

2.7 Qualité

Afin d'émuler les excellentes performances à travers le monde et par là-même d'obtenir la satisfaction du client, nous devons toujours maintenir et améliorer la qualité de tous produits, nous concentrer sur les méthodes et les prestations de service utilisées.

La fabrication de produits de haute qualité est assurée depuis le début du fait que **L&P AE** a toujours voulu faire participer ses fournisseurs de manière intégrale à sa méthode générale de qualité.

L&P AE et ses fournisseurs doivent analyser, évaluer et améliorer sans discontinuer tous les systèmes permettant d'atteindre les objectifs fixés.

Tous les fournisseurs seront évalués en fonction de leur niveau de qualité. Les produits et les livraisons qui sans autorisation dévient des consignes feront l'objet d'une plainte et celle-ci pèsera dans l'évaluation générale de ce fournisseur. De plus, la responsabilité d'un fournisseur peut être évoquée par **L&P AE** ainsi que par nos clients en cas de coûts générés pour les produits non-conformes en raison de temps morts, d'arrêts de la chaîne de production, d'échanges et de rappels de produits, entre autres.

2.7.1 Objectif de qualité 0PPM

Sur la base des objectifs de qualité en vigueur dans le secteur de l'automobile, nous exigeons de nos fournisseurs un engagement en faveur de la «Philosophie du sans faute», qu'ils recherchent un niveau de qualité à long terme de

0 PPM (pièces par million) de rejets.

Pour parvenir à cet objectif, nos fournisseurs doivent continuellement et efficacement contrôler, vérifier, optimiser et développer tous les processus, procédés, outils et les produits destinés à **L&P AE**.

Nous nous attendons à ce que nos fournisseurs soient toujours en mesure de nous informer ou d'informer nos clients à propos des mesures prises afin d'atteindre l'objectif «0 PPM» et que nos fournisseurs travaillent pro-activement à des activités, sans que **L&P AE** n'ait à le demander expressément

2.7.2 Amélioration continue

Nous demandons de nos fournisseurs qu'en vue d'atteindre l'objectif «0 PPM», que ceux-ci évaluent tous les facteurs qui mis ensemble reflètent la véritable valeur des matériaux achetés, de l'équipement et des prestations de service.

Grâce aux activités d'amélioration constante des matériaux, des processus et des procédés, nos clients ainsi que nous-mêmes nous nous attendons à une réduction des coûts totaux.
Les efforts partagés afin d'identifier la valeur et de maximiser les résultats constituent le fondement des décisions d'achat bien pensées et assurent une meilleure qualité à des coûts réduits .

2.7.3 LTA – Convention de longue durée

Nos clients s'attendent à l'issue de nos efforts d'amélioration à des réductions fixes et régulières des prix (surnommés les LTA – *Long Term Agreements*, convention de longue durée) qui ont déjà été formulées au moment de l'allocation du contrat. Nous avons les mêmes attentes à l'égard de nos fournisseurs. De là découle la nécessité à tout moment et continuellement de procéder à une évaluation critique des produits et des processus et de rechercher avec persévérance à réduire les coûts.

2.7.4 Va/Ve (Analyse de valeur et technique de valeur)

Outre les réductions/LTA, nos clients attendent de nous que nous examinons nos produits, indiquions les possibilités de réduction des coûts et que nous entreprenions des mesures en vue d'éviter des coûts. De telles démarches sont nommées «VA/VE» (activités *Value analysis / Value engineering* ou encore Analyse de la valeur / Ingénierie de la valeur) .

Pour y arriver, nous nous attendons à notre tour à ce que nos fournisseurs nous desservent de la même manière. L'objectif commun est par là de mettre en œuvre des mesures efficaces débouchant sur une optimisation des coûts des produits.

Pour ce faire, nous demandons à nos fournisseurs d'effectuer des recherches, d'évaluer nos dessins et nos spécifications dès le moment de la soumission de la proposition initiale des coûts et tout au long du processus de développement des produits, ainsi que de soumettre continuellement des suggestions visant à améliorer le concept ou la qualité. Même lorsque ces suggestions ne peuvent être mises en œuvre ou qu'elles ne sont pas acceptées avant le début du projet, elles peuvent à tout moment être prises à nouveau en considération au cours du projet.

En général lorsque nos clients exigent que les analyses VA/VE soient menées de concert, la participation personnelle de nos fournisseurs à un tel projet peut alors devenir nécessaire.

2.8 Logistique

La qualité mise à part, les prestations en matière de logistique représentent la pierre angulaire de notre succès .

Les objectifs de logistique et les conditions que **L&P AE** en collaboration avec ses clients ont fixés, déterminent à leur tour les préconditions auxquelles nos fournisseurs sont tenus . L'objectif général est une « *Supply Chain Management* » complète (Contrôle de la chaîne de logistique).

Les procédés exacts de logistique seront définis par projet et en fonction de chaque produit, et dans ce cas également des objectifs fondamentaux sont fixés.

2.8.1 100% de la livraison effectuée

Nous exigeons que les livraisons soient effectuées avec ponctualité.

Les quantités de produits commandées doivent être remises à la date de livraison stipulée dans nos documents de commandes . Les produits, la quantité, la qualité, l'emballage et l'identification [des produits] doivent correspondre exactement à ce qui a été convenu. En cas de doute, veuillez procéder à une clarification avant la livraison.

Les livraisons tardives ou précoces ou encore en raison d'erreurs de logistique (erreur d'emballage, erreur sur la quantité, documents d'accompagnement manquants ou erronés, etc.) qui auraient été enregistrées trop tard, peuvent sensiblement perturber le déroulement de notre production .

Les déviations seront prises en considération pour l'évaluation de la prestation de livraison et du fournisseur et , le cas échéant, des mesures appropriées en découleront. La responsabilité d'un fournisseur peut en outre être retenue soit par **L&P AE** soit par nos clients pour les coûts engendrés en cas de temps morts ou autres .

2.8.2 Commandes de marchandises et de prestations de service

Les commandes de matériaux en règle générale seront effectuées par **L&P AE** au moyen d'un facsimilé ainsi que par parallèlement par la poste, ou alternativement par courriel et de préférence par EDI.

Contrairement aux commandes, les confirmations d'ordres traités doivent parvenir par écrit à la personne passant la commande dans les deux jours suivant la réception de cette commande.

2.8.3 Matériaux de production

2.8.3.1 Surcapacité

Il peut arriver que nos clients augmentent brusquement le volume de leur production à court terme. Afin de pouvoir satisfaire aux requêtes inattendues des clients, tout fournisseur doit être en mesure pendant un court délai d'assurer une augmentation de 15% de la capacité par rapport à la quantité mensuelle moyenne de produits commandés.

À cette fin, il est nécessaire de concevoir des plans pour parer à cette éventualité qu'il faudra pouvoir présenter sur demande.

2.8.3.2 Normes de sécurité

L&P AE n'exige expressément aucune norme de sécurité en matière de stockage.
Il revient à chaque fournisseur de définir une norme de sécurité pour le stockage et d'agir en conséquence.

2.8.3.3 Responsabilité pour les matériaux

L&P AEs'engage expressément à n'accepter aucun inventaire de quantités de produits antérieure à 4 semaines de consommation moyenne dans le cadre de notre programme de commande.
Nous informerons nos fournisseurs dans les délais les plus brefs au sujet des changements survenus au niveau de la consommation et lorsqu' une série s'épuise

2.8.3.4 Flot de marchandises

Les produits doivent aux fins de suivi être livrés après être passés par des étapes de production les plus homogènes possibles et selon le déroulement chronologique de leur fabrication. Toutes les marchandises doivent être correctement traitées selon le principe FIFO (First In First Out, premier venu, premier sorti). En cas de dommages, la responsabilité du fournisseur peut être retenue pour les coûts additionnels (coûts de vérification et de triage), engendrés par une violation des préconditions FIFO.

2.8.3.5 Obligation de livraison

En acceptant un projet, un fournisseur s'engage à livrer les produits à **L&P AE** pour toute la durée de ce projet.

2.8.3.6 Obligations post-livraison

En acceptant un projet, un fournisseur s'engage à fournir des produits et des pièces de rechange jusqu'à 15 ans après la fin du projet. Toute exception doit être stipulée par écrit.

2.8.3.7 Préparatifs pour la livraison et plans d'urgence

À tout moment les fournisseurs doivent être en mesure de livrer les marchandises et les prestations de services contractées. Pour les cas d'urgence (manque de personnel, de machines, d'équipement et d'outils, ou en cas d'accidents, de catastrophes, etc.), des plans d'urgence doivent être conçus et présentés sur requête. En outre, un certain degré – minimal tout en étant acceptable - de préparation pour les livraisons doit être assuré, même en dehors des heures de travail de l'entreprise. Toute exception doit être formulée à l'écrit.

En tous les cas, il est nécessaire de déterminer les personnes à contacter en cas d'urgence (numéros de téléphone des personnes désignées) et de les communiquer à **L&P AE**. Ces personnes à contacter en cas d'urgence doivent être réellement toujours disponibles, même pendant les jours fériés ou encore en-dehors des jours ouvrables de l'entreprise du fournisseur.

En cas de survenance d'une urgence, ces personnes à contacter doivent être prêtes à prendre toutes les décisions requises afin de maintenir ou de rétablir la capacité de livraison.

Toutes les informations de contact seront traitées de manière confidentielle par **L&P AE** et seules les personnes autorisées pourront y avoir recours.

2.8.4 Modèles de référence et prototypes

Un des principes fondamentaux de la planification en matière de qualité selon la norme pour automobiles est la participation de fournisseurs potentiels le plus tôt possible à des projets dans le but de pouvoir déjà commander des prototypes de ces fournisseurs.

Le développement de produits dans l'industrie de l'automobile - bien que la durée ne cesse de se réduire – demeure jusqu'à présent un processus relativement long pouvant s'étaler sur 1 à 2 ans. En cet espace de temps, les commandes de modèles de référence et de prototypes dont la version pourra avoir été modifiée maintes fois devront être livrées dans les délais les plus brefs.

Pour cette raison, **L&P AE** choisit et favorise au moment du développement des produits les fournisseurs qui offrent un service de prototypes et ceux qui assurent et garantissent des temps de livraison relativement courts pour les commandes de modèles de référence et les prototypes.

Parallèlement à la capacité à réagir à court terme, une gestion stricte et une connaissance des différentes étapes de fabrication des produits sont ici éminemment importantes. Nous nous attendons à un suivi sans faille de tous les prototypes et modèles de référence.

La vitesse de réaction au moment de la soumission des propositions de coûts pour les prototypes et les modèles de référence en série ainsi que la flexibilité des livraisons des commandes de prototypes et de modèles de référence dans les délais seront fortement considérées lors de l'évaluation des fournisseurs.

2.9 Emballage et identification des produits

L'emballage et le rassemblement d'unités d'emballage seront convenus entre le client, le fournisseur et **L&P AE** et défini au plus tard au moment du PPAP. Une spécification spéciale par produit est envisagée pour chacune des commandes et doit toujours être prise en considération au moment de la soumission de l'offre.

Au cas où des unités d'emballage recyclables (KLT) sont mises à disposition par les clients, le traitement ainsi que leur stockage par le fournisseur doit être également pris en considération.

L'objectif déclaré est l'utilisation d'unités d'emballage (< 12 kg) et d'emballages recyclables ou de lots à cycles. Les déviations en la matière ne constituent pas la règle et doivent toujours être approuvées par **L&P AE** séparément. En ce qui concerne l'évacuation d'emballages jetables, **L&P AE** dispose de la possibilité de mettre à la charge du fournisseur tous les coûts associés à cette évacuation.

En ce qui concerne les instructions spécifiques d'emballage, de présentation et d'identification des produits, veuillez vous référer à la Section IV de ces directives pour les fournisseurs ainsi qu'à nos brochures de spécifications par produit.

2.10 Livraisons non-conformes

Dans le cas où un fournisseur effectueraient exceptionnellement des livraisons non-conformes aux spécifications, une autorisation doit être obligatoirement requise avant la remise de la livraison au moyen d'une «Requête de Concession» (Autorisation de non-conformité) émise par le département compétent de **L&P AE** chargé de la qualité. (voir Document à la Section V).

Les déviations autorisables peuvent être décrites ainsi:

- les déviations mineures en termes de qualité
- les erreurs sur la quantité de marchandises livrées
- le non-respect des horaires de livraison
- le non-respect des spécifications d'emballage

Une autorisation de déviation sera généralement limitée à une certaine période ou ne sera accordé que pour une certaine quantité. Le fournisseur a pour obligation d'entreprendre sur-le-champ des mesures afin d'éviter toutes livraisons non-conformes à l'avenir.

2.10.1 Déroutement du processus - Autorisation de non-conformité

a) Informations données à l'oral à l'avance. La personne de contact à en informer est indiquée dans les formulaires de commandes respectives.

b) Confirmation écrite de la conversation téléphonique au moyen d'un formulaire de «Requête de Concession» (Autorisation de non-conformité) par facsimilé ou courriel.

Contenu du formulaire

- fournisseur requérant
- description de la déviation
- quantité de marchandises prévues non-conformes
- mesures prises afin de rétablir la situation

c) Réponse de la personne à contacter à **L&P AE** à savoir si la requête peut être en retour être agréée. La durée de préparation de la réponse dépend de la qualité des informations entrées dans le formulaire remis à **L&P AE**.

Un accusé de réception de la livraison ne sera accordé que si **L&P AE** a approuvé la déviation à l'avance.

Les pièces couvertes par une autorisation de non-conformité doivent être clairement indiquées (indications spéciales, étiquettes indiquant le type de pièces, documents de livraisons, etc.).

En cas de déviation sans autorisation préalable, **L&P AE** se réserve le droit de retourner au fournisseur aux frais de celui-ci et de porter plainte contre ce processus.

2.11 Environnement, santé et sécurité

Les sites de production de **L&P AE** sont certifiés conformes à ISO14001 (gestion de l'environnement) et partiellement à OHSAS18001 (sécurité du travail). Il en découle différents objectifs et préconditions que nos associés et nous devons respecter:

Lors de visites aux sites de production **L&P AE** ou de déroulement des activités du travail sur les lieux de production de **L&P AE**, les règles de sécurité correspondantes du site **L&P AE** sont applicables. Ces règlements doivent être respectés.

2.11.1 Lois et règlements

L&P AE exige en règle générale de la part de ses fournisseurs que ceux-ci connaissent, comprennent et respectent sans faille les lois, règlements et décrets internationaux, européens et nationaux pertinents.

Nous exigeons surtout que toutes les lois et les règlements applicables aux transactions commerciales passées avec les sites **L&P AE** tels que les lois en matière d'environnement, de santé et de sécurité mais également les règlements internes et/ou spécifiques au lieu du site soient connues et respectées. Cela oblige tous nos partenaires à être personnellement responsable de s'informer au sujet de la législation en vigueur et de prendre toutes les mesures nécessaires, sans toutefois en avoir été expressément sollicité par **L&P AE**.

Ceci vaut en particulier en ce qui a trait aux matériaux dangereux sur les sites et dans les installations commerciales de **L&P AE**. Les produits dangereux ou les substances à risque devraient être évitées en général. Les renseignements sur leur potentiel de risque doit également être indiquée sur une feuille de données de sécurité et doivent être consignés dans un document avant la première livraison. Cette feuille de données de sécurité doit pouvoir être présentée à tout moment sur demande. Les fournisseurs doivent garantir qu'ils ont bien compris l'étendue du danger associé à l'emploi, l'utilisation ou le transport de matériaux dangereux. En outre, les fournisseurs doivent s'engager à accepter l'entière responsabilité pour l'emploi, l'utilisation ou le transport de matériaux dangereux et de définir des procédés d'emploi adéquat de ces matériaux conformément aux normes de sécurité pertinentes et de constamment réduire les risques associés à ces matériaux.

2.11.2 Restrictions en matière d'utilisation des substances et le système international de données sur les matériaux (IMDS)

Nous exigeons que toutes les pièces et matériaux que vous nous livrez qui sont définis au moyen de dessins, normes, spécifications ou autres documents par **L&P AE** remplissent les directives 2000/53/EC ELV (*End of Life Vehicle Véhicule en fin de vie*), 2002/95/EC RoHS (*Reduction of Hazardous Substances Réduction des substances dangereuses*) et toutes exigences spécifiques formulées par le client portant sur les restrictions de substances dangereuses.

Les fabricants automobiles se sont mis d'accord globalement pour venir en aide à leurs fournisseurs lors de l'élaboration et de la génération de rapports concernant les données sur la composition de matériaux d'utiliser le système international de données sur les matériaux (IMDS).

Dans cette banque de données sont regroupés l'ensemble des matériaux, leur composition et leur quantité pour tous les produits et les pièces détachées. Les données ainsi collectées seront mises à la disposition de nos clients afin d'être réutilisées.

Pour que **L&P AE** puisse réaliser ceci, tous nos fournisseurs doivent également préparer les informations nécessaires pour les pièces, matériaux et substances et entrer spontanément ces informations dans l'IMDS.

En règle générale, toutes les restrictions portant sur des substances ainsi que celles qui sont spécifiques à des clients particuliers sont affichées dans IMDS.

Sur le site Web <http://www.mdsystem.com> vous trouverez des informations sur IMDS, ou vous pourrez soumettre des demandes d'accès, par exemple pour une formation spécialisée dans ce domaine.

2.11.3 Développement durable

En accord avec le développement général de la société, L&P AE tient fermement à contribuer à la préservation de l'environnement et au développement social durable.

Nous nous attendons à ce que nos fournisseurs informent et forment leurs employés par rapport à ces objectifs afin de faciliter la participation active de tous dans ce domaine.

2.11.3.1 Protection de l'environnement

Tous les produits doivent être développés avec pour but d'éviter tout dommage à l'environnement et à la santé d'autrui, et utilisés de manière à épargner autant que possible les ressources disponibles.

Nous demandons à ce que nos fournisseurs recherchent de manière proactive et déterminée des solutions aux défis posés par l'écologie.

Nos fournisseurs doivent se fixer comme objectifs généraux d'entreprise d'éviter autant que possible de produire des déchets et d'adapter les procédés conformément aux règlements en matière de protection de l'environnement et de sécurité.

- Tous les produits doivent être optimisés en vue de leur démantèlement ou de leur recyclage.
- Toutes les pièces montables en plastique doivent être conçues et marquées selon ISO 11469.
- Tous les procédés doivent constamment être optimisés en vue de leur transformation en déchets.
- Les concepts d'emballage et les échantillons de nos fournisseurs doivent avoir pour objectif d'éviter ou au moins de réduire la quantité des emballages non recyclables ainsi que des matériaux d'emballage jetables.

Nous nous attendons en général à ce que nos fournisseurs se fixent comme objectif la définition de leur propre système de gestion de l'environnement (de préférence se basant sur la norme ISO14001) et qu'ils mettent en place des mesures permettant d'atteindre cet objectif.

2.11.3.2 Responsabilité sociale

Afin d'assurer le développement durable des activités commerciales, **L&P AE**, exige que les fournisseurs, malgré la pression à la hausse des prix et des coûts ainsi que la tendance à se tourner vers les LCC/ULCC, s'engagent à respecter certaines normes sociales généralement acceptées. En particulier, nous nous attendons à ce que les droits sociaux suivants, tels que

- la liberté d'associations
- l'absence de discrimination
- le droit à la liberté du travail
- l'interdiction d'embaucher des mineurs
- le droit à une rémunération
- les prescriptions relatives aux heures de travail
- la protection du travail et de la santé

soient respectés et protégés.

2.12 Paiement des factures

2.12.1 Paiements ponctuels et juste

L&P AE effectue les paiements sur présentation de factures et sur la base des informations et des conditions stipulées dans la commande. Les discordances entre commande et facture génèrent des dépenses inutiles et dans certains cas, peuvent entraîner le rejet de votre facture.

Les arrangements portant sur les réductions de prix (ristourne) ne sont plus de mise en cas d'arriéré de paiement dû à des contradictions dont le fournisseur a la responsabilité.

La présentation des informations suivantes est obligatoire:

- le numéro complet de la commande **L&P AE** (numéro de la commande, numéro du contrat cadre et & numéro du marché à commandes (Call Off Nummer)
- les informations pour un positionnement unique de la commande:
 - le numéro complet du produit **L&P AE** (composé du code de la pièce + indice de changement)
 - description complète du produit **L&P AE**
 - prix par unité et devise
 - conditions de livraison
 - unité de mesure et de quantité
 - informations d'emballage

Toutes modifications ou déviations doivent être annoncées avant présentation de la facture au département des achats qui a émis la commande, afin que le procédé de génération de la commande du système MRP de **L&P AE** puisse être modifié avant réception de la livraison.

2.12.2 Objectifs en matière de paiement

L&P AE concilie ses factures en fonction des chiffres contenus dans la correspondance commerciale ou encore dans les documents de commande pertinents, en règle générale 60 jours nets à la fin du mois en cours.

2.13 Processus d'évaluation du fournisseur

L&P AE évalue par intervalles réguliers la performance de ses fournisseurs (voir «Rapports d'évaluation du fournisseur» à la Section V).

Les résultats de ces évaluations d'une part seront mis à la disposition des fournisseurs, afin de provoquer des réactions appropriées de la part du fournisseur.

D'autre part, les résultats dictent également la manière avec laquelle toute collaboration future entre **L&P AE** et son fournisseur devra avoir lieu, au sens positif comme négatif.

Les critères d'évaluation sont :

- le nombre de rejets en raison de la qualité (PPM),
- l'existence de plaintes portant sur la qualité des produits livrés,
- la performance en matière de livraison,
- l'emballage et l'identification,
- la réduction du prix (LTA= Long Term Agreements) et
- le service (support en matière de développement du produit, VaVe, améliorations, etc.)

Les fournisseurs seront classés par catégories A, AB, B et C. La catégorie A est celle des fournisseurs de premier rang, alors que la catégorie C renferme le nom des fournisseurs qui ne seront plus pris en compte pour les projets futurs.

Tous les fournisseurs qui ne sont pas classés dans la catégorie des fournisseurs de premier ordre (Catégorie A), doivent conformément aux attentes de **L&P AE** procéder aux corrections nécessaires afin d'améliorer leur classement.

Les fournisseurs figurant dans la catégorie B doivent dans les 10 jours ouvrables formuler un plan d'action convaincant indiquant les démarches entreprises en vue d'une amélioration continue de leur performance de livraison.

Les fournisseurs qui ont été plusieurs fois classés dans la Catégorie C ne recevront pas d'autres commandes et seront rayés de la banque de données des fournisseurs de **L&P AE** et une décision concernant l'avenir de notre collaboration sera prise.

2.14 Ethique

Tout le personnel de **L&P AE** s'est engagé au moyen de la signature d'une confirmation renouvelée annuellement de s'en tenir à la Politique de la société L&P (*L&P Company Policy*). Entre autre, le personnel **L&P AE** s'engage en général à n'accepter aucun cadeau de valeur ou divertissement disproportionné provenant des fournisseurs.

Nous préférons que le pouvoir attractif dû à la qualité du produit, une excellente performance de livraison, un service exceptionnel et la capacité concurrentielle de votre offre puisse pleinement s'exprimer.

Merci de nous aider à appliquer ces directives .

3 Conclusions particulières – Qualité

3.1 APQP / PPAP / Importation des produits

Afin de prévenir, voir d'éviter des erreurs au moment de l'importation des produits, le processus APQP (*Advance Product Quality Planning* – Planification à l'avance de la qualité des produits et Plan de contrôle) en général est exigé et utilisé dans le secteur automobile. Le procédé «APQP» contient à son tour des exigences de «PPAP» (*Production Part Approval Process* – procédé d'approbation des pièces de production), «FMEA» (analyse des possibilités et d'influence des erreurs) et «MSA» (*Measurement Systems Analysis* – Analyse des systèmes de mesure)

Les conclusions exactes doivent être consultées dans les Manuels QS9000 «A PQP», «FMEA» et «MSA» dans les versions correspondantes en vigueur. (Note: Les manuels demeurent valides, bien que QS9000 ait été remplacé par ISO TS 16949). **L&P AE** s'attend à ce que tous les fournisseurs livrant les pièces pour applications automobiles connaissent et mettent en œuvre les instructions contenues dans ces manuels .

3.1.1 Déroulement chronologique APQP

Le fournisseur a pour obligation d'informer **L&P AE**, si la réalisation d'étapes importantes du projet semblerait compromise en raison de retards du fournisseur .

Le fournisseur doit soumettre au représentant des achats de **L&P AE** en général toutes les deux semaines (ou selon les besoins des clients de **L&P AE**) une mise à jour du suivi des outils/ feuilles de route APQP pour les lancements programmés ou les modifications techniques .

En cas de besoin, **L&P AE** peut mener à terme une vérification de procédé dans l'entreprise du fournisseur afin d'évaluer la démonstration initiale. Dans des cas spécifiques, les exigences additionnelles des clients peuvent rendre nécessaires des activités supplémentaires.

Par ailleurs, les fournisseurs doivent en cas de besoin participer aux APQP/Évaluation du design interne/externe de **L&P AE**, afin de garantir une introduction réussie sur le marché de nouveaux produits ainsi qu'une transition pour les produits existants .

3.1.2 PPAP

Selon les conclusions formulées dans les manuels QS-9000, les démonstrations avec documents de support PPAP devront être présentées sur requête. Les documents obligatoires en format approprié doivent être livrés ou mis à disposition en fonction de la catégorie du modèle.

En général, lors des livraisons de prototypes et de séries d'essais, les rapports pertinents confirmant la masse des composants ainsi que les certificats de matériaux doivent être livrés (à moins que d'autres arrangements n'aient été expressément conclus avec **L&P AE**).

La quantité de modèles de référence PPAP nécessaires doit être clairement indiquée dans le bon de livraison. Les modèles de référence doivent être clairement désignés.

3.1.2.1 PPAP pour produits destinés aux automobiles

Normalement, un PPAP doit être produit conformément à la catégorie 3. La catégorie de modèle peut être ajustée selon les besoins (surtout sur requête des clients).

3.1.2.2 PPAP pour produits non destinés aux automobiles

Les pièces non destinées à des produits automobiles ou pour des clients autres que dans l'industrie automobile (les pièces AFSP, par exemple) doivent également être présentées selon le procédé PPAP. Dans ce cas, la Catégorie 4 est la catégorie minimale obligatoire pour les démonstrations portant sur

- les pièces de référence mesurées
- le rapport de mensuration
- les certificats de matériaux (au cas où ils seraient obligatoires).

Des documents additionnels de support ne sont pas gardés sans requête spécifique, que ce soit dans le cadre du paquet PPAP ou par le fournisseur.

Sur requête spéciale des clients, d'autres documents peuvent se révéler nécessaires, comme cela sera indiqué dans les documents de la commande.

Une démonstration des produits non destinés à l'industrie automobile selon la Catégorie 3 – PPAP est possible à tout moment et sera clairement recommandée.

3.1.2.3 PPAP-Détermination du délai

Le fournisseur doit soumettre son paquet PPAP au complet avec les modèles de référence à la date fixée sur la commande, et en tout cas avant la première livraison de série. En cas de non-exécution, les coûts générés seront mis à la charge du fournisseur.

3.1.3 Présentation des produits

Lors du lancement en série d'un nouveau produit ou d'un produit modifié en profondeur, des mesures spéciales peuvent être nécessaires afin de protéger encore davantage la qualité de produits issus de processus encore mal maîtrisés. De telles mesures comportent en général des vérifications additionnelles ainsi que d'autres activités similaires de protection. **L&P AE** exige de tous les fournisseurs que ceux-ci travaillent pro-activement à la protection des opérations en série et qu'ils s'efforcent de présenter des propositions visant à assurer la qualité au cours de cette étape.

3.2 Production en série

3.2.1 Garantie de la qualité pour la production en série

Nos fournisseurs doivent s'assurer que les produits de leurs propres (sous-)fournisseurs respectent les préconditions spécifiques en matière de qualité. Nous exigeons que les mesures appropriées soient appliquées jusqu'à la présentation de leurs propres démonstrations conformément au PPAP, afin d'assurer la qualité des produits assignés. Nous nous attendons

à ce qu'également des mécanismes de contrôle de qualité appropriés soient mis en place et que des évaluations régulières des sous-fournisseurs soient menées.

3.2.2 Contrôle à l'arrivée

En règle générale, nous exigeons que les produits livrés soient sans défaut et nous renonçons en grande partie à tout contrôle détaillé à l'arrivée. Au début de l'étape de la livraison, les premières livraisons d'un produit seront soumises à un contrôle à l'arrivée. En l'absence de défauts de ces livraisons, le produit reçoit le statut «approuvé» et il échappe à d'autres contrôles additionnels.

Lors de la production ou des livraisons successives, au cas où des problèmes ou des défauts se révéleraient, la personne responsable de la qualité peut à tout moment décider si le statut «approuvé» devrait être maintenu ou si un contrôle à l'arrivée pour les livraisons futures devrait être nécessaire.

Les coûts des contrôles additionnels occasionnés par une ou plusieurs déficiences en matière de qualité du produit, seront portés aux frais du fournisseur.

3.2.3 Certificats de matériaux et rapports d'inspection

En général, les documents PPAP devront contenir les certificats de matériaux correspondants.

Désormais nos fournisseurs lors de toute livraison de produits contenant des lots de nouveaux matériaux, devraient présenter les certificats de matériaux correspondants.

Dans le cas de problèmes persistants des produits, **L&P AE** peut exiger que les documents usuels de livraison, tels que les certificats de contrôle et les rapports d'inspection pertinents soient annexés.

Lors de livraisons par câble, chacune des livraisons doit être accompagnée de documents auxquels est annexé un rapport d'inspection selon EN 10204 – 3.1B.

3.2.4 Suivi

Nous exigeons un suivi sans faille pour tous les produits, pièces uniques et matériaux.

Les bons de livraison et les étiquettes d'emballage (étiquettes Galia, Odette et VDA) doivent indiquer le numéro du lot de fabrication afin d'assurer le suivi du/des lots de matières premières.

Lorsqu'une livraison contient des produits en provenance de plusieurs lots de fabrication, les feuilles de livraison doivent identifier les différents lots.

L&P AE exige de ses fournisseurs qu'ils utilisent leurs numéros de lots de fabrication pour chaque modification de lot de matériaux ainsi qu'ils les modifient lors de la mise en service de toute nouvelle machine.

3.2.5 Faisabilité du processus

Afin d'assurer la qualité des processus en série, nous exigeons de tous les procédés un indice de faisabilité de $C_p > 1,67$.

Nos fournisseurs doivent utiliser des méthodes statistiques appropriées, afin de surveiller et de contrôler la faisabilité du processus.

Le fournisseur doit pouvoir présenter sur requête formulée par **L&P AE** des études de faisabilité, des rapports sur les matériaux et les rapports sur les dimensions.

3.2.6 Contrôle des produits livrés

Dans l'industrie automobile, il est courant qu'afin d'assurer la qualité des produits et des processus, nos clients, en particulier les clients finaux (OEM), s'aménagent contractuellement le droit à tout moment, personnellement ou par l'intermédiaire d'un représentant se trouvant dans l'entreprise d'un sous-fournisseur, de s'assurer que la production assignée remplisse les exigences spécifiques.

Pour pouvoir réaliser ce qui précède, **L&P AE** exige également de ses fournisseurs qu'après l'acceptation de la commande le fournisseur permette à **L&P AE** de procéder à tout moment dans l'entreprise du fournisseur à un contrôle afin de déterminer si la production répond réellement aux exigences préalablement formulées. Ces contrôles peuvent être formels

ou informels (vérification). Vous serez informé à temps au sujet de la date, des conséquences possibles ainsi que des résultats de tels contrôles.

3.3 Réclamations

Les produits, procédés et performances qui ne sont pas à la hauteur de nos exigences feront l'objet d'une plainte

Nous utilisons un format «8D» pour les rapports standardisés des réclamations. Nous exigeons que nos fournisseurs connaissent, comprennent et puissent utiliser ce format

Le fournisseur reçoit par le biais de ce rapport des informations sur la classification de la perturbation, la description du problème ainsi que le nom d'une personne à contacter à **L&P AE**

Après réception d'une plainte, **L&P AE** s'attend à une première réaction dans les 48 heures. Les premières réactions doivent contenir au moins une confirmation de la réclamation, des *Containment Actions* immédiates ou mesures de circonscription, et en règle générale des contrôles additionnels) ainsi que le nom de la personne à contacter.

Nous nous attendons dans les 5 jours ouvrables à une «*root cause analysis*» (analyse des causes) ainsi que l'examen des actions «correctives» et «préventives» efficaces à mettre en œuvre. Toutes les mesures doivent être effectivement vérifiées.

À la suite d'une réclamation **L&P AE** peut exiger de plus une nouvelle démonstration d'une pièce ou des activités additionnelles telles que des vérifications de produit, de procédé ou de système.

Les pièces sur lesquelles portent la plainte seront mis à la disposition du fournisseur une semaine après l'envoi de la plainte. Si à ce moment nous n'avons toujours pas reçu de réponse du fournisseur, ces produits seront transformés en rejets aux frais du fournisseur. Dans le cas où le fournisseur désirerait le retour de ces produits, **L&P AE** peut organiser leur transport aux frais du fournisseur.

Les plaintes constituent un critère d'évaluation et sont entraînent la déduction de points lors de l'évaluation de la performance du fournisseur (voir l'évaluation du fournisseur à la Section II). Les réponses tardives non justifiées à la réclamation entraînent une application encore plus stricte de ce critère et une déduction de points supplémentaire.

3.4 Coûts des réclamations

L'objectif de ce processus d'appel est d'identifier dès que possible toutes les perturbations et de les dissiper à long terme, afin que ni **L&P AE** ni le client final ne subissent de dommages financiers ou autres.

En cas de génération de frais à la suite d'une plainte, ceux-ci seront mis à la charge du fournisseur. Nous continuerons de comptabiliser ces frais tout autant qu'ils continueront à être générés par les plaintes de nos clients.

L&P AE renonce à facturer des coûts globaux générés par les plaintes.

Pour cette raison nous nous réservons le droit de facturer des coûts variables en fonction des dépenses:

- | | | |
|---|---|-------------------|
| • | Traitement additionnel, reprise du travail, triage, *) | 40,- Euro/ heure |
| • | Travail supp. des employés (Technique, Testing,...) *) | 60,- Euro/ heure |
| • | Arrêt de la ligne de production de L&P AE *) | 100,- Euro/ heure |
| • | Coûts additionnels facturés par nos clients *) | coûts réels |
| • | Arrêt de la ligne de production de nos clients *) | coûts réels |
| • | Charge ayant préséance en raison de contraintes de temps *) | coûts réels |
| • | Matériaux retournés *) | coûts réels |
| • | Évacuation | coûts réels |

*) occasionné par les erreurs de produits des fournisseurs de **L&P AE**

3.4.1 Assurance couvrant les prestations contractuelles

Afin de se prémunir contre les cas d'inexécution de prestations contractuelles, que l'on peut en présence de preuves imputer à nos fournisseurs, **L&P AE** recommande de contracter une assurance appropriée.

4 Conclusions spéciales – Matériau/Logistique

4.1 Directives pour la gestion des matériaux (MMOG/ LE)

L&P AE utilise MMOG/ LE comme outil de contrôle et d'évaluation de la «*Supply Chain*» (chaîne d'alimentation) dans son ensemble. Il s'agit d'un document global, qui a été développé par des représentants de AIAG, ODETTE, différents OEM et des fournisseurs automobiles. Ce document s'enquiert des pratiques commerciales employées par le processus de gestion de la chaîne d'alimentation des fournisseurs automobiles. L'objectif déclaré est la formulation d'une définition d'ensemble des procédés de matériaux et l'établissement d'une communication efficace entre associés de la chaîne d'alimentation.

4.1.1 Conditions préalables à l'auto-évaluation des fournisseurs

L&P AE exige de tout site de ses fournisseurs, à partir desquels des produits fabriqués en série sont livrés à un site **L&P AE**, l'utilisation de documents / d'outils MMOG du procédé commercial pour la gestion des matériaux *Material Management*.

Les sites de nos fournisseurs concernés doivent présenter à **L&P AE** une mise à jour annuelle (au 31.12.) de l'auto-évaluation sous forme de copie électronique.

L&P AE se réserve le droit de vérifier l'utilisation de MMOG au moyen d'une inspection dans les locaux de l'entreprise de ses fournisseurs.

MMOG fait partie de notre processus de pré-qualification et de notre processus d'évaluation des fournisseurs. L'objectif à atteindre est que chacun des fournisseurs concernés puissent obtenir une classification minimale dans la catégorie «B». Chaque fournisseur qui aura été placé dans la catégorie «C», a peut jusqu'au 1er septembre de l'année de l'exercice en cours présenter à nouveau présenter un MMOG retravaillé, dans le cas où une amélioration justifiable de son processus et de son système serait motif à son transfert dans la catégorie «B».

Les fournisseurs peuvent commander une copie des travaux de MMOG en contactant AIAG par Internet à www.aiag.org. En outre, **L&P AE** peut fournir une copie de la version actuelle.

4.2 Livraisons

4.2.1 Divers

La livraison de produits ne doit se dérouler qu'aux lieux de réception de marchandises qui ont été définis et désignés par **L&P AE**. **L&P AE** n'accepte aucune responsabilité pour les livraisons effectuées à d'autres départements ou à d'autres employés n'appartenant pas à ces départements. Les livraisons introuvables sont réputées n'avoir pas été livrées et doivent être livrées par la suite le cas échéant aux frais du fournisseur.

Les informations de contact pour les différents sites **L&P AE** figurent en annexe sous la rubrique:
Informations de contact Sites/Réception des marchandises **L&P AE**

Tous les sujets associés aux livraisons, aux reçus et au déchargement doivent être coordonnés avec la personne de contact du lieu de réception approprié des marchandises.

Toutes les livraisons doivent se dérouler sans difficultés. **L&P AE** se réserve le droit de ne pas accepter les livraisons se trouvant dans un état inacceptable ou de retenir des frais à l'encontre du fournisseur en raison du mauvais état de la livraison.

Le fournisseur est seul responsable du bon déroulement des livraisons conformément à ce qui a été convenu, et pour que toute facture de fret, de dédouanement ou autre en provenance du fournisseur ou de tiers (par exemple émise par l'agent d'expédition *Freight Forwarder*) ne soit pas présentée à **L&P AE** en contradiction avec les arrangements qui ont été passés.

4.2.2 Dates et horaires des livraisons

L'acheminement dans les délais des produits à livrer aux sites **L&P AE** suppose que les jours ainsi que les heures de livraison indiquées dans la commande soient respectés.

Les heures de déchargement qui auront été communiquées à l'avance du site **L&P AE** doivent être obligatoirement respectées. Vous trouverez les informations concernant les heures de livraison spécifiques aux sites **L&P AE** à la rubrique :

Informations de contact des sites **L&P AE**/ Réception des marchandises

Pour les livraisons de FTL (camion complet) ou de FCL (Container complet), la livraison doit être annoncée 24 heures auparavant.

L'échange ou la reprise programmée d'emballages de cycle doit également être annoncée 24 heures à l'avance.

En cas de retard dans la livraison, aucun déchargement privilégié ne peut être garanti

4.2.3 Agents d'expédition

Les agents d'expédition commis par les fournisseurs de **L&P AE** doivent être choisis et évalués au moyen d'un système approprié d'évaluation des fournisseurs.

En outre, les fournisseurs doivent s'assurer que ces directives sont également appliquées par leurs agents d'expéditions.

4.2.4 Documents de livraison

Les documents de livraison doivent toujours contenir les informations suivantes :

- le numéro complet de la commande **L&P AE** (numéro de la commande, numéro du contrat cadre et numéro du marché aux commandes *Call Off Nummer*)
- le numéro complet du produit **L&P AE** (composé du code de la pièce + indice de changement)
- la description détaillée du produit **L&P AE**
- les informations de contact du fournisseur
- - la quantité livrée par numéro de produits **L&P AE**
- les numéros du bon

- quantité des unités d'emballage livrées par type (palettes, cartons)

Veillez à ce qu'une copie du bon de livraison soit attachée sur une palette à livrer ou sur la lettre de transport.

Chaque unité d'emballage expédié ne doit contenir qu'un seul numéro de pièces. Il est également recommandé dans la mesure du possible de n'inclure qu'un seul numéro de pièces par palette.

4.2.4.1 Pluralité d'lots

En cas de pluralité de palettes ou de lots, une attribution claire en lots particuliers doit figurer sur un bon de livraison.

4.2.4.2 Pluralité de commandes

En cas de pluralité de commandes rassemblées en une livraison unique, les documents de livraison doivent indiquer coûte que coûte une assignation claire en fonction de chacune des commandes particulières.

Les unités d'emballage renfermant des articles différents sur une palette doivent être distinguées à l'aide d'une étiquette particulière où est inscrit «Charge mixte».

4.2.4.3 Cas particuliers

Dans les cas particuliers figurant dans la liste ci-dessous, une livraison combinée surtout dans le cas de livraison de série est strictement interdite.

- remise de pièces PPAP
- livraisons avec autorisation spéciale
- première livraison selon de nouvelles normes d'autorisation
- demande d'échantillons
- remise d'échantillons d'emballage

En cas de non-conformité, **L&P AE** se réserve le droit de retourner les livraisons aux frais du fournisseur et de porter plainte contre le processus.

4.2.5 Avis préalable d'expédition (ASN)

Afin d'assurer un flot optimal de marchandises, **L&P AE** en règle générale se sert de «*Advanced Shipping Notes*» (ASN – avis préalable d'expédition), dès que les marchandises ont quitté le site du fournisseur.

L'approbation du processus se déroule entre le site **L&P AE** correspondant (Materials Management *Gestion des matériaux*) et le fournisseur.

4.3 Instructions d'emballage

4.3.1 Divers

Le choix des matériaux et des systèmes d'emballage se déroule d'après les critères suivants :

- aménagement et protection des produits
- emballage et déballage efficace des produits
- maximisation de la quantité des pièces pour chaque unité d'emballage choisie
- poids max. de l'emballage 12 KG
- manipulation efficace de l'unité d'emballage (entrepôt et production)
- optimisation de la charge de l'unité d'emballage de dimension directement supérieure (par exemple Container)
- support de systèmes de livraison rationnels et favorables à l'environnement
- recyclabilité

L&P AE ne travaille qu'avec des types et des quantités d'emballages autorisés. La définition de l'emballage sera déterminée au cours d'un processus d'autorisation. Après approbation d'un type d'emballage et de la quantité correspondante de quantité d'emballages, les produits destinés à **L&P AE** seront emballés et livrés conformément à la définition retenue.

En cas de non-conformité, **L&P AE** se réserve le droit de retourner la livraison aux frais du fournisseur et de porter plainte contre le processus.

Également en ce qui concerne l'emballage convenu, **L&P AE** s'attend à ce que ses fournisseurs s'efforcent avec acharnement à améliorer continuellement leur performance. Un procédé standardisé d'autorisation est également défini, comme pour les cas de modification quelconque de produits.

Les fournisseurs doivent disposer d'un système de retraçage approprié leur permettant de vérifier la quantité de matériaux d'emballage disponibles (carton, feuille aluminium,...). Les données doivent pouvoir être présentées sur simple demande. En général, les informations portant sur la somme utilisée doivent être conciliées une fois par année.

4.3.2 Diverses méthodes d'emballage

Même dans le cas d'emballage recyclable, le fournisseur doit assurer son approvisionnement en quantité suffisante d'emballages. Pour ce faire, il doit disposer d'un système adéquat de retraçage afin de pouvoir effectuer régulièrement le bilan des échanges d'unités d'emballage effectuées avec **L&P AE**.

Le fournisseur doit ne fournir que des emballages appropriés. Les emballages sales ou nécessitant des réparations ne doivent pas être utilisés pour les envois.

En général, **L&P AE** attend de ses fournisseurs une certaine familiarité avec les emballages recyclables. Il en découle que toute utilisation inappropriée doit être évitée. Les emballages qui en raison d'une utilisation inappropriée du fournisseur seraient devenus sales ou endommagés doivent être remis en l'état aux frais du fournisseur.

Voici quelques exemples d'emballages recyclables : boîtes à grillage, EuroPalettes, récipients en plastic, KLT, etc.

4.3.3 Requête autorisant une déviation par rapport à l'emballage prédéfini

La définition de l'emballage fait partie du procédé PPAP. Après l'approbation d'une demande PPAP, une livraison de produits n'est autorisée que si elle est effectuée avec l'emballage approuvé.

Après consultation avec **L&P AE**, lorsqu'un nouvel échantillon d'emballage est livré et également lors de la première livraison de série, la palette ainsi que le bon de livraison doivent clairement indiquer «ÉCHANTILLON D'EMBALLAGE».

Dans le cas où l'emballage ou les matériaux d'emballage non-conformes doivent être utilisés, une autorisation préalable et écrite doit être accordée au moyen d'un formulaire de «Requête de Concession» (Autorisation de non-conformité) remis par **L&P AE**.

En cas de non-conformité sans autorisation préalable, **L&P AE** se réserve le droit de retourner les livraisons aux frais du fournisseur et de porter plainte contre le processus.

4.4 Identification des produits

Tant qu'aucun arrangement alternatif n'a été conclu au moment du PPAP, tous les produits en série livrés doivent être identifiés au moyen d'étiquettes Galia, Odette ou V DA 4902. Cela vaut à la fois pour le marquage des unités de palettes que pour celui des unités d'emballage.

4.4.1 Informations devant figurer sur les étiquettes

Les informations suivantes doivent figurer clairement sur l'étiquette ainsi qu'en format code-barre:

- le numéro du coupon du fournisseur
- le nom du fournisseur
- le nombre de boîtes

- la quantité de produits (par boîte ou par palette)
- le nom du site **L&P AE**
- le numéro complet du produit **L&P AE** (composé du code des pièces + indice de changement)
- la description complète du produit **L&P AE**
- la date de fabrication
- le poids net
- le poids brut
- la description des pièces du fournisseur
- le numéro des pièces du fournisseur
- le numéro du bon

4.4.2 Exigences supplémentaires

Étant donné leur fonction d'avertissement dans le secteur automobile, l'utilisation d'étiquettes rouges ou à dominante rouge n'est pas autorisée.

Dans les situations suivantes, les marchandises doivent être également identifiées à l'aide d'étiquettes aux couleurs vives:

- livraisons avec autorisation spéciale
- livraisons d'un nouvel indice de changement
- installation de pièces PPAP
- échantillons d'emballage
- en cas de chargement mixte
- commandes d'échantillons .

Les couleurs doivent être convenues avec la personne correspondante à contacter à **L&P AE**. Les documents de livraison doivent additionnellement contenir une référence claire à ce cas d'exception.

5 SECTION V. RÉFÉRENCES ET DOCUMENTS applicables

Liste des informations de contact
Autorisation de non-conformité
Engagement en faveur de la qualité
Feuille d'emballage
Termes & conditions de l'outillage et de l'équipement
Étiquettes Galia, Odette et VDA
Instructions de livraison pour agents d'expédition