

**REFERENTIEL
INDICATEURS QUALITE
BUSINESS (IQB) &
DELAIS (IQD)**



REFERENTIEL POUR LE CALCUL DES INDICATEURS QUALITE BUSINESS (IQB) ET DELAIS (IQD)

Objet

Ce document décrit deux des principaux indicateurs qualité permettant de suivre la performance des fournisseurs de matière première et la satisfaction des utilisateurs Michelin.

Domaine d'application

Ce document s'applique à tous les fournisseurs de matière première du Groupe Michelin

1. PRINCIPES

Les deux indicateurs décrits dans ce document permettent aux fournisseurs du Groupe Michelin d'évaluer leur performance en termes de qualité produit livré et de livraison (délai/quantité) sur une base commune et clairement établie.

2. SUIVI DE LA QUALITE DES PRODUITS LIVRES

Cet indicateur mesure la qualité intrinsèque des produits livrés (respect du cahier des charges). La conformité des produits livrés est appréciée en fonction des non-conformités enregistrées.

L'Indicateur Qualité Business (IQB) évalue le niveau de performance produit sur une période donnée. Il peut s'appliquer à :

- un ou plusieurs produits livrés par un fournisseur
- un ou plusieurs sites de fabrication fournisseur.

$$IQB = \frac{N}{N + \sum \text{criticité}} \times 100$$

N = nombre de réceptions (on peut avoir plusieurs réceptions pour un même lot fournisseur)

Criticité = gravité X impact business.

Michelin communique les niveaux de criticité au fournisseur, avec chaque dossier de réclamation.

Cotation

Toute copie imprimée de ce document n'est pas gérée.

du niveau de gravité		du niveau d'impact business	
Réception signalée.	1	Non-conformité détectée aux contrôles de livraison ou de réception	3
Réception partiellement refusée ou partiellement non conforme	3		
Réception totalement refusée ou totalement non conforme	10	Non-conformité détectée durant la mise en œuvre ou à l'utilisation.	10

3. SUIVI DE LA PERFORMANCE DE LIVRAISON (Délai/quantité)

Le suivi de la performance de livraison est effectué par le suivi des **non-conformités délais** et des **non-conformités quantité**. Les non-conformités délais et quantité étant liées et dépendantes l'une de l'autre. L'Indicateur Qualité Délais (IQD) évalue la performance «on time delivery » pour une période donnée :

$$IQD = \frac{N - n_i}{N} \times 100$$

N = nombre total de livraisons au cours de la période d'évaluation en question.

ni = nombre de livraisons hors du délai contractuel.

→ on tiendra compte des fenêtres de livraison acceptables, définies par Michelin.

Fenêtres de livraisons acceptables pour la Caoutchouterie (caoutchouc, produits chimiques, charges, résines)				
Sites Fournisseurs				
		U.E.	Hors U.E.	Hors continent Européen
Sites Michelin	U.E.	J	J +/-1 Sauf Charges =J	J +/-3
	Hors U.E.	J +/-1 Sauf Charges =J	J +/-1 Sauf Charges =J	J +/-3
	Hors continent Européen	NA	NA	NA

Fenêtres de livraisons acceptables
Toute copie imprimée de ce document n'est pas gérée.

pour les Renforts (textile et métal)

		Sites Fournisseurs		
		U.E.	Hors U.E.	Hors continent Européen
Sites Michelin	U.E.	J+/-1	J +/-3	J +/-5
	Hors U.E.	J +/-3	J +/-3	J +/-5
	Hors continent Européen	NA	NA	NA

Note : Les délais de dédouanement n'impactent pas les fenêtres de livraison acceptables et sont intégrés dans le délai demandé au Fournisseur.

- ➔ Pour les **Matières Premières gérées en VMOI** (Vendor Managed Owned Inventory), la performance de livraison va dépendre du respect par le fournisseur des seuils mini/maxi dans le pilotage de son niveau de stock.

On mesure ainsi le **PSL** (Projected Stock Level) au-delà de la période figée et on constate le nombre de jours sur une période donnée pendant laquelle le PSL est compris entre le mini et le maxi.

Cet indicateur est le **Supply Plan Accuracy (SPA)**

On peut ainsi calculer le rapport **SPA** =
$$\frac{\text{Nombre de jours entre mini et maxi}}{\text{Nombre de jours total}}$$